Sorteo extraordinario de Colombia-LTDA	Documento de Apoyo	Código	
	PROTOCOLO DE INGRESO Y RECIBO DE CORRESPONDENCIA	Versión	
		Vigencia	

Por medio del presente se establece el Protocolo de Ingreso y Recibo de Correspondencia en el Sorteo Extraordinario de Colombia-LTDA, con el propósito de mejorar la atención al usuario y direccionamiento de la correspondencia que ingresa a través de los medios dispuesto por la entidad (telefónicos, presencial, escrito o por el correo contactenos@extradecolombia.com.co).

PROTOCOLO DE INGRESO Y RECIBO DE CORRESPONDENCIA

OBJETIVO PROTOCOLO: Establecer la metodología utilizada para la recepción, radicación, selección, distribución y respuesta a la correspondencia que ingresa a la entidad por los medios adecuados.

ALCANCE: Inicia desde la recepción, radicación y clasificación de la correspondencia recibida a través de los medios dispuestos por el Sorteo Extraordinario de Colombia-LTDA, continua con el registro en los formatos dispuestos por la entidad y finaliza con la entrega de la documentación a la dirección correspondiente.

¿Qué hacer?: Recepcionar, Registrar, clasificar la correspondencia, solucionar y controlar.

DEFINICIONES:

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.

Recepción: Conjunto de operaciones de verificación y control que una entidad debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

Clasificación: Operación archivística que consiste en el establecimiento de las categorías y grupos que reflejan la estructura jerárquica del fondo. Es el primer paso del proceso de organización, dentro de la fase del tratamiento archivístico denominada identificación.

Sorteo extraordinario de Colombia-LTDA	Documento de Apoyo	Código	
	PROTOCOLO DE INGRESO Y RECIBO DE CORRESPONDENCIA	Versión	
		Vigencia	

METODOLOGÍA:

1. La correspondencia que llega a la entidad, sea a través de medio físico o digital debe registrarse diariamente, además, se debe inscribir y/o imprimir la fecha del día en que se realiza el registro.
2. Al momento de ingresar una o varias correspondencia, se debe verificar que el documento se encuentre foliado, firmado con dirección y número de teléfono de quien la suscribe, deje sentado en el sistema cuantos folios trae el documento, verifique el total de ellos e igualmente quien es el emisor, entidad, nombre y asunto que sea de fácil acceso.
3. Ubicar el recibido en un lugar visible.
4. De ser necesario escanear todos los documentos recibidos.
5. De presentarse un error inmediatamente informar al asesor de la unidad con la finalidad de tomar la decisión más conveniente, eso implica que no debe tomar decisiones apresuradas.
6. De toda la documentación que llegue por correo debe quedar el soporte de la guía en el sistema, quien la reciba tiene la obligación de poner nombre claro y legible, fecha y hora del recibido.
7. La correspondencia emitida por los órganos de control, se deberá depositar en una carpeta aparte del resto de la correspondencia.
8. Verifique que el documento que pretende ingresar, corresponda al Sorteo Extraordinario de Colombia LTDA, eso implica que se deben leer todos los documentos, es decir, tanto el oficio como los anexos.
9. Revisar diariamente el formato Registro de Correspondencia y Planillas de Control.
10. Organizar la correspondencia teniendo en cuenta el manual de funciones de la entidad, para la correcta distribución de la documentación.
11. Al momento de hacer la distribución se debe indicar el nombre de la dependencia destinataria del documento
12. En caso de que un funcionario del Sorteo Extraordinario de Colombia solicite que se le entregue directamente una correspondencia, deberá diligenciar el Formato Registro de Correspondencia.

Sorteo extraordinario de Colombia-LTDA	**Documento de Apoyo**	Código	
	PROTOCOLO DE INGRESO Y RECIBO DE CORRESPONDENCIA	Versión	
		Vigencia	

Observaciones:

1. Los funcionarios encargados de recibir la correspondencia deben actuar con la mayor precaución al momento de recibir e ingresar una o varias correspondencias.
2. Se debe priorizar la atención preferencial a los ciudadanos en situaciones particulares.

Con el propósito de reforzar el anterior protocolo, se anexa el procedimiento Atender Peticiones, Quejas y Reclamos, para que sea tenido en cuenta por los funcionarios al momento de realizar la radicación de la correspondencia.

Anexo:

Procedimiento **Atender Peticiones, Quejas y Reclamos**