

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS - QUEJA	CÓDIGO 110.16.08-3 VERSIÓN 3 FECHA 27/08/2015 PÁGINA 1 de 5
	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	
ELABORÓ Enlace SIG Gestión Jurídica	REVISÓ Coordinador grupo interno de Actuaciones Administrativas y Conceptos	APROBO Jefe Oficina Asesora Jurídica

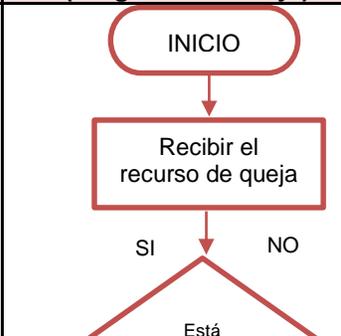
1. **OBJETIVO:** Proporcionar respuesta efectiva a las actuaciones administrativas en segunda instancia contra determinadas decisiones de la Entidad.

2. **ALCANCE:** Este procedimiento inicia con el recibo del escrito de recurso de queja y el acto administrativo que rechaza la apelación y termina con el archivo del documento de conformidad a la normatividad sobre la materia.

3. **DEFINICIONES:**

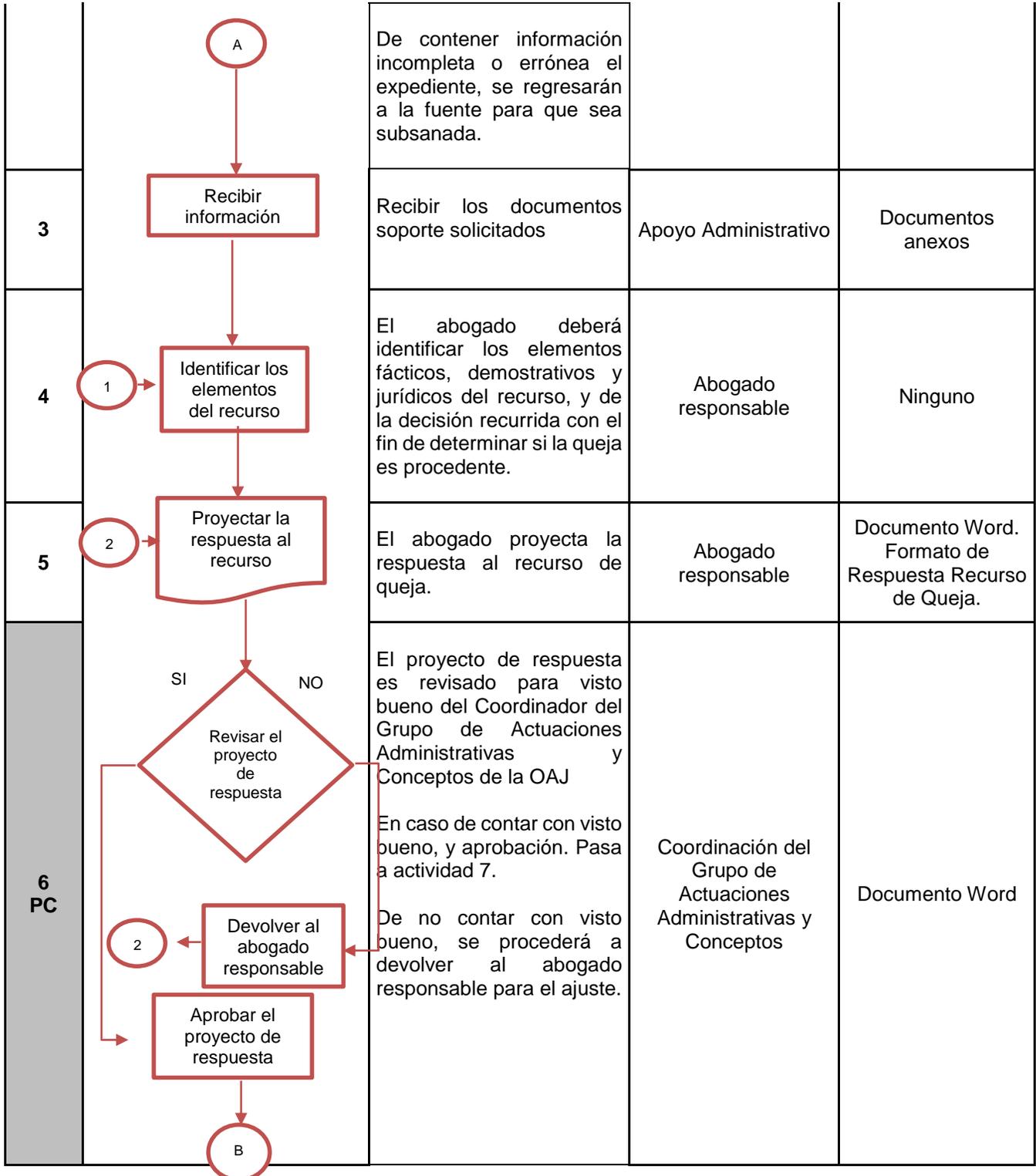
Recurso de Queja: Es el mecanismo de defensa y oposición a las decisiones de la Unidad, el cual procede cuando se rechaza el recurso de apelación y se interpone ante el superior del funcionario que dictó el acto administrativo.

4. **ACTIVIDADES**

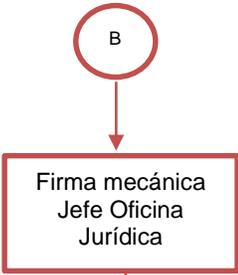
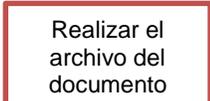
N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		Se recibe el escrito de recurso de queja y el acto administrativo que rechaza la apelación por medio de correo electrónico	Apoyo Administrativo	Escrito de queja, y acto administrativo que rechaza la apelación, constancia de notificación, otros anexos pertinentes.
2		Se verifica que el contenido cualitativo de los documentos permita estudiar la procedencia del recurso de queja. En caso de estar completo el expediente, se procede a la asignación manual del mismo al abogado, de acuerdo a las instrucciones del Coordinador de Actuaciones Administrativas y Conceptos. Pasa actividad 4	Apoyo Administrativo	Escrito de recurso, acto administrativo que rechaza la apelación, constancia de diligencia de notificación y otros anexos. Utilizar Lista de Verificación de Expedientes



ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Enlace SIG Gestión Jurídica	Coordinador grupo interno de Actuaciones Administrativas y Conceptos	Jefe Oficina Asesora Jurídica



 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS - QUEJA	CÓDIGO 110.16.08-3 VERSIÓN 3 FECHA 27/08/2015 PÁGINA 3 de 5
	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	
ELABORÓ Enlace SIG Gestión Jurídica	REVISÓ Coordinador grupo interno de Actuaciones Administrativas y Conceptos	APROBO Jefe Oficina Asesora Jurídica

7		Se imprime el documento y se le inserta la firma mecánica del jefe de la OAJ.	Apoyo Administrativo	Documento con Firma
8		El documento firmado se digitaliza y se remite a la Dirección Técnica de la cual se éste resolviendo la segunda instancia de acuerdo con la resolución 113 de 2015, quien adelantará la notificación a través de las Direcciones Territoriales y se sube al ORFEO.	Apoyo Administrativo	Documento con Firma ORFEO
9		El documento físico será objeto de archivo de conformidad a la normatividad sobre la materia	Apoyo Administrativo	Documento con Firma
10		FIN		

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1437 de 2011
 Ley 1448 de 2011
 Decreto 4800 de 2011
 Resolución 113 de 2015
 Decreto 1084 de 2015
 Lista de Verificación de Expedientes
 Formato de Respuesta Recurso de Queja

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS - QUEJA		CÓDIGO 110.16.08-3 VERSIÓN 3 FECHA 27/08/2015 PÁGINA 4 de 5
	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
Enlace SIG Gestión Jurídica	Coordinador grupo interno de Actuaciones Administrativas y Conceptos	Jefe Oficina Asesora Jurídica	

ANEXOS

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Objetivo y alcance	Actualización Ajuste en la descripción	Mejora continua	25-06-2014
2	Definición	Actualización en la definición Recurso de Queja	Mejora continua	25-06-2014
2	Actividades	Actualización en las actividades 1, 7,8 y 9. Ajuste en la descripción, responsable y registro	Mejora continua	25-06-2014
3	Actividades	Actualización Ajuste en la descripción y responsable de las actividades 1,3,6,7,8 y 9	Mejora continua	27/08/2015
3	Actividad	Actualización actividad 2. Ajuste en descripción, responsable y registro	Mejora continua	27/08/2015
3	Actividad	Inclusión de actividad 6 PC	Mejora continua	27/08/2015
3	Actividad	Actividad 7 como PC, no es necesaria	Mejora continua	27/08/2015
3	Actividad	Actualización actividades 2 y 5. Ajuste en el registro	Mejora continua	27/08/2015
3	Documentos de referencia	Actualización	Mejora continua	27/08/2015
3	Alcance	Actualización	Mejora continua	27/08/2015



Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS - QUEJA**

CÓDIGO 110.16.08-3

VERSIÓN 3

FECHA 27/08/2015

PÁGINA 5 de 5

PROCESO GESTIÓN JURÍDICA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Enlace SIG Gestión Jurídica	Coordinador grupo interno de Actuaciones Administrativas y Conceptos	Jefe Oficina Asesora Jurídica