

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO CANAL ESCRITO		CÓDIGO: 740.04.08-5
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN 3
			FECHA 08/08/2014
			PÁGINA 1 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

1. OBJETIVO

Tramitar y elaborar la respuesta a los derechos de petición interpuestos por el ciudadano o víctima.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción del derecho de petición y finaliza con la respuesta brindada al ciudadano.

3. DEFINICIONES

APR: Analista de proyección de respuesta.

Área Misional: Dependencias de la Unidad para las Víctimas especializadas de gestión de procesos estipulados dentro de la Unidad (Direcciones de Gestión Interinstitucional, Gestión Social y Humanitaria, Reparación, Registro y Gestión de la Información, Asuntos Étnicos).

BPM: Aplicativo para clasificar, proyectar y dar seguimiento a los casos (derechos de petición) que se descargan diariamente del aplicativo ORFEO.

Desglose: Evento en el que se detecta un requerimiento realizado y firmado por un número determinado de solicitantes, en el cual se hace preciso individualizar a cada solicitante para obtener el insumo correspondiente por medio de las áreas misionales.

Clasificación: Proceso inicial de la operación PQR en donde se direccionan los casos cargados a las diferentes líneas de proyección de respuesta registrando las solicitudes de cada derecho de petición.

Caracterización: Subproceso de la operación BPM gestionado por el área misional en donde se cargan los insumos correspondientes a cada derecho de petición con el fin de completar la información y proyectar de manera efectiva.

Lote: Número asignado a la base enviada al área misional a fin de obtener caracterización de los casos.

ORFEO: Sistema electrónico de la Unidad para la gestión de documentos.

Petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO CANAL ESCRITO		CÓDIGO: 740.04.08-5
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN 3 FECHA 08/08/2014 PÁGINA 2 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

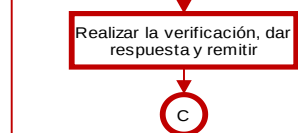
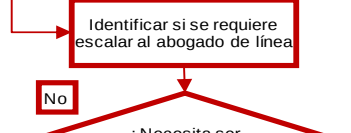
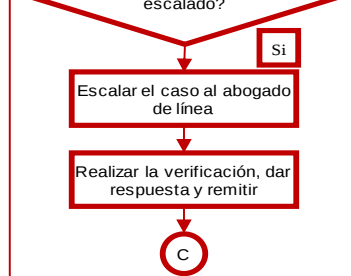
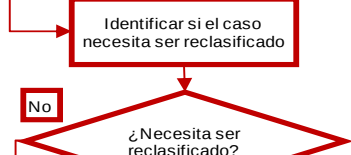
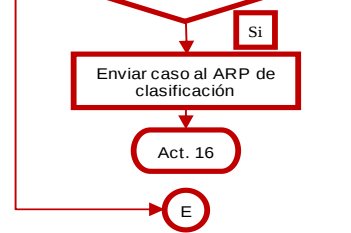
4. ACTIVIDADES:

Nº	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1	INICIO	Recibir los derechos de petición de los ciudadanos y los radica en el aplicativo ORFEO.	Profesional o Técnico del Grupo de Gestión Documental	Derecho de petición radicado
2	Recibir los derechos de petición	Descargar los casos desde el aplicativo ORFEO en las bandejas estipuladas para dicho proceso.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - Analista de Información	Base de datos
3	Descargar los casos desde el aplicativo orfeo	Realizar los filtros y cruces requeridos, para entregar una base de datos ajustada a los requerimientos de la operación.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - Analista de Información	Base de datos
4 P.C	Realizar los filtros y cruces requeridos	Recibir la base y asigna los casos	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano Coordinador Clasificación	Correo electrónico
5 P.C	Realizar la consulta	Realizar la consulta de los derechos de petición en la bandeja del BPM para su posterior Gestión. ¿Los derechos de petición presentan problemas de imagen? Si: Pasa a la actividad 6. NO: Pasa a la actividad 8.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de clasificación	Imagen derecho de petición
6	Identificar el D.P. y tipificarlo en el BPM	Identificar el derecho de petición que presenta problemas con la imagen y realizar la tipificación de la situación en el BPM, para la posterior corrección del funcionario encargado de la radicación.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de Clasificación	
7	Recibir la notificación y realizar la corrección	Recibir la notificación de que el derecho de petición presenta problemas de imagen y realizar su corrección para después asignar nuevamente el caso al analista de Clasificación. Se devuelve a la actividad número 5.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - Analista de Información	Imagen del derecho de petición subsanada

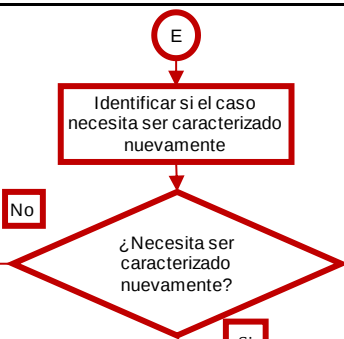
 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO CANAL ESCRITO		CÓDIGO: 740.04.08-5
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN 3
			FECHA 08/08/2014
			PÁGINA 3 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		SECRETARIA GENERAL

8 P.C.		Realizar el análisis del caso e identifica cual es el paso a seguir: ¿El caso es para archivar? Si: Pasa a la actividad 9 No: Pasa a la actividad 12	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de clasificación	
9		Solicitar aval al abogado de clasificación, por medio de la herramienta BPM, para archivar el derecho de petición.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de clasificación	Solicitud BPM
10 P.C		Verificar el derecho de petición y procede a ingresar el Aval en el BPM.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - Abogado de Clasificación	Aval en BPM
11		Ingresar el caso en el archivo correspondiente. Fin del procedimiento.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - Analista de Información	Archivo de Gestión
12 P.C		Analizar el derecho de petición y verificar si requiere un desglose. ¿Requiere desglose? Si: Pasa a la actividad 13. NO: Pasa a la actividad 16	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de clasificación	
13		Solicitar Aval al abogado de clasificación, por medio de la herramienta BPM, para realizar el desglose.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de clasificación	Solicitud BPM
14		Verificar el derecho de petición y procede a ingresar el Aval en el BPM.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - Abogado de Clasificación	Aval en BPM
15		Realizar el desglose del derecho de petición para proceder a realizar la clasificación.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de clasificación	
16 P.C		Verificar el tipo de derecho de petición, la solicitud realizada, clasificarlos y enviar los casos a las Direcciones Misionales para caracterización por medio del Lote General.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de clasificación	Lote General

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO CANAL ESCRITO		CÓDIGO: 740.04.08-5
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN 3
			FECHA 08/08/2014
			PÁGINA 4 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		SECRETARIA GENERAL

17		Realizar la caracterización de las solicitudes, de acuerdo con la clasificación enviada, y remitirla al Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano.	Profesionales Direcciones Misionales	Lote caracterizado
18		Recibir los casos caracterizados por el área misional y los asigna a los APR de cada línea.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - Coordinador de Línea	Lote caracterizado
19 P.C		Consultar la bandeja del BPM y analizar la gestión a adelantar. ¿Necesita ser escalado? Si: Pasa a la actividad 20. NO: pasa a la actividad 22.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de línea	
20		Escalar el caso al área misional para su gestión a fin de obtener el insumo requerido para la respuesta.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de línea	
21		Realizar la verificación, dar respuesta al mismo y remitirla al grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano. Se devuelve a la actividad 19.	Profesional Dirección Misional	
22 P.C		Identificar si el caso necesita ser escalado al abogado de línea. ¿El caso necesita ser escalado al abogado de línea? Si: Revisar el caso e identificar que no puede brindar solución al caso y escalarlo al abogado de línea para su gestión. NO: Pasa a la actividad 24.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de línea	
23		Recibir el caso, realizar la verificación y dar respuesta al mismo. Se devuelve a la actividad 19.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - Abogado de línea	
24 P.C		Identificar si el caso necesita ser reclasificado. ¿El caso necesita ser reclasificado? Si: El APR de línea envía el caso al APR de clasificación para solicitar la reclasificación del caso. Se devuelve a la actividad 16.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de línea	

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO CANAL ESCRITO		CÓDIGO: 740.04.08-5
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN 3
			FECHA 08/08/2014
			PÁGINA 5 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		SECRETARIA GENERAL

		NO: Pasa a la actividad 25.		
25		Identificar si el caso necesita ser caracterizado nuevamente. ¿El caso necesita ser caracterizado nuevamente? SI: Enviar el caso al área misional para solicitar la re caracterización del caso. Se devuelve a la actividad 17. NO: Pasa a la actividad 26.	APR de línea	
26	Enviar caso al ARP de clasificación	Proyectar la respuesta al derecho de petición y enviarla al analista de Impresión.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de línea	Proyecto derecho de petición
27 P.C	Act. 17 Proyectar la respuesta al D.P y enviarla al analista de impresión	Aplicar muestreo a los proyectos de respuesta y verificar la calidad de las mismas.	Profesional del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - APR de línea	Correo electrónico
28	Aplicar muestreo a los proyectos de respuesta Imprimir, alistar y enviar respuesta al ciudadano	Imprimir, alistar y enviar la respuesta del derecho de petición al ciudadano a través de correo certificado, correo electrónico u otro medio habilitado. Fin del procedimiento.	Técnico del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano - Analista del Impresión	Respuesta derecho de petición
29	FIN	FIN		

1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Modelo de respuesta derecho de petición (VF)

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Todo el procedimiento	Precisión en el desarrollo del procedimiento	Actualización procedimiento	9 de Julio de 2014
3	Ítem No. 1	Precisión área responsable actividad No. 1	Se tenía previsto una actividad en cabeza del grupo de Servicio al	8 de Agosto de 2014

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO CANAL ESCRITO		CÓDIGO: 740.04.08-5 VERSIÓN 3 FECHA 08/08/2014 PÁGINA 6 DE 5
	PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO		
ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		COORDINADORA GRUPO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	SECRETARIA GENERAL

			Ciudadano, cuando el área responsable de esa actividad es el grupo de Gestión Documental	
--	--	--	--	--