

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>CÓDIGO:</b> 740.04.08-5 <b>VERSIÓN:</b> 7 <b>FECHA:</b> 26/09/2016 <b>Página 1 de 10</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b> <b>Enlace SIG</b>	<b>REVISÓ</b> <b>Profesional Líder PQR</b>	<b>APROBO</b> <b>Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita</b>	

## 1. OBJETIVO

Tramitar y elaborar la respuesta a peticiones quejas y reclamos interpuestos por los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de la petición, queja, reclamo y finaliza con la respuesta brindada al ciudadano, entidades u organismos de control.

## 3. DEFINICIONES:

**Proceso Misional:** Dependencias de la Unidad para las Víctimas especializadas en 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).

**Grupo Calidad:** Grupo destinado internamente en la operación PQR para el análisis y verificación aleatoria de las proyecciones finales.

**Desglose:** Requerimiento y/o petición realizado y firmado por un número determinado de peticionarios, en el cual se hace preciso individualizar a cada solicitante para obtener el insumo correspondiente por medio de las direcciones misionales y brindar respuesta a cada uno.

**Casos Especiales:** Contestación de requerimientos provenientes de entes judiciales y otros casos prioritarios y/o urgentes.

**Caracterización:** Subproceso de la operación PQR gestionado desde el proceso misional donde se cargan los insumos correspondientes a cada queja, reclamo y/o derecho de petición con el fin de completar la información solicitada y proyectar la respuesta final de manera efectiva.

**Clasificación:** Proceso inicial de la operación PQR en donde se direccionan los casos cargados a las diferentes líneas de proyecciones internas de respuesta, registrando así solicitudes según el proceso misional.

**Proyección Masiva:** Contestación de manera masiva a solicitudes con características exactas, las cuales no requieren un análisis individual.

**Línea Interna:** Subgrupos creados internamente en la operación PQR según el tema del caso.

**ROC:** Contestación a requerimientos de Organismos de Control.

**ORFEO:** Sistema de información de la Unidad para la radicación y gestión de documentos.

**LOTE:** Número asignado a la base de datos enviada al proceso misional a fin de obtener caracterización de los casos clasificados.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>CÓDIGO: 740.04.08-5</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b>		<b>VERSIÓN: 7</b> <b>FECHA: 26/09/2016</b>
<b>ELABORÓ</b>			<b>APROBO</b>
<b>Enlace SIG</b>	<b>REVISÓ</b> <b>Profesional Líder PQR</b>	<b>Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita</b>	

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

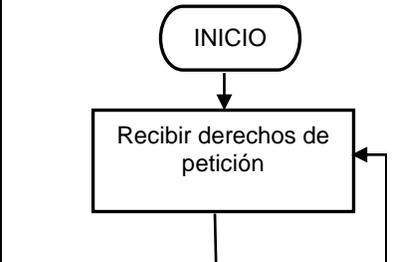
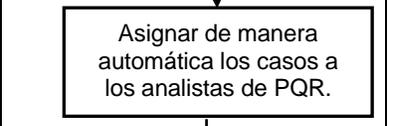
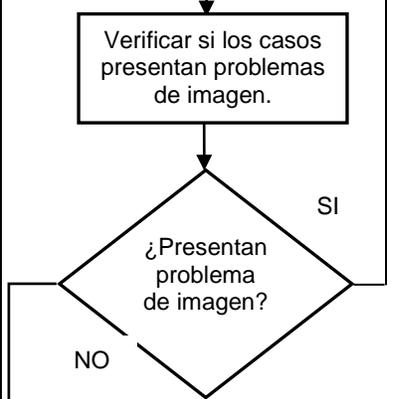
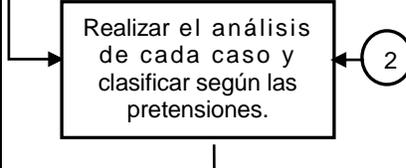
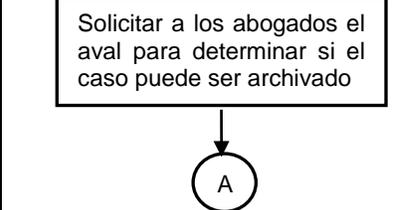
**QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica y/o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.

**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.

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

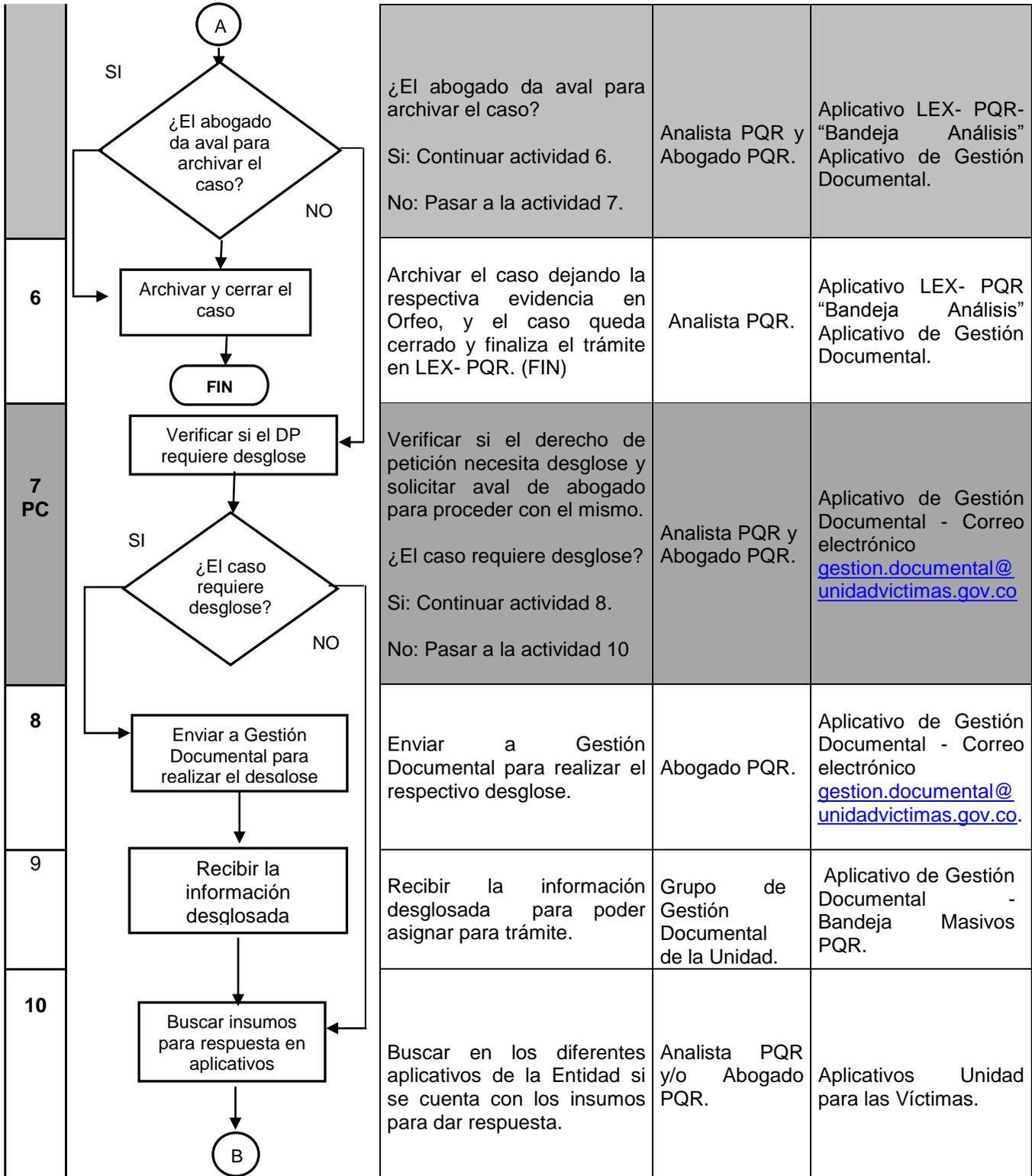
 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CÓDIGO: 740.04.08-5</b> <b>VERSIÓN: 7</b> <b>FECHA: 26/09/2016</b> <b>Página 3 de 10</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b>	
<b>ELABORÓ</b> <b>Enlace SIG</b>	<b>REVISÓ</b> <b>Profesional Líder PQR</b>	<b>APROBO</b> <b>Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita</b>

## 1. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		Recibir y radicar el mismo día en el aplicativo de Gestión documental peticiones, quejas y/o reclamos de los ciudadanos, víctimas y organismos de control.	Grupo de Gestión Documental de la Unidad.	Aplicativo de Gestión Documental
2		Asignar de manera automática los casos a los analistas de PQR.	Oficina de Tecnologías de la Información	Aplicativo LEX- PQR "Bandeja Análisis"
3 PC		<p>Verificar si los casos de quejas, reclamos y/o derechos de petición presentan problemas de imagen.</p> <p>¿Los casos presentan problemas de imagen?  Si: Se devuelve actividad 1.  No: Continuar actividad 4</p>	Analista PQR.	Aplicativo de Gestión Documental
4		Realizar el análisis de cada caso y clasificar según las pretensiones y determinar a qué proceso misional corresponde.	Analista PQR.	Aplicativo LEX- PQR "Bandeja Análisis"
5 PC		Solicitar a los abogados el aval para determinar si el caso puede ser archivado o debe seguir su trámite.	Analista PQR y abogado PQR.	Aplicativo LEX- PQR "Bandeja Análisis" - Aplicativo de Gestión Documental.

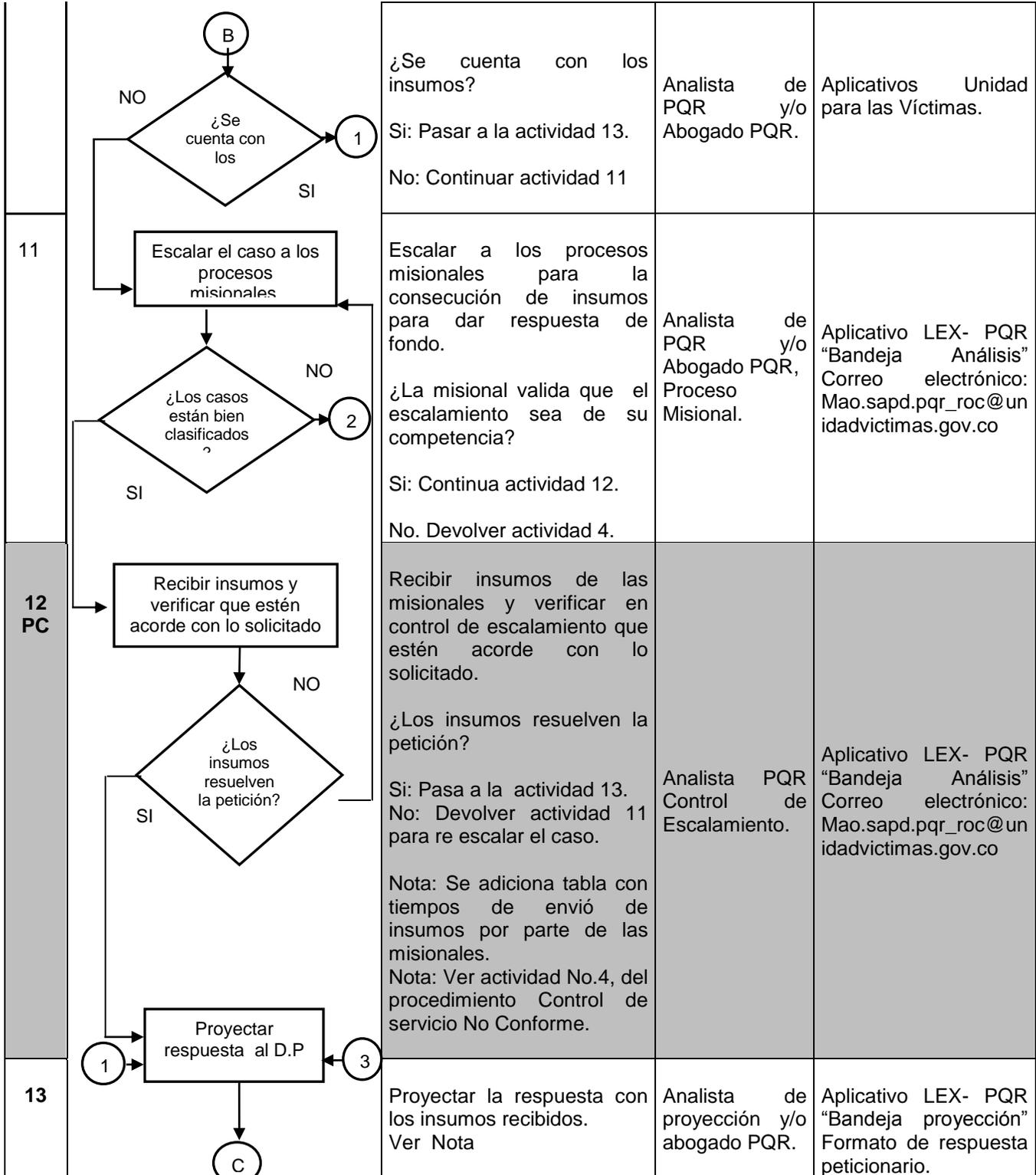


<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
<b>Enlace SIG</b>	<b>Profesional Líder PQR</b>	<b>Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita</b>



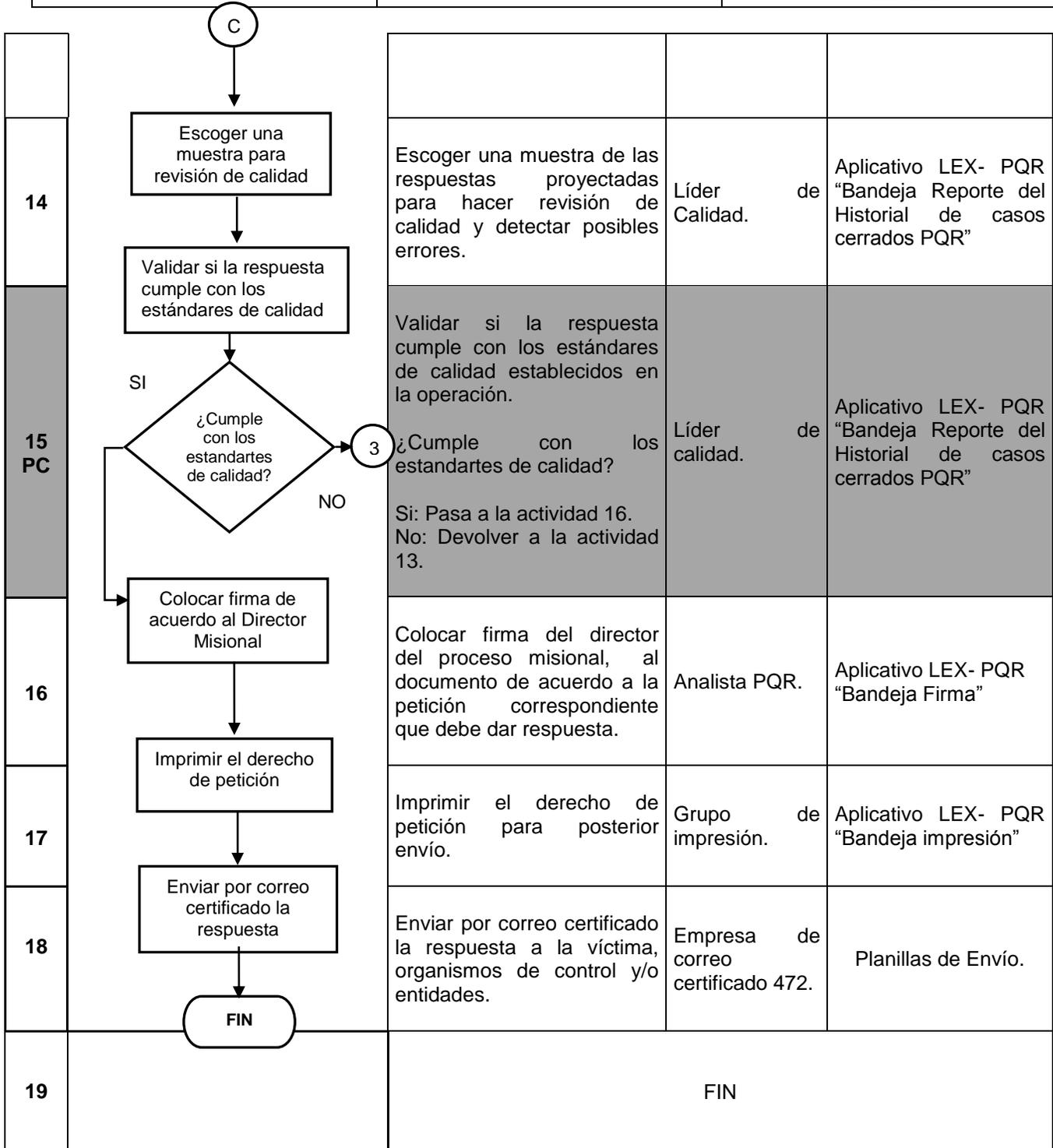


<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
<b>Enlace SIG</b>	<b>Profesional Líder PQR</b>	<b>Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita</b>





<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
<b>Enlace SIG</b>	<b>Profesional Líder PQR</b>	<b>Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita</b>



 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>CÓDIGO: 740.04.08-5</b> <b>VERSIÓN: 7</b> <b>FECHA: 26/09/2016</b> <b>Página 7 de 10</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN</b>	
<b>ELABORÓ</b> <b>Enlace SIG</b>	<b>REVISÓ</b> <b>Profesional Líder PQR</b>	<b>APROBO</b> <b>Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita</b>

## Nota Actividad 12

Proceso Misional	Tiempo que cuenta para contestar escalamiento
Registro y Valoración	3 días hábiles
Reparación Individual y Colectiva	3 días hábiles
Asistencia (DGSH)	4000 escalamientos x 2 días hábiles
Otros (Asuntos Étnicos, Talento Humano, Dirección General, etc.)	3 días hábiles

**Nota Actividad 13:** Las respuesta a las PQRS recibidas por pretensión de Asuntos Étnicos, Decretos Ley 4633 y 4635 se responden de acuerdo a los insumos que se remiten de proceso encargado o se encuentran en los aplicativos.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ficha Técnica del Grupo de Respuesta Escrita.

Ley 1448 de 2011, “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”.

Procedimiento Control de Servicio No Conforme.

Formato Planilla Productividad Retorno y Reubicación.  
 Formato Planilla Constitución Encargo Fiduciario.  
 Formato Planilla Productividad Reprogramaciones.  
 Formato Planilla Productividad Ah Medición de Carencias  
 Formato Planilla Productividad Escalamientos Víctimas.  
 Formato Planilla Productividad Escalamientos PQR.  
 Formato VF Otras Solicitudes.  
 Formato VF Respuestas Registro.  
 Formato VF Respuestas Reparaciones.  
 Formato VF Respuestas DGSH A.H.  
 Formato Respuesta a Peticionario.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>		CÓDIGO: 740.04.08-5
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		VERSIÓN: 7 FECHA: 26/09/2016 Página 8 de 10
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO	
Enlace SIG	Profesional Líder PQR	Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita	

#### ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	Documentos de referencia.	Se incluyó los formatos asociados al procedimiento.	Actualización.	18-11-2015
3	Ítem No. 1	Precisión área responsable actividad No. 1.	Se tenía previsto una Actividad en cabeza del grupo de Servicio al Ciudadano, cuando el área responsable de esa actividad es el grupo de Gestión Documental	8 de Agosto de 2014
4	Nombre del procedimiento.	Procedimiento Trámite a Peticiones, Quejas y Reclamos.	Actualización de Proceso.	30 de Agosto de 2015.
4	Objetivo y alcance.	Se agregó entidades y organismos de control.	Actualización de Proceso.	30 de Agosto de 2015.
4	Definiciones.	Proyección Masiva, Definición víctimas, Definición APR	Actualización de Proceso.	30 de Agosto de 2015.
4	Actividades y responsable.	Actividades 1,2 y 3	Actualización.	30 de Agosto de 2015.
4	Descripción Actividad y Registro.	Actividades 5 modificada y 8 se agregó el registro	Actualización de las actividades.	30 de Agosto de 2015.
4	Actividades.	Se eliminaron actividades 6,7, 21,24 y 25 y se	Actualización de las actividades.	30 de Agosto de 2015.



<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>
<b>Enlace SIG</b>	<b>Profesional Líder PQR</b>	<b>Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita</b>

		replantearon en el procedimiento		
4	Actividad.	Actividad 12 responsable y registro.	Actualización de las actividades.	30 de Agosto de 2015.
4	Descripción.	Actividad 14, 18, 19, 22.	Actualización de la actividad.	30 de Agosto de 2015.
4	Registro.	Actividad 20, 22, 23, 24, 26, 27.	Actualización de la actividad y el Registro.	30 de Agosto de 2015.
5	Descripción.	Actividad 14.	Inclusión de la Nota, referenciando el procedimiento control de servicio no conforme.	3 de Noviembre de 2015.
6	Documentos de referencia.	Se incluyó los formatos asociados al procedimiento.	Actualización.	18 de Noviembre de 2015.
7	Definiciones.	Se eliminaron las definiciones de Caso, Proyección caso a caso y Reparación, a las otras definiciones se les arreglo la redacción para un mejor entendimiento de las mismas.	Actualización y mejora continua.	26 de Septiembre de 2016.
7	Registro	Actividad 1,3,4,10	Actualización y mejora continua.	26 de Septiembre de 2016.
7	Descripción registro y	Actividad 2,5,15	Actualización y mejora continua.	26 de Septiembre de 2016.
7	Se elimina	Actividad 2,3,4,12,16,17,21, 24	Actualización y mejora continua.	26 de Septiembre de 2016.
7	Descripción responsable y registro	Actividad 6,7,8,9,11,13,14,2 2,	Actualización y mejora continua.	26 de Septiembre de 2016.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO TRAMITE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>		<b>CÓDIGO: 740.04.08-5</b> <b>VERSIÓN: 7</b> <b>FECHA: 26/09/2016</b> <b>Página 10 de 10</b>
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>	
<b>Enlace SIG</b>	<b>Profesional Líder PQR</b>	<b>Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita</b>	

7	Se agregan actividades para explicar más detalladamente el proceso.	Actividad 17,18 y 19	Actualización y mejora continua.	26 de Septiembre de 2016.
7	Documentos de referencia.	Actualización y mejora continua	Actualización y mejora continua.	26 de Septiembre de 2016.