 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIA DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES	Código: 510,05,04-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES	Fecha: 31/08/2020 Página 1 de 8

1. OBJETIVO: Brindar los lineamientos necesarios para Revisar la calidad de los casos procesados, así como determinar las medidas preventivas y correctivas para evitar que los errores impacten negativamente a las víctimas, Esta revisión se hace basada en el Manual operativo para el procedimiento de novedades y actualizaciones y en la Guía de casuística para el trámite de novedades y actualizaciones.

2. ALCANCE: Inicia desde la toma de muestra de las solicitudes, hasta la corrección de los casos que hayan presentado algún tipo de error en el trámite.

3. DEFINICIONES:

CODIGO DE CALIDAD: Código, alfanumérico asignado de manera aleatoria a los analistas del procedimiento de Novedades, para que puedan de manera individual identificar los casos que les corresponden en los consolidados y reportes enviados ella grupo en general.

ERROR: Caso que no cumple con los parámetros establecidos por la Guía de casuística para el trámite de novedades y actualizaciones v3 y los lineamientos del Manual operativo para el procedimiento de novedades y actualizaciones v1.

ERROR DE FONDO: Es aquel que la inconsistencia presentada afecta de modo directo el registro de la víctima.

ERROR DE FORMA: Es aquel que la inconsistencia presentada no afecta, de modo directo el registro único de Víctimas.

CANALES DE ENTRADA: Es la herramienta por la cual ingresas los casos al procedimiento (SGV, PQR_LEX, Acciones Constitucionales)

4. ACTIVIDADES


El técnico del procedimiento realiza la asignación a los analistas del grupo de calidad para la validación de los casos uno a uno; además de la verificación, este grupo se encarga de diligenciar el formato establecido teniendo en cuenta los tipos de errores (fondo y forma).

Una vez finalizada la validación de todos los casos, se consolidan en la matriz para realizar estadísticas respecto a la cantidad de errores presentados por tipo y evaluando la naturaleza de cada uno.

4.1 CRITERIOS DE ASIGNACIÓN

Diariamente, el técnico del procedimiento toma la producción cargada al aplicativo Data Quality_Novedades, durante el día anterior, por medio de una selección aleatoria de casos se toma la cantidad de acuerdo como se establece en el formato de asignación y muestra de calidad en la hoja (muestra) el cual varía respecto al número de casos diarios y se envía la asignación para realizar la calidad a cada analista de calidad.



Paso 1: Descargar la DATA del reporte de producción donde los analistas reportan producción diaria. (Ruta). **Data Quality_Novedades 2020.**

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIA DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES	Código: 510,05,04-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES	Fecha: 31/08/2020 Página 2 de 8

MÓDULO DE PRODUCCIÓN  

Preguntas Respuestas **5,611**


5,611 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen
Pregunta
Individual


NOMBRE DEL COLABORADOR
5,610 respuestas



- 1. ALEXANDER MONTANA
- 2. ANDERSSON CARVAJAL RIOS
- 3. BRYAN CAMILO MONTANA
- 4. CESAR IVAN GARCIA LOPEZ
- 5. PAULA ANDREA SOTO
- 6. GLADYS MORA RODRIGUEZ
- 7. JENNY DEL PILAR JUNCO ROA
- 8. LUISA FERNANDA PEREZ RINCON

▲ 1/11 ▼

GESTIÓN
5,610 respuestas



- 1. PRODUCCIÓN NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES
- 2. PRODUCCIÓN DATA QUALITY
- 3. REPORTE DE TIEMPOS
- 4. SOLICITUD DE ASIGNACIÓN

Paso 2: Se filtran los casos que se encuentran en el módulo producción novedades y actualizaciones.



El futuro es de todos
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

GUIA DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES

Código: 510,05,04-8

REGISTRO Y VALORACIÓN

Versión: 1

PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES

Fecha: 31/08/2020

Página 3 de 8

Paso 3: Unificar los diferentes canales de entrada en la plantilla establecida para iniciar cruce de información.

Paso 4: Organizar la información en la plantilla establecida para la asignación de calidad y ordenar alfabéticamente por nombre de analista en la variable "Nombre del colaborador"

	A	B	C	D	E
1	Marca temporal	Marca	NOMBRE DEL COLABORADOR	CONTRA	GESTIÓN
1101	7/17/2020 20:37:20	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1102	7/17/2020 20:38:00	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1103	7/17/2020 20:38:53	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1104	7/17/2020 20:39:51	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1105	7/17/2020 20:40:33	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1106	7/17/2020 20:41:15	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1107	7/17/2020 20:41:54	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1108	7/17/2020 20:42:33	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1109	7/17/2020 20:43:17	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1110	7/17/2020 20:44:00	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1111	7/17/2020 20:44:42	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1112	7/17/2020 20:45:22	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1113	7/17/2020 20:46:01	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1114	7/17/2020 20:47:07	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1115	7/17/2020 20:47:46	17/07/2020	68. EDWIN HERNANDEZ	PARRA MARTIN	5. DEPURACIÓN G 1.
1116	7/17/2020 13:29:16	17/07/2020	70. KAREN PAOLA MADR	MADOR FRAILE	4. PRODUCCIÓN 1.
1117	7/17/2020 13:29:34	17/07/2020	70. KAREN PAOLA MADR	MADOR FRAILE	4. PRODUCCIÓN 1.
1118	7/17/2020 13:29:53	17/07/2020	70. KAREN PAOLA MADR	MADOR FRAILE	4. PRODUCCIÓN 1.

Paso 5: Actualizar tabla dinámica con las variables y cantidades de: "Nombre del colaborador y Canal de Entrada" esta tabla se encuentra en la hoja "TABLA_PRODUCION".



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

GUIA DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES

Código: 510,05,04-8

REGISTRO Y VALORACIÓN

Versión: 1

PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES

Fecha: 31/08/2020

Página 4 de 8

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2								
3	Suma de CANTIDAD DE CASOS GESTIONADOS	Etiquetas de columna						
4	Etiquetas de fila	1. SGV 2. PQR_LEX 2. PQR_LEX GLOSA 2. OTROS 4. NUEVOS BENEFICIARIOS - 3. C.A.U. 3. C.A.U Total general						
5	45 HENRY ANDRES GONZALEZ ARIZA	35						35
6	15 LEIDY CAROLINA ZORRILLA QUIROGA	11						11
7	61 YANETH EMILCE GUEVARA PARDO					17		17
8	58 DIANA CONSTANZA LOPEZ GUZMAN	11						11
9	2 ANDERSON CARVAJAL RIOS		11					11
10	54 MABEL CRISTINA CASTRO BONILLA					10		10
11	55 ALFONSO RODRIGUEZ SOLIMAN				11			11
12	75 MARTHA ANDREA CASTRO GOMEZ	32						32
13	53 SARA ELISA FLOREZ SUAREZ	3	46			28	21	98
14	72 GLADIS CALAMBAS TOMBE	14						14
15	Total general	106	57	11		38	38	250

Paso 6: En el formato muestra y asignación de calidad En la hoja "Muestra" automáticamente se actualizan los resultados de porcentajes y número de casos para hacer la calidad por persona y a que analista se asignan para revisión de calidad. El cálculo de la muestra está determinado directamente por el Técnico que realiza la asignación de calidad por medio de la pestaña muestra en las variables que allí se explican, esto teniendo en cuenta la curva de aprendizaje en el cual se encuentran los analistas.



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

GUIA DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES

Código: 510,05,04-8

REGISTRO Y VALORACIÓN

Versión: 1

PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES

Fecha: 31/08/2020

Página 5 de 8

DATOS		FUNCIONA	RESULTADO	EXPLICACION	% DE LA MUESTRA	CASOS A TOMAR
Tamaño de la muestra n			243.6821273	Cantidad de datos que cumple calidad	0.872	227
Tamaño de la población N		250		TAMAÑO DE LA BASE A ANALIZAR ES EL VALOR QUE DEPENDE DEL NIVEL DE CONFIANZA ESTIMADO generalmente se encuentra entre 90% y 95% pero se suele tomar 95% (ver tabla)		
Nivel de confianza Z		1.96		Si se desconoce se toma 1.96		
Probabilidad de que ocurra un evento específico P		0.5		Se toma el mismo valor que P si se desconoce		
Probabilidad de que no ocurra un evento Q = (P-1)		0.5		porcentaje de error máximo aceptable para entre 1% - 10% y var define por criterio del encuestador		
Error máximo aceptado e		0.01				
CUARVA NUEVOS		0.3				


ANALISTA	1	2	3	4	5	TOTAL A ASIGNAR
	40	41	53	80	0	222

LISTA DE ANALISTAS	TOTAL	1. SOV	2. POR. LEX	3. C.A.U	4. N.UEVOS DESTINATARIOS	5. AVALADOR VIVANTO	6. VALIDACION SOV- AVALADOR	7. GLOSAS	8. TERRITORIO	9. PORCENTAJE	1. SOV	2. POR. LEX	3. C.A.U	4. N.UEVOS DESTINATARIOS	5. AVALADOR VIVANTO	6. VALIDACION SOV- AVALADOR	7. GLOSAS	8. TERRITORIO
1. ALEXANDER MONTANA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.3	0	0	0	0	0	0	0	0
10. PATRICIA GERALDINE CASTELLANOS SANDOZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.3	0	0	0	0	0	0	0	0
11. TE. WILSON ANDRE HERRERA PARRON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.3472658	0	0	0	0	0	0	0	0
13. T2. NIDIA AZUCENA MURCIA NOVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.3742658	0	0	0	0	0	0	0	0
14. T1. ELHIAN ALEJANDRA GONZALEZ ROBAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.3742658	0	0	0	0	0	0	0	0

Paso 7: Ejecutar macro con Alt F11, la macro aleatoriamente extrae los casos de acuerdo con la cantidad establecida en el paso anterior, el resultado se ve en la hoja "RESULTADO_MACRO".

Posteriormente se copia la información y se pegan en la hoja "ASIGNACIÓN" para comenzar con la distribución de los casos de manera objetiva a los analistas de calidad.

INFORMACION BASICA		INFORMACION COMPLEMENTARIA										ERRORES DE FORMA						
ANALISTA DE CALIDAD	FECHA DE CALIDAD	FECHA DE TRAMITE	ANALISTA	ID CASO	CANAL DE ENTRADA	ESTADO	NÚMERO DECLARACION	TIPO DE GLOSA	SERIAL	OBSERVACION	LEX. PRETENCION	LEX. OBSERVACION	ANALISTA EN CAPACITACION	NÚMERO DE CASO	OBSERVACION NO ACORDE A LO ESTABLECIDO	ESTADO DEL CASO	OTORGAR EN LA OBSERVACION	BUISQUEDA INCOMPLETA EN LOS APLICATIVOS/EX
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	34082126	1. SOV	1. PROCESADO	161860			LA UNIDAD DE VÍCTIMAS INFORMA QUE EL REQUERIM NO				0	0	0	0	0
LUISA PEREZ	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	32999319	1. SOV GLOSA 1. E 7.	SOLICITUD GLO	118789	AUDITORIA		SOLICITUD SE ENCUENTRA EN PROCESO Y ESTA SIEND NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	31958187	1. SOV GLOSA 1. E 6.	PENIDIENTE EN	NG00013813			OCULTAR DUPLICADO (INCLU SOLICITUD SE ENCUENTRA EN PROCESO Y ESTA SIEND NO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	33821226	1. SOV GLOSA 1. E 6.	PENIDIENTE EN	N00004335			OCULTAR DUPLICADO (INCLU SOLICITUD SE ENCUENTRA EN PROCESO Y ESTA SIEND NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	34112441	1. SOV GLOSA 1. E 6.	PENIDIENTE EN	NF00013688			OCULTAR DUPLICADO (INCLU SOLICITUD SE ENCUENTRA EN PROCESO Y ESTA SIEND NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	29483311	1. SOV GLOSA 1. E 1.	PROCESADO	577365			LA UNIDAD DE VÍCTIMAS INFORMA QUE EL REQUERIM NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	31785201	1. SOV GLOSA 1. E 6.	PENIDIENTE EN	NF000178015			OCULTAR DUPLICADO (INCLU SOLICITUD SE ENCUENTRA EN PROCESO Y ESTA SIEND NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	20221931	1. SOV GLOSA 1. E 3.	RECHAZADO	AH000124879			NO PROCDE DEPURAR LOS REGISTROS DE XXX TENIEN NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	31524134	1. SOV GLOSA 1. E 4.	NOVEDAD YA S.	1440			EL REQUERIMIENTO DE ANGELO MAJORE BALABAN NO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	32346671	1. SOV GLOSA 1. E 1.	PROCESADO	259737			LA UNIDAD DE VÍCTIMAS INFORMA QUE EL REQUERIM NO				0	0	0	0	0
LUISA PEREZ	4/08/2020	1/08/2020	15. LEIDY CAROL F	25862700	1. SOV GLOSA 1. E 6.	PENIDIENTE EN	B000027210			OCULTAR DUPLICADO (INCLU SOLICITUD SE ENCUENTRA EN PROCESO Y ESTA SIEND NO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	490721	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	NR000011296	FALLECIDO		LA SOLICITUD SE FACULTACION FAVOR VALIDAR FINO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4881598	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	1278937	FALLECIDO		LA SOLICITUD SE FACULTACION FAVOR VALIDAR FINO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4768739	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	1197415	ERROR DEL SISTEMA		LA SOLICITUD SE E INCLUSION DE N. SE REQUIERE ESTAR NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4859489	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	156447	DISCAPACIDAD		LA SOLICITUD SE FACULTACION FAVOR VALIDAR FINO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4168732	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	131807	EXPEDIENTE		LA SOLICITUD SE FACULTACION FAVOR VALIDAR FINO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4271030	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	211621	AUDITORIA		LA SOLICITUD SE FACULTACION FAVOR VALIDAR FINO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4881339	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	404812	EXPEDIENTE		LA SOLICITUD SE FACULTACION FAVOR VALIDAR FINO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4927002	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	124791	SIRAV/SIV		LA SOLICITUD SE ENOMBRE DEL LUG SE SOLICITA VERIFICAR				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4523139	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	245396	EXPEDIENTE		LA SOLICITUD SE FACULTACION FAVOR VALIDAR FINO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4628795	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	146420	SIRAV/SIV		LA SOLICITUD SE HECHO VICTIMIZ POR FAVOR VALI NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	2. ANDERSSON C J	4232693	2. POR. LEX	7. SOLICITUD GLO	452736	EXPEDIENTE		LA SOLICITUD SE FACULTACION FAVOR VALIDAR FINO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	45. HENRY ANDRE	2877728	1. SOV	4. NOVEDAD YA S	B000001368			EL REQUERIMIENTO INCLUSION MENOR DE EDAJ PARA NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	45. HENRY ANDRE	2812156	1. SOV	4. NOVEDAD YA S	B0000013518			EL REQUERIMIENTO INCLUSION MENOR DE EDAJ PARA NO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	45. HENRY ANDRE	22547082	1. SOV	4. NOVEDAD YA S	B0000172970			EL REQUERIMIENTO INCLUSION MENOR DE EDAJ PARA NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	45. HENRY ANDRE	32002138	1. SOV	1. PROCESADO	C000112017			LA UNIDAD DE VÍCTIMAS INFORMA QUE EL REQUERIM NO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	45. HENRY ANDRE	47463090	1. SOV	7. SOLICITUD GLO	102963	LINEAMIENTO		LA SOLICITUD SE ENCUENTRA EN PROCESO Y ESTA SIEN NO				0	0	0	0	0
JENNY JUNCO	4/08/2020	1/08/2020	45. HENRY ANDRE	29746742	1. SOV	4. NOVEDAD YA S	B000009498			EL REQUERIMIENTO INCLUSION MENOR DE EDAJ PARA NO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	45. HENRY ANDRE	3166301	1. SOV	7. SOLICITUD GLO	B000005381			LA SOLICITUD SE ENCUENTRA EN PROCESO Y ESTA SIEN NO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	45. HENRY ANDRE	31052216	1. SOV	4. NOVEDAD YA S	B000016469			EL REQUERIMIENTO INCLUSION MENOR DE EDAJ PARA NO				0	0	0	0	0
LAURA GONZALEZ	4/08/2020	1/08/2020	45. HENRY ANDRE	28886869	1. SOV	7. SOLICITUD GLO	NR00007873	EXPEDIENTE		LA SOLICITUD SE ENCUENTRA EN PROCESO Y ESTA SIEN NO				0	0	0	0	0

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIA DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES		Código: 510,05,04-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES		Fecha: 31/08/2020 Página 6 de 8

Paso 8. Con los casos seleccionados durante el paso anterior se diligencia el siguiente formato:

INFORMACION BASICA				INFORMACION COMPLEMENTARIA										CRITERIOS DE FORMA										CRITERIOS DE FONDO										ESTADO				TOTAL			
ANEXOS DE CALIDAD	FECHA DE TRAMITE	ANALISTA	ID_CASO	CANAL DE ENTREGA	ESTADO	Tipo de DECLARACION	TITULO GLOSAS	SERIAL	DEBERIA EN	LEC. PRETENCION	LEC. OBSERVACION	APPELLIDO CAPACIDAD	NUMERO DE CASO	DIR NO ACORDEA	OPORTUNIDAD CASO	AL BIAS OBSERVACION	INCOMPLETA A EN LOS	OTRO	NO SE ESTA APLICAR LA	CON SERVIDO	INDICADO ESTA	NO SE BENEFICIAN	NO SE CORRECTA	NO SE CASO CUANDO	NO SE BENEFICIA LA	NO SE BENEFICIA LA	NO SE BENEFICIA LA	INICIADO CATASTROFICO	ESTADO	ACCIONES O	OBSERVACIONES	FORMA FONDO	FORMA FONDO	FORMA FONDO	TOTAL FONDO						

Paso 9: Enviar la asignación a los analistas de calidad, a través del correo electrónico para su trámite.

4.2 ANALISIS DE CALIDAD

Paso 1: Partiendo de la asignación recibida se realiza el análisis de cada caso, de acuerdo con los criterios establecidos en: el manual operativo para el procedimiento de actualizaciones y novedades v1, guía de casuística para actualizaciones y novedades v3 y los lineamientos del procedimiento.

Paso 2: Luego del análisis del caso, se diligencia el formato de seguimiento y control de calidad v1 según los criterios de forma y fondo con calificación de 0 y 1, donde 0 hace referencia a que el caso cumple con el criterio mencionado y 1 no cumple con el criterio.

Criterios de forma: corresponde a los errores que no afectan de manera sustancial el registro único de víctimas:

- Número de caso
- Observación no acorde a lo establecido
- Estado del caso
- Ortografía en las observaciones
- Búsqueda incompleta en los aplicativos (expediente), otro.

Criterios de fondo: corresponde a los errores que afectan de manera sustancial el registro único de víctimas:

- No se debía aplicar la solicitud
- Transcripción errónea de los datos de la persona (nombres y/o apellidos, fecha de nacimiento)
- Cuando la novedad está aplicada y no se actualizan datos
- Valoración de beneficiario
- No se escaló correctamente
- Estado de caso (cuando afecta la respuesta, cuando la respuesta no corresponde a lo solicitud)
- Aplicación en la declaración
- Solicitud aplicada a la persona
- No se validó el expediente
- Otro

Paso 3: En el mismo formato de seguimiento y control de calidad v1 se diligencian los siguientes campos así:

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIA DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES	Código: 510,05,04-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES	Fecha: 31/08/2020 Página 7 de 8

Error de Alto Impacto: En este campo se debe seleccionar SI o NO, con el fin de indicar si el error es grave y por cuestiones tecnológicas no me permite corregir la inconsistencia presentada.

¿Cumple con el parámetro de calidad?: Se debe seleccionar SI o NO, si cumple con los parámetros de calidad establecidos.

Observación: Cuando el caso No cumple con el parámetro de calidad se debe mencionar, la inconsistencia que presenta.

Paso 4: Finalmente se encuentran las sumatorias de las variables enmarcadas en el paso 2. (Estas sumatoria se generan automáticamente en el archivo de asignación de calidad).

TOTALES				
FORMA-PONDERADO	FORMA-SIMPLE	FONDO-PONDERADO	FONDO-SIMPLE	TOTAL-PONDERADO
0,33	2,00	0,00	0,00	10,00%

Paso 5: El analista de calidad envía la base diligenciada a través del correo electrónico, a la persona del procedimiento asignada para esta tarea.

4.3 SEGUIMIENTO CALIDAD

La persona designada del procedimiento para esta labor, consolida las bases de calidad tramitadas diariamente de todos los analistas de calidad, y realiza consolidado mes a mes.

Se seleccionan los casos que no cumplen el criterio de calidad, el nombre de los analistas es reemplazado por el código de calidad y se envía a través del correo el consolidado para verificación, corrección y retroalimentación de los casos.


Cuando el analista de Novedades hace la revisión y corrección de los casos que presentaba inconsistencia, debe cargar la retroalimentación de los casos al aplicativo de **Data Quality_Novedades**. Posteriormente se realiza el seguimiento y cumplimiento frente a las correcciones de las solicitudes.

De igual manera los puntos de control se establecen y se reportan diariamente, semanal y mensualmente

4.4 RESULTADOS

Se realiza un análisis estadístico para identificar:

Errores recurrentes: Según los criterios de calidad ya establecidos me permite identificar el o los errores que se presentan con mayor frecuencia.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	GUIA DE CALIDAD PROCEDIMIENTO DE NOVEDADES	Código: 510,05,04-8
	REGISTRO Y VALORACIÓN	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES	Fecha: 31/08/2020 Página 8 de 8

Analistas con mayor margen de error: De acuerdo con el seguimiento es posible establecer los colaboradores que tienen mayor cantidad de errores y de acuerdo con los criterios sus debilidades.

4.5 ACCIONES DE MEJORA:

De acuerdo con el análisis de la información procedemos a realizar las acciones pertinentes para fortalecer las debilidades identificadas, de manera grupal e individual.

Acciones como:

- **Tips Informativos:** Se refuerzan lineamientos o temas del procedimiento.
- **Capacitaciones y retroalimentaciones:** Se realizan por tema de acuerdo con la necesidad identificada, de manera grupal. Después de las capacitaciones se comparten las presentaciones y/o grabaciones como material de apoyo y consulta.
- **Refuerzos:** Se realizan de manera individual y/o grupos máximos de 4 personas que tengan en común las mismas dificultades.
- **Correos:** Se remiten correos con lineamientos nuevos, modificaciones o actualizaciones de estos.

5. ANEXOS

- Anexo 1: Manual operativo para el procedimiento de actualizaciones y novedades v1
 Anexo 2: Guía de casuística para actualizaciones y novedades v3
 Anexo 3: Formato de seguimiento y Control de Calidad v1
 Anexo 4: Formato de Muestra y asignación de calidad v1

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	31/08/2020	Creación de documento