	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DIRECCIÓN DE REPARACIÓN			
	Código: 400,08,08-28	Versión: 02	Fecha: 22/10/2018	Página: 1 de 5

## 1. OBJETIVO

Implementar los lineamientos que regulan la recepción, registro y clasificación de las solicitudes emitidas por entes de control y equipos de la Dirección de Reparación de manera organizada y efectiva por medio del correo [controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co](mailto:controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co); así como el trámite de este, con el ánimo de brindar respuestas oportunas y que cumplan a satisfacción con los requerimientos.

## 2. ALCANCE

El procedimiento comienza desde la recepción de la solicitud o requerimiento, pasando por la clasificación, consolidación, revisión de insumos, proyección de respuestas y escalamiento para revisión, si por la naturaleza de éste es pertinente hacerlo; hasta finalmente emitir respuesta oficial a quien realizó la solicitud.

## 3. DEFINICIONES

- **CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN:** Proceso por el cual se recibe, revisa, analiza y procesa la información remitida por los diferentes equipos involucrados en la operación de la Dirección de Reparación permitiendo organizar los datos recibidos acorde a las necesidades de la solicitud inicial.
- **REQUERIMIENTO:** Descripción de una necesidad de información y/o datos propios de la Dirección de Reparación, para facilitar su clasificación se establecen dos categorías de acuerdo con naturaleza y área que lo solicita.



## 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.



## 5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

El seguimiento a este proceso será mensualmente por disposición del coordinador de control y seguimiento para la evaluación y cumplimiento de metas.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



 <b>GOBIERNO DE COLOMBIA</b>  <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DIRECCIÓN DE REPARACIÓN			
	Código: 400,08,08-28	Versión: 02	Fecha: 22/10/2018	Página: 2 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Recibir los diferentes requerimientos de solicitudes de la Dirección de Reparación a través del correo electrónico <a href="mailto:controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Analista de información equipo de control y seguimiento	N/A	CI
2.	Asignar número consecutivo correspondiente en el formulario de la herramienta de la dirección de reparación ( <i>Modulo de seguimiento a solicitudes</i> )	Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Analista de información equipo de control y seguimiento	Solicitud con número de consecutivo ticket	CI
3. PC	<p>Verificar la competencia del Equipo Control y Seguimiento frente a la solicitud de información requerida.</p> <p>¿La solicitud es competencia del equipo de control y seguimiento?</p> <p>Si la solicitud es de competencia continuar con la actividad 5.</p> <p>Si la solicitud NO es de competencia se continúa con la actividad 4.</p>	Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Analista de información equipo de control y seguimiento	N/A	CI
4.	Informar a quien realizó la solicitud o requerimiento que no es competencia del equipo de control y seguimiento. Continuar con la actividad 15.	Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Analista de información equipo de control y seguimiento	correo electrónico devolviendo la solicitud.	CI
5. PC	<p>Verificar que el requerimiento o solicitud describa claramente la información que se solicita.</p> <p>¿El requerimiento describe claramente la información que solicita?</p> <p>Si el requerimiento describe claramente la información que solicita, continuar con la actividad 7.</p> <p>Si el requerimiento no describe claramente la información que solicita, continuar con la actividad 6.</p>	Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Analista de información equipo de control y seguimiento	N/A	CI

 	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DIRECCIÓN DE REPARACIÓN			
	Código: 400,08,08-28	Versión: 02	Fecha: 22/10/2018	Página: 3 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
6.	Devolver el requerimiento a la dependencia que lo está solicitando, pidiendo aclaración y ampliación de la información de la solicitud.	Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Analista de información equipo de control y seguimiento	Respuesta desde el correo electrónico <a href="mailto:controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimientodr@unidadvictimas.gov.co</a> con la novedad	CI
7.	Clasificar el requerimiento según las categorías especificadas en la herramienta de la dirección de reparación (Modulo seguimiento a solicitudes).	Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Analista de información equipo de control y seguimiento	Clasificación del requerimiento o con prioridad (Alta, Media, o Baja).	CI
8.	Solicitar la información a cada uno de los equipos de la Dirección de Reparación involucrados en el requerimiento definiendo la información que deben remitir.	Solicitudes desde el correo electrónico <a href="mailto:controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Analista de información equipo de control y seguimiento	Correo Electrónico con la solicitud requerida a los enlaces de los equipos de la unidad.	CI
9.	Recibir los diferentes insumos solicitados a cada equipo de trabajo.	Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co</a>	El enlace de cada equipo de la dirección de reparación	Insumos solicitados	CI/CE
10. PC	Revisar y analizar cada insumo estableciendo si cumple con lo solicitado. ¿Los insumos cumplen con lo solicitado? Si los insumos cumplen con lo solicitado continuar con la actividad 11. Si los insumos NO cumplen con lo solicitado, regresar a la actividad 8.	Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co</a>	Analista de información equipo de control y seguimiento	Insumos solicitados o rechazados.	CI
11.	Consolidar y/o proyectar respuesta de la solicitud.	Insumos solicitados	Analista de información equipo de control y seguimiento	Documento consolidado.	CI

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
12. PC	<p>Revisar la respuesta consolidada para obtener el visto bueno del encargado de cada tema con la información.</p> <p>¿Es necesaria la revisión y aprobación de un asesor de la Dirección de Reparación?</p> <p>Si es necesaria la revisión y aprobación pasar a la actividad 13.</p> <p>Si no es necesaria la revisión y aprobación de un asesor continuar con la actividad 15.</p>	Documento consolidado	Analista de información equipo de control y seguimiento/encargado del tema por parte de la Dirección de Reparación	NA	CI
13.	<p>Enviar el documento consolidado o proyección de respuesta al encargado de cada tema (Directora de Reparación, Subdirectoras Técnicas, Coordinadores de Grupo o las personas que ellas designen para cada caso) para revisión, validación y visto bueno.</p>	<p>Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co</a></p>	Analista de información equipo de control y seguimiento	Correo Electrónico con la información consolidada, solicitada	CI
14. PC	<p>Verificar si la respuesta cuenta con la aprobación por parte del encargado de cada tema con la información</p> <p>¿La respuesta cuenta con la aprobación para realizar el reporte?</p> <p>Si la respuesta cuenta con el visto bueno para enviar la contestación, continuar con la actividad 15.</p> <p>Si la respuesta NO cuenta con el visto bueno para enviar la contestación, regresar a la actividad 8.</p>	<p>Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co">controlseguimi.entodr@unidadvictimas.gov.co</a></p>	Asesor de la Dirección de Reparación.	Documento con aprobación.	CI
15.	<p>Enviar la respuesta oficial a la dependencia que realizó el requerimiento.</p>	Documento con aprobación	Analista de información equipo de control y seguimiento.	Correo Electrónico con documento aprobado.	CI
16.	<p>Cerrar consecutivo en la herramienta de la dirección de reparación.</p>	<p>Solicitudes al correo electrónico <a href="mailto:controlseguimi">controlseguimi</a></p>	Analista de información equipo de control y seguimiento.	Ticket Cerrado	CI

 	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DIRECCIÓN DE REPARACIÓN			
	Código: 400,08,08-28	Versión: 02	Fecha: 22/10/2018	Página: 5 de 5

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	Fin del procedimiento.	<a href="mailto:entodr@unidadvictimas.gov.co">entodr@unidadvictimas.gov.co</a>			

## 7. ANEXOS

Anexo 1. N/A

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	06/07/2015	Creación del procedimiento.
V2	22/10/2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización por cambio del nombre del proceso de Gestión de Reparación Individual y Colectiva a Reparación Integral.</li> <li>Actualización del formato por cambio del Procedimiento Control de Documentos.</li> <li>Actualización de actividades, ajustándolas a los cambios dados en la operativa diaria.</li> <li>Se ajusta el nombre del Procedimiento de: PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DIRECCIÓN DE REPARACIÓN a PROCEDIMIENTO: REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DIRECCIÓN DE REPARACIÓN.</li> </ul>