

| | | | |
|---|--|-------------|-------------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 |

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

2. ALCANCE Inicia con la recepción de la petición, queja, reclamos y consultas y finaliza con la respuesta brindada al ciudadano, entidades u organismos de control.

3. DEFINICIONES

Archivos: Todas aquellas radicaciones que llegan a LEX y no cuentan con una respuesta, o son de tipo informativo o ya se ha generado una respuesta son enviadas a la carpeta ARCHIVO en LEX

Aval: Autorización que desde PQR se solicita a los abogados asignados para dar su concepto profesional sobre si es necesario el archivo o la reasignación de consultas, peticiones, quejas y reclamos.

Bandeja de Lex: Permiten en LEX la clasificación en el momento de los escalamientos o trámite en el aplicativo.

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

Código Lex: Número que identifica en LEX las consultas, peticiones, quejas y reclamos.

Consulta: Información solicitada por cualquier persona o entidad no diferencia si es o no víctima.

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.

Escalamientos: Actividad realizada en LEX desde el alistamiento a las diferentes áreas o misionales de la Unidad, en pro de solicitar los insumos necesarios para la respuesta.

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

Insumo: Información necesaria emitida por las Misionales o Áreas de la Unidad para generar respuesta a las consultas, peticiones, quejas y reclamos, se solicita a través de los escalamientos y sin ellas no se puede crear una respuesta.

LEX: Herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas utilizada para el control y gestión necesaria para la emisión de respuestas dadas a las consultas, peticiones, quejas y reclamos radicados en ORFEO

| | | | |
|---|--|-------------|-------------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 |

Líneas de producción: divisiones realizadas para la optimización de procesos.

ORFEO: Sistema de información de la Unidad para la radicación y 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.

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).

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

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.

Reasignaciones: Actividad necesaria para redireccionan a las áreas y misionales de la unidad los temas que nos son tramitados en PQRS, a través de ORFEO.

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.

ROC: Contestación a requerimientos de Organismos de Control.

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

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

5.1 Cumplimiento a la Circular 019 de 12 de Julio de 2016: Instrucciones para la respuesta institucional: Radicación memoriales, despachos judiciales.

5.2 La respuesta a las PQRS recibidas por pretensión de Asuntos Étnicos, Decretos Ley 4633 y 4635 se responde de acuerdo con los insumos que se remiten del proceso encargado o se encuentran en los aplicativos.

| | | | | |
|---|--|-------------|-------------------|----------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 | Página 3 de 11 |

5.3 Los tiempos que tienen para contestar las áreas misionales los insumos solicitados son los siguientes:

| 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 |

5.4 Efectuar reuniones mensuales sobre las respuestas erradas, inconsistentes o incompletas encontradas en la calidad de la respuesta con el fin de optimizar la efectividad de la misma.

5.5 Efectuar reuniones mensuales con las diferentes misionales y áreas que intervienen en el proceso con el fin de revisar y actualizar lineamientos y políticas necesarios para poder generar las respuestas.

5.6 Determinar a través de los indicadores el comportamiento del proceso frente a una respuesta de fondo y entregada en términos.

5.7 Capacitar y evaluar constantemente el personal que interviene en el proceso.

5.8 Para la respuesta a las PQRS se utilizan los formatos relacionados en los anexos con el fin de dar respuesta de acuerdo a la pretensión solicitada por el peticionario.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/CE |
|--------------|--|--|--|---|--------------|
| 1. | Recibir y radicar el mismo día en el aplicativo de Gestión Documental toda la documentación que entregan, ciudadanos, víctimas y | Peticiones, consultas quejas y/o reclamos. | Grupo de Gestión Documental de la Unidad | Número de radicado en Aplicativo de Gestión Documental. | CE |

| | | | |
|---|--|-------------|-------------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 |
| Página 4 de 11 | | | |

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/CE |
|--------|--|--|-------------------------------------|---|-------|
| | Organismos de Control. | | | | |
| 2. | Verificar si existe casos en la carpeta de "ORFEO masivos" | Peticiones, consultas quejas y/o reclamos | Líder Operativo PQR | Aplicativo de Gestión Documental. Bandeja masivos | CI |
| 3. | Activar el LEX GENERATOR donde ingresa las peticiones, quejas, consultas y/o reclamos de los ciudadanos, víctimas y Organismos de Control en la noche. | Orfeo Líder PQR | Líder Operativo PQR | Aplicativo LEX- PQR | CI |
| 4. | Revisar que la información ingrese al aplicativo LEX a la bandeja del asignador. | Peticiones, quejas, consultas y/o reclamos, requerimientos organismos de control y masivos | Asignador LEX- PQR | Aplicativo LEX- PQR | CI |
| 5. | Asignar equitativa y gradualmente a los agentes, la información recibida de ciudadanos, víctimas y Organismos de Control. | Peticiones, consultas, quejas y/o reclamos, requerimientos organismos de control y masivos | Asignador LEX- PQR | Aplicativo LEX- PQR "Bandeja Análisis" | CI |
| 6. P.C | Verificar si los casos asignados presentan problemas de | Peticiones, consultas, quejas y/o reclamos, | Agente PQR. | Aplicativo de Gestión Documental Aplicativo | CI |

| | | | |
|---|--|-------------|-------------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 |
| Página 5 de 11 | | | |

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/CE |
|--------|--|---|-------------------------------------|--|-------|
| | <p>imagen.</p> <p>¿Los casos presentan problemas de imagen?</p> <p>Si: Se devuelve actividad 1 No: Continuar actividad 7.</p> | requerimientos de organismos de control y masivos | | LEX | |
| 7. | <p>Ingresar la información del solicitante y clasificar la pretensión de acuerdo a la competencia de cada área misional (árbol de pretensiones).</p> | Pretensión de Peticiones, consultas, quejas y/o reclamos, requerimientos de organismos de control y masivos | Agente PQR. | Aplicativo LEX- PQR "Bandeja Análisis" | CI |
| 8. P.C | <p>Solicitar a los abogados el aval para determinar si el caso puede ser archivado o reasignado.</p> <p>¿El abogado da aval para archivar el caso?</p> <p>Si: continúa actividad 10. No. Actividad 9</p> | Pretensión de Peticiones, consultas, quejas y/o reclamos | Agente PQR y abogado PQR. | Aplicativo LEX- PQR "Bandeja Análisis" Aplicativo de Gestión Documental. | CI |
| 9. P.C | <p>Verificar si el derecho de petición necesita desglose.</p> | | Analista PQR y Abogado PQR. | Aplicativo de Gestión Documental - Correo | CI |

| | | | | |
|---|--|-------------|-------------------|----------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 | Página 6 de 11 |

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/CE |
|---------|---|--|-------------------------------------|---|-------|
| | ¿El abogado da el aval para desglosar? Si: Continuar actividad 11. No: Pasar a la actividad 13 | Derechos de petición masivos, | | electrónico gestion.docu mental@unid advictimas.gov.co | |
| 10. | Genera reporte en LEX de archivados y reasignados y efectúa el mismo procedimiento en ORFEO para dejar evidencia, finaliza el trámite en LEX-PQR. (FIN) | Reporte LEX Archivados Reasignados | Agente PQR. | Aplicativo ORFEO LEX- PQR | CI |
| 11. | Enviar a Gestión Documental para realizar el respectivo desglose. | Casos masivos para desglosar | Agente PQR. | Aplicativo de Gestión Documental | CE |
| 12. | Recibir la información desglosada para volver asignar el caso y dar trámite. | Aplicativo Gestión documental Información desglosada | Líder de operación LEX- PQR | Aplicativo LEX- PQR Bandeja masivos | CI |
| 13. P.C | Buscar en los diferentes aplicativos de la Entidad si se cuenta con los insumos para dar respuesta. ¿Se cuentan con los insumos? Si. Continua | Pretensiones | Agente PQR y/o Abogado PQR. | SIRAV, SGV. INDEMNIZA, RUV, VIVANTO | CI |

| | | | |
|---|--|-------------|-------------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 |
| Página 7 de 11 | | | |

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/CE |
|----------------|--|--|---|---|-------|
| | actividad 16 No: Continúa actividad 14. | | | | |
| 14. P.C | <p>Solicitar insumo escalando a los procesos misionales para la consecución de los mismos.</p> <p>¿La misional valida que el escalamiento es de su competencia?</p> <p>Si: Continúa con la actividad 15</p> <p>No. Devolver a la actividad 13.</p> | <p>Aplicativo LEX áreas “bandeja misionales”</p> | <p>Agente PQR y/o Abogado PQR,</p> <p>Áreas misionales de la Unidad para las víctimas</p> | <p>Aplicativo LEX- PQR “Bandeja Análisis”</p> <p>Correo electrónico: Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co</p> | CE |
| 15. P.C | <p>Recibir insumos de las misionales y verificar en control de escalamiento que estén acorde con lo solicitado.</p> <p>¿Los insumos resuelven la petición?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 16.</p> <p>No: Devolver actividad 14.</p> | <p>Insumos recibidos</p> <p>Aplicativo LEX- PQR “Bandeja Análisis”</p> <p>Correo electrónico: Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co</p> | <p>Agente PQR Control de Escalamiento.</p> | <p>Aplicativo LEX- PQR “Bandeja Análisis”</p> <p>Correo electrónico: Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co</p> | CI |
| 16. P.C | <p>Proyectar masivamente las respuestas con los insumos recibidos.</p> | <p>Formato Respuesta a</p> | <p>Analista PQR y/o abogado PQR</p> | <p>Aplicativo LEX- PQR “Bandeja proyección automática”</p> | |

| | | | | |
|---|--|-------------|-------------------|----------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 | Página 8 de 11 |

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/CE |
|---------|---|---|-------------------------------------|---|-------|
| | ¿El insumo se puede proyectar masivamente? Si: Pasa a la actividad 21 No: Pasa a la actividad 17 | Peticionario Código 740.04.15-31 | | | CI |
| 17. | Proyectar la respuesta con los insumos recibidos. | Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31 | Agente PQR y/o abogado PQR. | Aplicativo LEX- PQR “Bandeja proyección” | CI |
| 18. | Seleccionar una muestra de las respuestas proyectadas para hacer revisión de calidad y detectar posibles errores. | Aplicativo LEX-PQR “Bandeja Reporte del Historial de casos cerrados PQR” Memoriales de respuesta | Líder de Calidad. | Aplicativo LEX- PQR “Bandeja Reporte del Historial de casos cerrados PQR” | CI |
| 19. P.C | Validar si la respuesta cumple con los estándares de calidad establecidos en la operación. ¿Cumple con los estandartes de calidad? Si: Pasa a la actividad 21. No: Devolver a la actividad 17. | Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31 | Líder de Calidad. | Aplicativo LEX- PQR “Bandeja Reporte del Historial de casos cerrados PQR” | CI |
| 20. | Colocar nombre del director del proceso | Formato | Agente PQR. | Aplicativo LEX- PQR “Bandeja | |

| | | | | |
|---|--|-------------|-------------------|----------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 | Página 9 de 11 |

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | CI/CE |
|-------|--|---|-------------------------------------|---|-------|
| | misional que da respuesta a las pretensiones, de acuerdo con el insumo recibido. | Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31 | | Firma” | CI |
| 21. | Asignar al área de impresión | Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31 | Agente PQR | Aplicativo LEX “Bandeja Impresión” | CI |
| 22. | Digitalizar la firma del director misional correspondiente. | Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31 | Agente de Firmas | Formato de respuesta a peticionario firmado Aplicativo LEX “Bandeja Impresión” | CI |
| 23. | Generar Archivo en PDF o TIF | Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31 | Agente de Firmas | Aplicativo LEX “Bandeja Impresión” | CI |
| 24. | Generar radicado en Orfeo asociado con el código de entrada | Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31 | Agente de Firmas | Aplicativa gestión documental “Radicación” | CI |
| 25. | Subir imagen a LEX | Formato Código 740.04.15-31 con código ORFEO | Agente de Firmas | LEX “Bandeja impresión” | CI |
| 26. | Imprimir la respuesta al derecho de petición para posterior envío. | Formato Código 740.04.15-31 con código ORFEO | Grupo de impresión. | Aplicativo LEX- PQR “Bandeja impresión” | CI |
| 27. | Entregar al operador encargado del envío | Formato Código 740.04.15-31 con código ORFEO Planilla de envío Operador postal | Grupo de impresión Operador Postal | Orden de servicio recibida | CE |

| | | | | |
|---|--|-------------|-------------------|-----------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 | Página 10 de 11 |

| N° PC | Descripción | Entradas Insumos | Responsable/área o grupo de trabajo | Salidas, productos, registros | C/C E |
|------------------------|-------------|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-------|
| Fin del proceso | | | | | |

7. ANEXOS

Formato Respuesta a Peticionario.
 Formato Planilla Productividad Escalamientos PQR.
 Formato Planilla Productividad AH Medición de Carencias.
 Formato Planilla Productividad Reprogramaciones.
 Formato VF otras Solicitudes.
 Formato VF Respuestas DGSH AH.
 Formato VF Respuestas Registro.
 Formato Planilla Constitución Encargo Fiduciario.
 Formato Planilla de Envío Operador Postal

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha del cambio | Descripción de la modificación |
|---------|------------------|---|
| 1 | 17-09-2013 | Creación del procedimiento |
| 2 | 09-07-2014 | Se incluyó los formatos asociados al procedimiento. |
| 3 | 08-08-2014 | 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 |
| 4 | 01-09-2015 | Se incluyeron actividades, las definiciones y responsables. |
| 5 | 03-11- 2015 | Inclusión de la Nota, referenciando el procedimiento control de servicio no conforme. |
| 6 | 18-11-2015 | Se incluyó los formatos asociados al procedimiento. |

| | | | |
|---|--|-------------|-------------------|
|  UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION | | |
| | PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO | | |
| | PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS | | |
| | Código: 740.04.08-5 | Versión: 08 | Fecha: 08/11/2017 |

| | | |
|---|-------------|--|
| 7 | 26-09-2016. | Se actualizaron las actividades, se arreglaron las definiciones para dar un mejor entendimiento. |
| 8 | 08-11-2017 | Se actualizaron las actividades, se arreglaron las definiciones para dar un mejor entendimiento. |