

 GOBIERNO DE COLOMBIA  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: 9	Fecha: 18/12/2018

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/o consultas y finaliza con la respuesta brindada al ciudadano, entidades u organismos de control.

3. DEFINICIONES

Archivo: Todas aquellas radicaciones que llegan a LEX, que son: i) de tipo informativo, ii) invitaciones vencidas, y/o iii) casos duplicados previa verificación en el aplicativo. Estos son enviados a la carpeta ARCHIVO en LEX.

Aval: Autorización que desde PQR se solicita a los profesionales asignados para dar su concepto profesional sobre si es necesario el archivo o la reasignación.

Bandeja de Lex: Donde se clasifican los radicados de acuerdo con el escalamiento o trámite en el aplicativo.

Casos Especiales: control de los 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 asociado a una entrada en Orfeo.

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.

Escalamiento: 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 como resultado se proyecta la respuesta.

LEX: Herramienta tecnológica de acceso vía web, de propiedad de la Unidad para las Víctimas utilizada para el control del ingreso por radicación en Orfeo y la gestión necesaria para la emisión de respuestas dadas a las consultas, peticiones, quejas y reclamos.

 	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS			
	Código: 740.04.08-5	Versión: 9	Fecha: 18/12/2018	Página 2 de 10

Líneas de producción: Tareas y actividades 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 redireccionar a las áreas y misionales de la Unidad los temas que nos son competencia del canal escrito, 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: 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 citadas 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.

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)	3 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 con la pretensión solicitada por el peticionario.

5.9 Procederá el desistimiento tácito cuando, luego de requerir al peticionario que complete la petición o que realice una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo y transcurrido el término de un (1) mes no lo ha realizado, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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	Peticiones, consultas quejas y/o reclamos.	Grupo de Gestión Documental de la Unidad	Número de radicado en Aplicativo de Gestión Documental.	CE

 GOBIERNO DE COLOMBIA  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: 9	Fecha: 18/12/2018	Página 4 de 10

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	entregan, ciudadanos, víctimas y 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 imagen.	Peticiones, consultas, quejas		Aplicativo de Gestión Documental	CI

 GOBIERNO DE COLOMBIA  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: 9	Fecha: 18/12/2018	Página 5 de 10

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

 GOBIERNO DE COLOMBIA  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: 9	Fecha: 18/12/2018	Página 6 de 10

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	Si: Continuar actividad 11. No: Pasar a la actividad 13			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 Archivados Reasignados LEX	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. Continúa actividad 16 No: Continúa actividad 14.	Pretensiones	Agente PQR y/o Abogado PQR.	SIRAV, SGV. INDEMNIZA, RUV, VIVANTO	CI

 GOBIERNO DE COLOMBIA  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: 9	Fecha: 18/12/2018	Página 7 de 10

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
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 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>¿El insumo se puede proyectar masivamente?</p>	<p>Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31</p>	<p>Analista PQR y/o abogado PQR</p>	<p>Aplicativo LEX- PQR “Bandeja proyección automática”</p>	CI

 GOBIERNO DE COLOMBIA  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: 9	Fecha: 18/12/2018	Página 8 de 10

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	Si: Pasa a la actividad 21 No: Pasa a la actividad 17				
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 misional que da respuesta a las pretensiones, de acuerdo con el insumo recibido.	Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31	Agente PQR.	Aplicativo LEX- PQR "Bandeja Firma"	CI
21.	Asignar al área de impresión	Formato	Agente PQR	Aplicativo LEX	

 GOBIERNO DE COLOMBIA  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: 9	Fecha: 18/12/2018	Página 9 de 10

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
		Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31		"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
Fin del proceso					

7. ANEXOS

Formato Respuesta a Peticionario.
Formato Planilla Productividad Escalamientos PQR.

 GOBIERNO DE COLOMBIA  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: 9	Fecha: 18/12/2018

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.
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.
9	18-12-2018	Se arreglaron las definiciones para dar un mejor entendimiento, se incluyeron criterios de operación, se actualizo la casilla de registro.