

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PQR'S A OPERADORES BANCARIOS DE ENTREGA DE AH EN EFECTIVO</b>		<b>CÓDIGO</b> <a href="#">300.22.08-5</a>
	<b>PROCESO GESTION PARA LA ASISTENCIA</b>		<b>VERSIÓN</b> <a href="#">01</a> <b>FECHA</b> <a href="#">11/04/2016</a> <b>PÁGINA</b> 1 de 3
<b>ELABORO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>	
ENLACE SIG EATSAAH	PROFESIONAL GRADO 24 DGSH	DIRECTOR GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	

## 1. OBJETIVO

Atender y hacer seguimiento a los PQR's entablados por personas Víctimas de Desplazamiento Forzado que presentan colocación de Atención Humanitaria en efectivo a través de los Operadores Bancarios contratados por la Unidad.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia desde el momento en que se descargan en el Software de Gestión de Casos que la Unidad establezca los PQR's escalados que hagan referencia a los Operadores Bancarios, hasta el momento en que se da respuesta y se toman los correctivos a que hubiere lugar.

## 3. DEFINICIONES

**AH:** Atención Humanitaria.

**Atención Humanitaria:** “Se brinda a la población víctima de desplazamiento, con el objeto de garantizar los mínimos en alimentación, alojamiento y acceso a servicios de salud (subsistencia mínima), de acuerdo con las condiciones del hogar después de la ocurrencia del hecho victimizante (vulnerabilidad producto del hecho victimizante), así mismo analizar las condiciones de vulnerabilidad y capacidad monetaria para el goce efectivo de sus derechos”<sup>1</sup>.

**Aplicativo:** Herramienta tecnológica (software) por medio del cual se escalan PQR's (casos), se hace seguimiento a los casos y se generan respuestas a los casos.

**Colocaciones:** Giros realizados por medio del operador bancario por concepto de Atención humanitaria desde del Equipo de Apoyo al Tramite de Solicitudes de Asistencia y Atención Humanitaria.

**EATSAAH:** Equipo de Apoyo al Tramite de Solicitudes de Asistencia y Atención Humanitaria (Dirección de Gestión Social y Humanitaria).

**Manual Operativo:** Documento que define a detalle la operatividad propia en un contrato con un Operador Bancario.

**PQR:** Petición, queja, reclamo o solicitud presentada por una persona a través de uno de los canales de Atención de la Unidad.

**RUV:** Registro Único de Víctimas

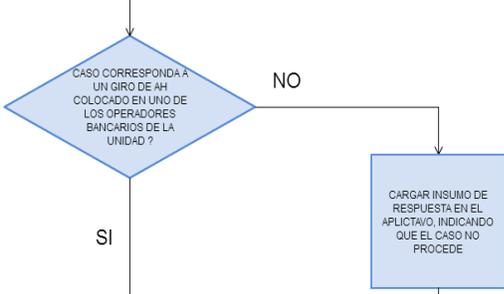
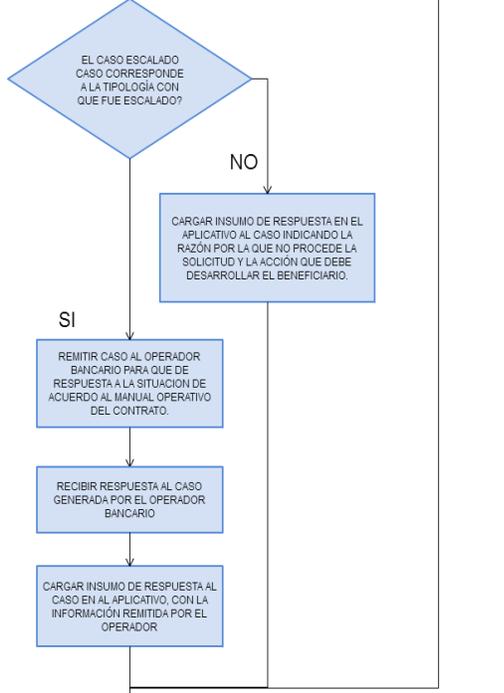
**SIPOD:** Sistema de Información de Población Desplazada

**Solicitudes:** Lotes de solicitantes para Atención Humanitaria.

<sup>1</sup> Tomado de <http://www.unidadvictimas.gov.co/index.php/en/servicio-ciudadano/guia-de-tramites-y-servicios/1482-atencion-humanitaria>

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PQR'S A OPERADORES BANCARIOS DE ENTREGA DE AH EN EFECTIVO</b>	<b>CÓDIGO</b> <u>300.22.08-5</u> <b>VERSIÓN</b> <u>01</u> <b>FECHA</b> <u>11/04/2016</u> <b>PÁGINA</b> 2 de 3
	PROCESO GESTION PARA LA ASISTENCIA	
<b>ELABORO</b> <b>ENLACE SIG EATSAAH</b>	<b>REVISÓ</b> <b>PROFESIONAL GRADO 24 DGSB</b>	<b>APROBO</b> <b>DIRECTOR GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA</b>

#### 4. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro
1		Recibir solicitudes y PQR's referentes a los Operadores Bancarios - escalados por los canales de atención de la Unidad a través de los Aplicativos dispuesta para este fin.	Colaborador del proceso de EATSAAH	Asignación de Solicitudes - Aplicativo
2 PC		Validar que el caso escalado corresponda a un giro de AH colocado en uno de los Operadores bancarios de la Unidad. Si el caso reportado <b>no corresponde</b> a un giro de AH se carga respuesta al Aplicativo indicando que no es procedente porque no hace referencia a un giro de AH colocado a través de uno de los Operadores Bancarios de la Unidad y se finaliza el caso. Si el caso reportado <b>corresponde</b> a un giro de AH colocado a través de uno de los Operadores Bancarios de la Unidad se continúa con el siguiente paso.	Colaborador del proceso de EATSAAH	Asignación de Solicitudes - Aplicativo
3 PC		Verificar si el caso corresponde a la <u>tipología con que fue escalada</u> : Si este es el caso debe remitir al Operador Bancario para que esté de respuesta de acuerdo a las condiciones establecidas en el Manual Operativo del contrato. Si <b>no</b> corresponde a la tipología se debe cargar respuesta al Aplicativo indicando la <i>razón por la que no procede la solicitud y la acción que debe desarrollar el beneficiario</i> .	Colaborador del proceso de EATSAAH	Correo Electrónico - Aplicativo
6		FIN		

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PQR'S A OPERADORES BANCARIOS DE ENTREGA DE AH EN EFECTIVO</b>		<b>CÓDIGO</b> <a href="#">300.22.08-5</a> <b>VERSIÓN</b> <a href="#">01</a> <b>FECHA</b> <a href="#">11/04/2016</a> <b>PÁGINA</b> 3 de 3
	PROCESO GESTION PARA LA ASISTENCIA		
<b>ELABORO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBO</b>	
ENLACE SIG EATSAAH	PROFESIONAL GRADO 24 DGSH	DIRECTOR GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1448 de 2011. Ley de víctimas y restitución de tierras
- Decreto 4800 de 2011 - Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones
- Manuales Operativos Operadores Bancarios.

## ANEXOS

### Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio