

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	CÓDIGO: 400.08.08-28 VERSIÓN: 01 FECHA: 06/07/2015 PÁGINA: 1 de 4
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ EQUIPO CONTROL Y SEGUIMIENTO	REVISÓ COORDINADOR EQUIPO CONTROL Y SEGUIMIENTO	APROBÓ DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

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; así como el trámite del mismo, con el ánimo de brindar respuestas oportunas y que cumplan a satisfacción con el requerimiento.

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

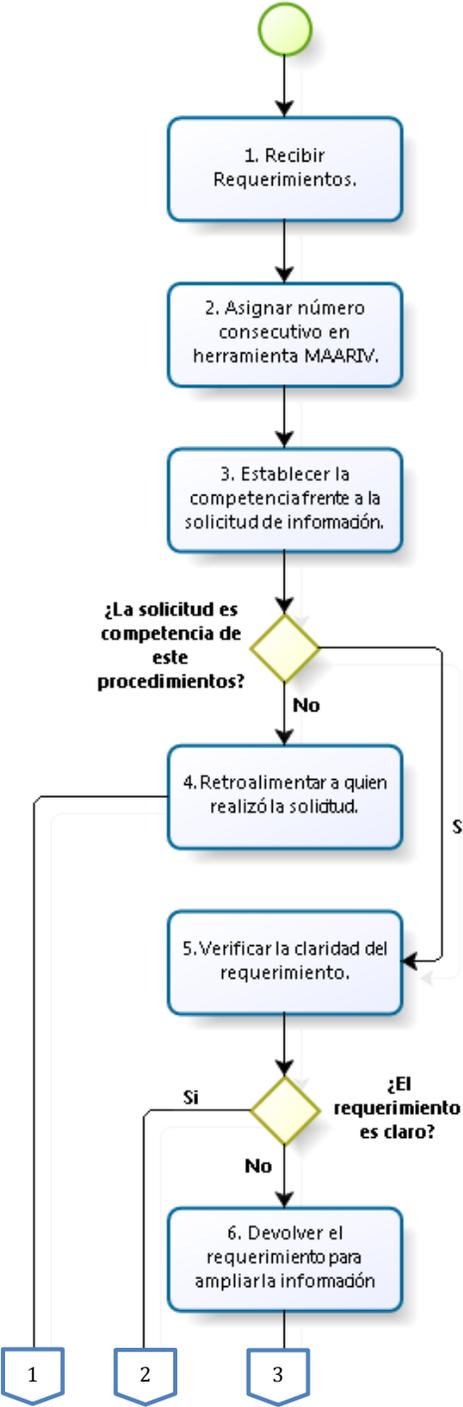
REQUERIMIENTO: Descripción de una necesidad de información y/o datos estadísticos propios de la Dirección de Reparación, para facilitar su clasificación se establecen dos categorías de acuerdo a naturaleza y área que lo solicita:

- **Categoría 1:** Solicitudes remitidas por Presidencia de la República, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Fiscalía General de la Nación, Congreso de la República, Oficina de Control Interno, Dirección General Unidad para las Víctimas, Subdirección General Unidad para las Víctimas o Derechos de Petición (PQR).
- **Categoría 2:** Requerimientos diferentes a los relacionados en la categoría 1, se pueden denominar internos, tales como Dirección de Reparación, Subdirección de Reparación Individual, Subdirección de Reparación Colectiva, Equipos de la Dirección de Reparación o Direcciones Territoriales.

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.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	CÓDIGO: 400.08.08-28 VERSIÓN: 01 FECHA: 06/07/2015 PÁGINA: 2 de 4
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ EQUIPO CONTROL Y SEGUIMIENTO	REVISÓ COORDINADOR EQUIPO CONTROL Y SEGUIMIENTO	APROBÓ DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

4. ACTIVIDADES

N°	Actividades (Diagrama de Flujo)	Descripción	Responsable	Registro	
1		1. Recibir los diferentes requerimientos de solicitudes a la Dirección de Reparación a través de memorandos, oficios o correos electrónicos.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Memorandos, oficios o correos electrónicos.	
2		2. Asignar número consecutivo correspondiente en el formulario de la herramienta MAARIV.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Formulario Herramienta MAARIV	
3		3. Establecer la competencia del Equipo Control y Seguimiento frente a la solicitud de información requerida.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Correo electrónico y Formulario Herramienta MAARIV	
		3. Establecer la competencia frente a la solicitud de información.	¿La solicitud es competencia de este procedimiento? Si la solicitud es de competencia continuar con la actividad 5. Si la solicitud NO es de competencia se continuar con la actividad 4.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Sin Registro
4		4. Retroalimentar a quien realizó la solicitud.	4. Retroalimentar a quien realizó la solicitud indicándole que no es competencia del presente procedimiento y continuar con la actividad 15.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Correo electrónico y Formulario Herramienta MAARIV
5		5. Verificar la claridad del requerimiento.	5. Verificar que el requerimiento describa claramente la información que solicita.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Sin Registro
		¿El requerimiento describe claramente la información que solicita? Si el requerimiento describe claramente la información que solicita, continuar con la actividad 7. Si el requerimiento no describe claramente la información que solicita, continuar con la actividad 6.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Sin Registro	
6	6. Devolver el requerimiento para ampliar la información.	6. Devolver el requerimiento a la dependencia que lo está solicitando, pidiendo aclaración y ampliación de la información de la solicitud y regresar a la actividad 5.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Correo electrónico y Formulario Herramienta MAARIV	



**PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES
DIRECCIÓN DE REPARACIÓN**

CÓDIGO: 400.08.08-28

VERSIÓN: 01

FECHA: 06/07/2015

PÁGINA: 3 de 4

PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO CONTROL Y SEGUIMIENTO	COORDINADOR EQUIPO CONTROL Y SEGUIMIENTO	DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

7	<pre> graph TD 1[1] --> 7[7. Clasificar requerimiento según categoría] 2[2] --> 7 3[3] --> 7 7 --> 8[8. Solicitar la información a los equipos] 8 --> 9[9. Recepcionar insumos enviados por las áreas.] 9 --> 10[10. Revisar y analizar insumos.] 10 --> D1{¿los insumos cumplen con lo solicitado?} D1 -- No --> 8 D1 -- Si --> 11[11. Consolidar y/o proyectar la respuesta] 11 --> D2{¿El requerimiento es Categoría 1?} D2 -- Si --> 12[12. Escalar respuesta para visto bueno] D2 -- No --> 12 12 --> 4[4] 12 --> 5[5] 12 --> 6[6] </pre>	7. Clasificar el requerimiento según las categorías descritas en las definiciones de este procedimiento.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Formulario Herramienta MAARIV
8		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.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Correo electrónico y Formulario Herramienta MAARIV
9		9. Recepcionar los diferentes insumos enviados por cada área.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Correo electrónico y Formulario Herramienta MAARIV
10		10. Revisar y analizar cada insumo estableciendo si cumple con lo solicitado.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Sin Registro
11		¿Los insumos de información cumplen con lo solicitado por el administrador del correo de acuerdo a la solicitud? 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.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Sin Registro
12		11. Consolidar y/o proyectar respuesta de la solicitud.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Archivo Word (nombrado de acuerdo número de consecutivo_ fecha de la solicitud) y anexos si aplica
13		¿El Requerimiento es de categoría 1? Si el requerimiento es de categoría 1 continuar con la actividad 14. Si el requerimiento NO es de categoría 1 continuar con la actividad 12.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Sin registro
PC		12. Escalar respuesta al encargado de cada tema (Directora de Reparación, Subdirectora de Reparación individual o las personas que ellas designen para cada caso) para revisión, validación y visto bueno.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Correo electrónico y Formulario Herramienta MAARIV
PC			Administrador(a) del correo - Equipo	Correo electrónico y Formulario

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	CÓDIGO: 400.08.08-28 VERSIÓN: 01 FECHA: 06/07/2015 PÁGINA: 4 de 4
	PROCESO GESTIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA	
ELABORÓ EQUIPO CONTROL Y SEGUIMIENTO	REVISÓ COORDINADOR EQUIPO CONTROL Y SEGUIMIENTO	APROBÓ DIRECCIÓN DE REPARACIÓN

1	4	5	6	13. Recibir respuesta y visto bueno por parte del encargado de cada tema con la información revisada y validada.	Control y Seguimiento.	Herramienta MAARIV
		13. Recibir respuesta y visto bueno.		¿La respuesta cuenta con el visto bueno para realizar el reporte? Si la respuesta cuenta con el visto bueno para enviar la contestación, continuar con la actividad 14 . Si la respuesta NO cuenta con el visto bueno para enviar la contestación, regresar a la actividad 8 .	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Sin Registro
		No Si				
14		14. Enviar o entregar respuesta oficial		14. Enviar o entregar respuesta oficial a la dependencia que realizó el requerimiento.	Administrador(a) del correo - Equipo Control y Seguimiento.	Correo electrónico y Formulario Herramienta MAARIV - Respuesta y anexos si aplica
15		15. Cerrar consecutivo en el MAARIV.		15. Cerrar consecutivo en la herramienta MAARIV.	Administrador de Solicitudes - Equipo de Control y Seguimiento	Formulario Herramienta MAARIV
16		16. Generar reporte mensual al coordinador del Equipo de los casos.		16. Generar reporte mensual al coordinador del Equipo de Control y Seguimiento del seguimiento y estado de los casos atendidos.	Administrador de Solicitudes - Equipo de Control y Seguimiento	Correo electrónico con reporte de la herramienta
				FIN		

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N/A

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

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