

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 320,04,08-2
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS		Fecha: 18/12/2020 Página 1 de 10

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 entidades de orden Nacional, Departamental, Municipal, y solicitudes prioritarias 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.

Dependencias: De acuerdo con el organigrama de la Unidad para las Víctimas, estas son: Dirección General, Direcciones Territoriales, Dirección de Gestión Interinstitucional, Dirección de Gestión Social y Humanitaria, Dirección de Reparación, Dirección de Registro y Gestión de la Información, Dirección de Asuntos Étnicos, Secretaría General, Oficinas y Subdirecciones correspondientes.

Desglose: Requerimiento y/o petición realizada y firmada por un número determinado de peticionarios, en la cual se hace preciso verificar la pertinencia de la individualización conforme al protocolo de masivos, con el fin de obtener el insumo correspondiente por medio de las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, y brindar respuesta a cada uno.

Escalamiento: Actividad realizada en LEX desde el alistamiento a las diferentes dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, con el fin 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.

Grupos Internos de Trabajo: Son los grupos conformados por la Unidad para las Víctimas de

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 320,04,08-2
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS		Fecha: 18/12/2020 Página 2 de 10

acuerdo con su estructura interna, necesidades del servicio y los planes y programas, los cuales están adscritos a las dependencias de la Entidad. (Resolución No. 00236 de 2020).

Insumo: Información emitida por las dependencias y/o grupos internos de trabajo de la Unidad para las Víctimas, necesaria para generar la 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.

Líneas de producción: Tareas y actividades realizadas para la optimización de procesos en la operación.

ORFEO: Es el sistema para la gestión documental de la Unidad para las Víctimas¹.

Petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar respetuosamente una petición por motivos de interés general o particular.

Procesos de la Unidad para las Víctimas: Son los procesos misionales (Prevención de hechos victimizantes, Gestión para la asistencia, Servicio al Ciudadano, Registro y Valoración, Reparación Integral, Participación y visibilización); procesos estratégicos (Direccionamiento estratégico, Gestión Interinstitucional, Gestión de la Información, Comunicación Estratégica); procesos de apoyo (Gestión Jurídica, Gestión Financiera, Gestión Contractual, Gestión Documental, Gestión Talento Humano, Gestión Administrativa); procesos de seguimiento y control (Control Interno Disciplinario, Evaluación Independiente), y los grupos transversales (Enfoques Diferenciales y Grupos 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 dependencias y/o grupos internos de trabajo de la entidad 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.

¹ Guía de consulta en aplicativos. Proceso: Registro y Valoración y Manual de Radicación de Documentos de Entrada. Proceso de Gestión Documental.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 320,04,08-2
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS		Fecha: 18/12/2020 Página 3 de 10

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

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

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

4.2. Cumplimiento de la Circular 024 del 27 de agosto: Consecuencias Disciplinarias por omitir los derechos de petición.

4.3. Cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Instructivo: Ruta de Atención a los Requerimientos de Organismos de Control.

4.4. 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 desde el proceso o grupo encargado, o que se encuentren en los aplicativos.

4.5. Los tiempos que tienen para contestar las dependencias y/o grupos internos de trabajo y las Direcciones Territoriales a los insumos solicitados son los siguientes:

Proceso/Grupo	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, entre otros.)	3 días hábiles
Direcciones Territoriales	3 días hábiles

4.6. 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 esta.

4.7. Efectuar reuniones mensuales con las diferentes dependencias y/o grupos internos de trabajo que intervienen en el proceso, con el fin de revisar y actualizar lineamientos y políticas necesarios para poder generar las respuestas.

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

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 320,04,08-2
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS		Fecha: 18/12/2020 Página 4 de 10

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

4.10. 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.

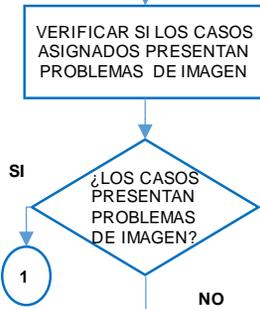
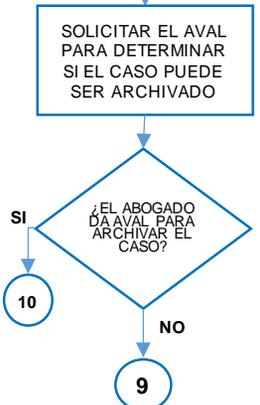
4.11. Procederá el desistimiento tácito cuando, luego de requerir al peticionario que complete la petición o que realice una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y transcurrido el término de un (1) mes no lo ha realizado, se entenderá que el peticionario ha desistido 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. No obstante, en ningún caso el ciudadano perderá sus derechos como víctima del conflicto armado en el marco de lo establecido por la Ley 1448 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios.

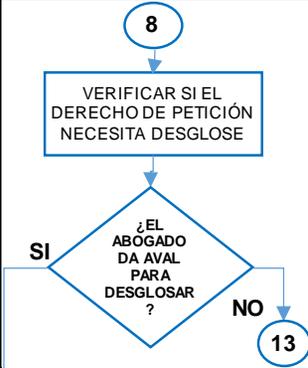
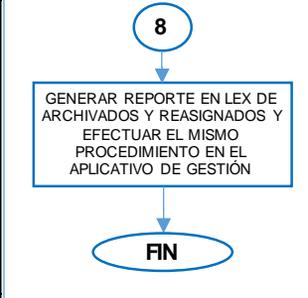
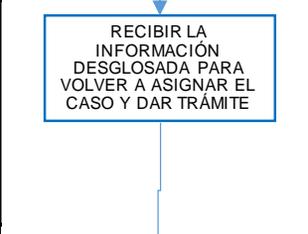
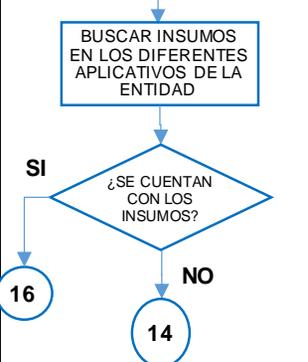
5. La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad para las Víctimas, disponible para consulta en la página web.

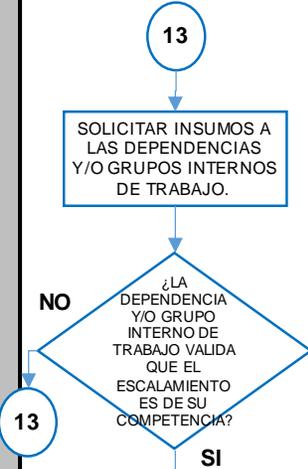
6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

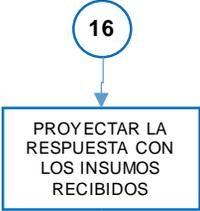
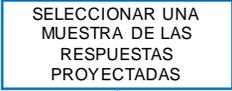
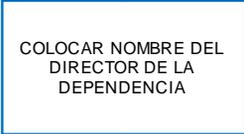
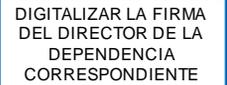
Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1		Recibir y radicar el mismo día en el aplicativo de gestión documental toda la documentación que entregan, ciudadanos, víctimas y organismos de control.	Peticiones, consultas y/o quejas y/o reclamos.	Grupo de Gestión Documental de la Unidad	Número de radicado en el aplicativo de Gestión Documental.
2		Realizar la verificación de casos masivos conforme a protocolo para proceder con el cargue en la carpeta de "Orfeo masivos."	Peticiones, consultas y/o quejas y/o reclamos	Líder Operativo PQR	Aplicativo de Gestión Documental. Bandeja masivos
3		Activar el LEX GENERATOR donde ingresan las peticiones, quejas, consultas y/o reclamos de los ciudadanos, víctimas y organismos de control en la noche.	Orfeo PQR	Líder Operativo PQR	Aplicativo LEX-PQR
4		Revisar que la información ingrese al aplicativo LEX a la bandeja del asignador. ¿Los casos no han sido ingresados? Si: Continuar actividad 5. No: Se devuelve actividad 3.	Peticiones, quejas, consultas y/o reclamos, requerimientos organismos de control y masivos	Asignador PQR	Aplicativo LEX-PQR

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 320,04,08-2
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS		Fecha: 18/12/2020
			Página 5 de 10

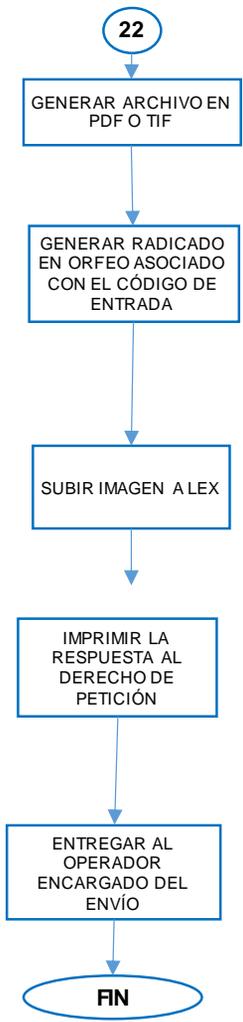
Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
5		Asignar equitativa y gradualmente a los agentes, la información recibida de ciudadanos, víctimas y organismos de control.	Peticiones, consultas, quejas y/o reclamos, requerimientos organismos de control y masivos	Asignador PQR	Aplicativo LEX-PQR "Bandeja Análisis"
6 PC		<p>Verificar si los casos asignados presentan problemas de imagen.</p> <p>¿Los casos presentan problemas de imagen?</p> <p>Si: Se devuelve actividad 1 No: Continuar actividad 7.</p>	Peticiones, consultas, quejas y/o reclamos, requerimientos organismos de control y masivos	Agente PQR.	Aplicativo de Gestión Documental Aplicativo LEX
7		Ingresar la información del solicitante y clasificar la pretensión de acuerdo con la competencia de cada dependencia y/o grupo interno de trabajo (árbol de pretensiones).	Pretensión de Peticiones, consultas, quejas y/o reclamos, requerimientos organismos de control y masivos	Agente PQR.	Aplicativo LEX-PQR "Bandeja Análisis"
8 PC		<p>Solicitar a los abogados el aval para determinar si el caso puede ser archivado.</p> <p>¿El abogado da aval para archivar el caso?</p> <p>Si: Continúa actividad 10. No. Continúa Actividad 9</p>	Pretensión de Peticiones, consultas, quejas y/o reclamos	Agente PQR y abogado PQR.	Aplicativo LEX-PQR "Bandeja Análisis" de Gestión Documental.

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
9 PC		<p>Verificar si el derecho de petición necesita desglose conforme a las reglas del protocolo de masivos.</p> <p>¿El abogado da el aval para desglosar?</p> <p>Si: Continuar actividad 11. No: Pasar a la actividad 13</p>	Derechos de petición masivos.	Analista PQR y Abogado PQR.	<p>Aplicativo de Gestión Documental - Correo electrónico servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co</p>
10		<p>Generar reporte en LEX de archivados y reasignados y efectuar el mismo procedimiento en el aplicativo de gestión documental para dejar evidencia, finaliza el trámite en LEX- PQR. (FIN)</p>	Reporte LEX Archivados Reasignados	Agente PQR.	<p>Aplicativo ORFEO LEX- PQR</p>
11		<p>Enviar al proceso de gestión documental para realizar el respectivo desglose.</p>	Casos masivos para desglosar	Agente PQR.	<p>Aplicativo de Gestión Documental</p>
12		<p>Recibir la información desglosada para volver asignar el caso y dar trámite.</p>	Aplicativo Gestión documental Información desglosada	Líder de operación LEX- PQR	<p>Aplicativo LEX- PQR Bandeja masivos</p>
13 PC		<p>Buscar en los diferentes aplicativos de la Entidad si se cuenta con los insumos para dar respuesta.</p> <p>¿Se cuentan con los insumos?</p> <p>Si. Continua actividad 16 No: Continua actividad 14.</p>	Pretensiones	Agente PQR y/o Abogado PQR.	<p>SIRAV, INDEMNIZA, RUV, VIVANTO SGV.</p>

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
PC 14		<p>Solicitar los insumos escalando a las dependencias y/o grupos internos de trabajo para la consecución de estos.</p> <p>¿La dependencia y/o grupo interno de trabajo valida que el escalamiento es de su competencia?</p> <p>Si: Continúa con la actividad 15 No: Devolver a la actividad 13.</p>	<p>Aplicativo LEX "bandeja áreas misionales"</p>	<p>Agente PQR y/o Abogado PQR, Dependencias y/o grupos internos de la Unidad para las víctimas</p>	<p>Aplicativo LEX-PQR "Bandeja Análisis" Correo electrónico: Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co</p>
		<p>Recibir insumos de las dependencias y/o grupos internos de trabajo 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. 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 de Control Escalamiento.</p>	<p>Aplicativo LEX-PQR "Bandeja Análisis" Correo electrónico: Mao.sapd.pqr_roc@unidadvictimas.gov.co</p>
PC 16		<p>Proyectar masivamente las respuestas con los insumos recibidos.</p> <p>¿El insumo se puede proyectar masivamente?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 20 No: Pasa a la actividad 17</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>

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
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"
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"	Líder de Calidad.	Aplicativo LEX-PQR "Bandeja Reporte del Historial de casos cerrados PQR"
19 PC		<p>Validar si la respuesta cumple con los estándares de calidad establecidos en la operación.</p> <p>¿Cumple con los estándares de calidad?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 20. No: Devolver a la actividad 17.</p>	Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31	Líder de Calidad.	Aplicativo LEX-PQR "Bandeja Reporte del Historial de casos cerrados PQR"
20		Colocar nombre del director de la dependencia 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"
21		Asignar al área de impresión	Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31	Agente PQR	Aplicativo LEX "Bandeja Impresión"
22		Digitalizar la firma del director de la dependencia correspondiente.	Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31	Agente de Firmas	Formato de respuesta a peticionario firmado Aplicativo LEX "Bandeja Impresión"
					

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 320,04,08-2
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS		Fecha: 18/12/2020
			Página 9 de 10

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
23		Generar archivo en PDF o TIF	Formato Respuesta a Peticionario Código 740.04.15-31	Agente de Firmas	Aplicativo LEX "Bandeja Impresión"
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"
25		Subir imagen a LEX	Formato Código 740.04.15-31 con código ORFEO	Agente de Firmas	LEX "Bandeja impresión"
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"
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
FIN					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Respuesta escrita de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS a los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.	Dar respuesta institucional a las peticiones, quejas y reclamos a los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.

 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: 320,04,08-2
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE A PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS		Fecha: 18/12/2020 Página 10 de 10

7. ANEXOS

Anexo 1.

- Formato VF Respuestas Reparaciones Desplazamiento
- Formato VF Otras Solicitudes (Respuestas Ley 387 De 1997 - Ley 1448 De 2011)
- Formato VF Respuestas DGSH A.H
- Formato VF Respuestas DGSH Hechos Diferentes al Desplazamiento
- Formato VF Respuestas Reparaciones Por Hechos Diferentes al Desplazamiento y Otras Solicitudes
- Formato VF Respuestas DGI
- Formato VF Respuestas OAJ
- Formato VF Respuestas Registro

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	16-12-2019	Creación del procedimiento de peticiones quejas y reclamos de acuerdo con la estructura documental.
2	18/12/2020	Actualización de criterios de operación, concepto de casos especiales, desglose de masivos y actividades.