

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O CONSULTA	CÓDIGO: GAU-PR-01/V5	
	GESTION DE ATENCION AL USUARIO	FECHA: 30/11/2016	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	PÁGINA: 1 DE 9	
PROPÓSITO	Establecer los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección (UNP), generando participación ciudadana, y dando cumplimiento a la normatividad vigente.		
ALCANCE	El procedimiento inicia desde la recepción de peticiones, quejas, reclamos, y/o sugerencias a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y culmina con el envío de la respectiva respuesta a los beneficiarios y/o usuarios, y aplica a todos los procesos de la Unidad.		
RESPONSABILIDADES			
RESPONSABLES		RESPONSABILIDADES	
Radicación y correspondencia		<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias y demás documentos. • Clasificar en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás documentos. • Determinar el responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad, para que esta proyecte la respectiva respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. • Asignar el número de radicación en el sistema. • Direccionar y/o transferir al área correspondiente. • Enviar copia de la petición, queja, reclamo y/o sugerencia al grupo de Atención al Usuario, a fin que se realice el debido seguimiento a la respuesta que debe proyectar el área competente. 	
Atención al usuario		<ul style="list-style-type: none"> • Prestar atención directa tanto a beneficiarios como a solicitantes del programa a través de las herramientas asignadas para tal fin. • Proyectar la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que por su naturaleza no puedan ser asignadas a un único responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad. • Direccionar la petición, queja, reclamo y/o sugerencia a las áreas correspondientes al Macroproceso Misional. • Solicitar información a las diferentes dependencias de la entidad, respecto de la gestión adelantada frente a cada una de las PQRS asignadas. • Realizar seguimiento a las PQRS elevadas ante la UNP, a fin de verificar que se haya proyectado respuesta en términos de Ley al peticionario, mediante la alimentación de la matriz creada para tal fin. • Administrar la matriz correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. • Aplicar encuesta de satisfacción al usuario. 	
Funcionarios, y/o Contratistas designados por los líderes de procesos como enlace para responder peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias		<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de su competencia, garantizando la eficacia y oportunidad de las mismas, de acuerdo a los términos de ley. • Suministrar de manera eficaz, eficiente y oportuna los insumos requeridos por el Grupo de Atención al Usuario. • Informar semanalmente al Grupo de Atención al Usuario, la gestión adelantada respecto a cada una de las PQRS asignadas a su dependencia. • Informar al Grupo de Atención al Usuario si la petición, queja, reclamo y/o sugerencia no es de su competencia y a que área fue direccionada y por cual razón. • Enviar semanalmente al Grupo de Atención al Usuario reporte de las respuestas de PQRS proyectadas, de acuerdo a la Base Matriz. 	
DEFINICIONES			
TERMINO		DEFINICIÓN	
ANÓNIMO		Petición presentada por un cliente que no registra los datos de identidad personal.	
USUARIO		Persona natural, jurídica, pública o privada que recibe un producto y/o servicio	

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	<p>Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Unidad Nacional de Protección con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.</p> <p><u>Términos de Respuesta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona natural o jurídica y entidad privada: 15 días hábiles siguientes a la recepción. • Entidad pública: 10 días hábiles siguientes a la recepción • Miembros del Congreso: 5 días hábiles siguientes a la recepción
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	<p>Es el requerimiento que presenta una persona natural o jurídica a la Unidad Nacional de Protección, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad</p> <p><u>Término de Respuesta</u> 10 días hábiles siguientes a la recepción</p>
PETICIÓN DE CONSULTAS	<p>Es el requerimiento que presenta una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Unidad Nacional de Protección relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.</p> <p><u>Término de Respuesta</u> 30 días hábiles siguientes a la recepción.</p>
QUEJA	<p>Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones</p> <p><u>Término de Respuesta</u> 15 días hábiles siguientes a la recepción</p>
RECLAMO	<p>Es la 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 servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p><u>Término de Respuesta</u> 15 días hábiles siguientes a la recepción.</p>
SUGERENCIA	<p>Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.</p> <p><u>Término de Respuesta</u> 15 días hábiles siguientes a la recepción</p>
FELICITACIÓN	<p>Reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario a la Unidad Nacional de Protección por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido</p>
MARCO LEGAL	

Constitución Política de 1991
Decreto Nacional de Desarrollo 2010 - 2010
Art. 234
Decreto 4065 de 2011. "Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección - UNP, se establecen su objetivo y su estructura de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Unico Reglamentario del Sector Administrativo del Interior
"por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública".
de Servicio al Ciudadano
Estrategia de Gobierno en Línea. documentos oficiales".
Ciudadano".
Funcionamiento de las Entidades del Orden Nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
Ley 594 de 2000. "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se citan otras disposiciones".
Ley 599 de 2000. Código Penal Colombiano. Título VII BIS, Capítulo I. "de la Protección de la Información y los datos".
Ley 1618 de 2013. "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para granatizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad".
019 de 2012. "Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales".
dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
Disciplinario Único, numeral 34: Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado".
tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa". Artículo 55°:
Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar de las sanciones previstas en el mismo.
el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de Información".

Plan

Ley 1450 de 2011

Ley 5 de 1992

Decreto 1066

Ley 1437 de 2011 ,

Ley 1755 de 2015,

Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan

Documento CONPES 3640 de 2010. Política Nacional

Documento CONPES 3650 de 2010. Importancia Estratégica de la

Ley 57 de 1985. "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y

Decreto 2623 de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al

Ley 489 de 1998. "Por la cual se dictan normas sobre la Organización y

Funcionamiento de las Entidades del Orden Nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".

Ley 594 de 2000. "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se citan otras disposiciones".

Ley 599 de 2000. Código Penal Colombiano. Título VII BIS, Capítulo I. "de la Protección de la Información y los datos".

Ley 1618 de 2013. "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para granatizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con

discapacidad".

019 de 2012. "Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración

Pública"

el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Justicia y del

Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales".

dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que

ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Disciplinario Único, numeral 34: Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función

administrativa del Estado".

tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa". Artículo 55°:

Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo

para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar de las sanciones previstas en el

mismo.

el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes de Información".

CONSIDERACIONES GENERALES

Establecer los lineamientos de atención a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias elevadas en la entidad, convirtiendo a la ciudadanía, en veedores de la gestión pública de la Unidad Nacional de Protección.

Este procedimiento se relaciona con los procesos estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación aprobados en la Unidad Nacional de Protección.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLES	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Funcionario y/o contratistas de radicación y atención al usuario		<p>La Unidad Nacional de Protección ha habilitado diferentes canales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, a saber:</p> <p><u>Atención presencial al usuario</u></p> <p>- En Bogotá, los ciudadanos que estén interesados en elevar una petición, queja, reclamo y/o sugerencia ante la UNP, serán atendidos por el funcionario y/o contratista en el horario de 08: 00 am a 04: 30 pm, quien deberá diligenciar el respectivo formato destinado para tal fin.</p>

<p>Funcionario y/o contratistas de radicación y atención al usuario</p>		<ul style="list-style-type: none"> - En las demás ciudades del país, el usuario podrá acercarse al Grupo Regional de Protección (GURP) donde será atendido por el funcionario y/o contratista designado por el respectivo coordinador, quien deberá diligenciar el formato destinado para tal fin. - Una vez diligenciado el respectivo formato, por parte de aquellos funcionarios del Grupo de Atención al Usuario, de Bogotá, deberá ser entregado al Grupo de Radicación y Correspondencia, diligenciando para ello el formato de Correspondencia Interna, para su ingreso a SIGOB. - No obstante, tratándose de aquellos formatos diligenciados en las GURP, deberá ser escaneado y remitido al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co - En todo caso, la Carta de Trato Digno al Usuario, debe estar publicada en un lugar visible y de acceso al usuario que desee elevar una petición, queja, reclamo y/o sugerencia.
<p>Funcionario y/o contratistas de radicación y atención al usuario</p>		<p><u>Atención a Personas en Condiciones Especiales</u></p> <p>Se brindará atención prioritaria a aquellos usuarios que presenten alguna de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Minusválidos: Personas en silla de ruedas o en muletas * Invidentes * Sordos - Mudos * Mujeres en estado de Embarazo * Personas con niños en brazos * Adultos mayores <p>Otros: cuando se identifique alguna situación física especial por la que el usuario requiera una atención prioritaria</p>
<p>Funcionario y/o contratistas de radicación y atención al usuario</p>	<p>1. Recepcionar la Petición, queja, reclamo y sugerencia (PQRS)</p>	<p>Para tales efectos, en el Grupo de Atención al Usuario de dispondrá de un asesor para tal fin, en aras de evitar que los mismos soliciten turno.</p> <p>Una vez diligenciado el respectivo formato deberá ser remitido al Grupo de Radicación y Correspondencia, diligenciando para esto el Formato de Correspondencia Interna con el objeto que se proceda al ingreso del mismo al SIGOB, garantizando la trazabilidad de la información.</p> <p>Punto de Control: GAU-FT-01 Formato Atención al Usuario y GAD-FT-13 Formato de Correspondencia Interna.</p> <p><u>Atención telefónica al usuario</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los usuarios podrán comunicarse con la UNP mediante la Línea Gratuita 018000118228, en el horario de 08: 00 am a 04: 30 pm, tratándose de una petición, queja, reclamo, y/o sugerencia, la llamada será direccionada al Grupo de Atención al Usuario. - El funcionario y/o contratista del Grupo de Atención al Usuario, registrará la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, en el formato destinado para tal fin, el cual deberá ser escaneado y enviado al correo electrónico radicacionamericas@unp.gov.co a fin que se proceda al ingreso del mismo al SIGOB, garantizando la trazabilidad de la información.

		<p>Atención virtual al usuario</p> <p>- El usuario que desee elevar una petición, queja, reclamo y/o sugerencia ante la UNP, podrá efectuarlo mediante los correos electrónicos: correspondencia@unp.gov.co y atencionalusuario@unp.gov.co.</p>
<p>Funcionario y/o contratistas de radicación y atención al usuario</p>		<p>Una vez recibida la petición, queja, reclamo y/o sugerencia en la bandeja del citado correo electrónico, se procederá a realizar su radicación en SIGOB y de esta forma asegurar la trazabilidad de la información.</p> <p><u>Buzón de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.</u></p> <p>El buzón de sugerencias estará ubicado en un lugar visible, contará con formatos de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias y un lapicero, con el fin de facilitar al usuario la comunicación con la Unidad.</p> <p>Deberá ser revisado una vez por semana, de lo cual se dejará constancia mediante "Acta de apertura de buzones", según formato establecido para tal fin, que debe ser diligenciado y archivado por el Grupo de Atención al usuario.</p> <p>Una vez realizada la apertura del buzón y el levantamiento de la respectiva acta, se procederá a enviarlas al Grupo de Radicación y Correspondencia.</p> <p>Punto de Control: GAU-FT-08 Formato Acta de Apertura Buzon PQRS y Felicitaciones</p>
<p>Funcionario y/o contratistas de radicación y atención al usuario</p>		<p><u>Radicación y Correspondencia</u></p> <p>De igual manera, la UNP recepcionará todas aquellas peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, que sean enviadas por correo certificado o entregado directamente en correspondencia, para su respectiva radicación y direccionamiento a través del SIGOB, garantizando la trazabilidad de la información.</p>
<p>Funcionario y/o contratista designado en radicación y correspondencia</p>	<p>2. Clasificar las PQRS elevadas ante la UNP</p>	<p>El funcionario, y/o Contratista de radicación y correspondencia deberá clasificar los documentos allegados a la UNP en: Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, a fin de ingresarlos al SIGOB, para direccionarlos al responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad y enviar una copia del mismo al Grupo de Atención al Ciudadano</p>
<p>Funcionario y/o contratista designado en radicación y correspondencia</p>	<p>3. Verificar que la petición, queja, reclamo y/o sugerencia sea competencia de la UNP</p>	<p>Si la UNP no es la competente para resolver la petición, queja, reclamo y/o sugerencia, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente y dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.</p> <p>- La petición, queja, reclamo y/o sugerencia, que no sea competencia de la UNP será direccionada al Grupo de Atención al Usuario a fin que dentro del término señalado se remita a la entidad competente y se envíe copia del oficio al peticionario.</p>

<p>Funcionarios, y/o Contratistas designados por los líderes de procesos como enlace para responder PQRS</p>		<p>Toda petición deberá contener, por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La designación de la autoridad a la que se dirige. - Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. - El objeto de la petición. - Las razones en las que fundamenta su petición. - La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. - La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
<p>Funcionarios, y/o Contratistas designados por los líderes de procesos como enlace para responder PQRS</p>	<p>4. Revisar requisitos mínimos de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias</p>	<p>La UNP, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentre dentro de sus archivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. - Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

<p>Funcionarios, y/o Contratistas designados por los líderes de procesos como enlace para responder PQRS</p>		<p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la Petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. - En todo caso se estará a lo dispuesto en la normatividad vigente en la materia.
<p>Funcionarios, y/o Contratistas designados por los líderes de procesos como enlace para responder peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias</p>	<p>5. Tramitar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que son competencia de la UNP</p>	<p>En caso que la petición, queja, reclamos y/o sugerencia sea elevada a través del canal de atención presencial al usuario o vía telefónica, y que así mismo se cuente con la información necesaria para dar respuesta de fondo a la misma, se resolverá de manera inmediata y se dejará registro de ello en el respectivo formato destinado para tal fin.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De no contarse con la información necesaria tratándose de una atención presencial o telefónica, se hará traslado de la misma, al Grupo de Radicación y correspondencia a fin de ingresarlo al SIGOB, para direccionarlos al área correspondiente. - En caso de que las peticiones quejas, reclamos y/o sugerencias que por su naturaleza no puedan ser designadas a un único responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad, deberán ser asignadas al Grupo de Atención al Usuario, la cual requerirá la información necesaria a los responsables; podrá ser solicitada mediante comunicación interna o correo electrónico, indicando el plazo de entrega de la misma, en caso que no sea remitida la información se generará un informe a la dirección general con copia a control interno disciplinario.
<p>Funcionarios, y/o Contratistas designados por los líderes de procesos como enlace para responder peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias</p>		<p>Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados por la Ley, se informará antes del vencimiento de los términos al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tratándose de quejas, las mismas deberán ser remitidas al responsable del Grupo, al cual pertenece el funcionario y/o contratista, para que se dé el trámite correspondiente.
<p>Atención al usuario</p>	<p>6. Administrar la matriz (Base de Datos) de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.</p>	<p>El grupo de Atención al Usuario deberá administrar y diligenciar la matriz de seguimiento de las peticiones, quejas reclamos y/o sugerencias para llevar control de las mismas y poder cumplir con los términos establecidos por la ley.</p> <p>Punto de Control: Matriz de Seguimiento (Base de datos), de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.</p>

	7. Direccionar las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias a las áreas correspondientes	El grupo de atención al Usuario recibirá por parte de Radicación y correspondencia todas las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias pertenecientes a las áreas del Macroproceso Misional, para su respectivo direccionamiento al área correspondiente.
Funcionarios, y/o Contratistas designados por los líderes de procesos como enlace para responder peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias	8. Recopilar la información necesaria para proyectar la respuesta	El funcionario, y/o Contratista designado por los líderes de procesos como enlace para responder peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, debe recopilar la información necesaria para poder proyectar la respuesta en los términos designados por la ley.
	9. Enviar la respuesta al destinatario	<p>Se entrega la respectiva respuesta al area de correspondencia utilizando para ello el formato de Correspondencia Externa, para que sea enviado a través de correo certificado o correo electrónico al peticionario.</p> <p>- En el evento que se genere la devolución de la respuesta por parte del operador de correspondencia, se deberá remitir oportunamente al responsable que proyectó la respuesta la cual será analizada, a fin de determinar si es posible subsanar dicha novedad y remitirlo nuevamente. En caso contrario se procederá a su archivo con la respectiva anotación.</p> <p>Una vez gestionada la respuesta en SIGOB, se procederá a remitirla al Grupo de Radicación y Correspondencia, para su respectivo envío por correo certificado</p> <p>Punto de Control: GAD-FT-06, Planilla Entrega de Correspondencia al Operador</p>
Atención al usuario	10. Evaluar de Satisfacción al usuario	<p>Una vez culminada la atención al usuario vía telefónica o personalizada se procederá a aplicar una encuesta de satisfacción, diligenciando para tal fin el formato aprobado.</p> <p>- De manera aleatoria se enviará con la respuesta a la respectiva Petición, Queja, Reclamo y/o Sugerencia, la encuesta de satisfacción para que la misma sea diligenciada y enviada a la UNP.</p> <p>Una vez realizada la encuesta de satisfacción al Usuario, se procederá a realizar la respectiva tabulacion tanto de las encuestas realizadas en la sede de atención en Bogota como en las diferentes sedes de atención al Usuario de los Grupos Regionales de Protección presentes a nivel Nacional.</p> <p>Punto de Control: Formato GAU-FT-09 Encuesta de Satisfacción</p>
	11. Elaborar de informes ejecutivos y estadísticos solicitados por la alta Dirección	Una vez retroalimentada la matriz por parte del Grupo de atención al Usuario, se procederá a elaborar el informe ejecutivo y estadístico para presentarlo a la alta dirección, este informe debe contener la tabulacion de encuestas con los respectivos analisis de los resultados de las preguntas realizadas a los encuestados y ademas de esto el nalisis de los rezagos, asi como de las PQRS tramitadas por las diferentes areas de la Entidad durante el mes.

FORMATOS Y REGISTROS

GAU-FT-01 FORMATO DE ATENCION AL USUARIO
 GAU-FT-06 CARTA TRATA DIGNO AL USUARIO
 GAU-FT-07 FORMATO BUZON DE PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS) Y FELICITACIONES
 GAU-FT-08 FORMATO ACTA APERTURA BUZÓN PQRS Y FELICITACIONES
 GAU-GU-02 GUIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 GAD-FT-13 FORMATOS DE CORRESPONDENCIA INTERNA
 GAD-FT-06 PLANILLA DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA AL OPERADOR
 AU-FT-09 ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
03	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito: Se modificó de acuerdo a las necesidades de la entidad. • Alcance: Se modificó el alcance de acuerdo a las funciones y competencias de los responsables de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad • Responsables: Se adecuaron los responsables del Procedimiento de acuerdo al personal asignado. • Responsabilidades: Se efectuaron precisiones respecto a las responsabilidades acorde a las competencias de cada responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad. • Definiciones: Se modificaron los conceptos básicos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para facilitar su identificación. • Consideraciones Generales: Se modificó teniendo en cuenta la importancia de involucrar todos los procesos de la Unidad Nacional de Protección. • Contenido: El contenido se adecuó y se precisó para brindar claridad al procedimiento y soporte a cada actividad realizada. 	27/08/2015	04
04	SE MODIFICA EL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DEL GRUPO DE ATENCION AL USUARIO CON LA FINALIDAD DE REALIZAR ACTUALIZACIONES DE LA NORMATIVIDAD, IMPLEMENTAR LOS FORMATOS DE CORRESPONDENCIA INTERNA GAD-FT-13V2 Y EL DE ENCUESTA DE SATISFACCION GAU-FT-09 V1 y REFERIR LOS FORMATOS MENCIONADOS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO.	30/11/2016	05