

	SEGUIMIENTO PQRS	CÓDIGO: GAU-PR-02/V1	
	GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: 27/10/2016	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	PÁGINA: 1 DE 6	
RESPONSABILIDADES			
RESPONSABLES	RESPONSABILIDADES		
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> * Garantizar la correcta aplicación de las políticas, normas, procedimientos, planes y programas de la Unidad Nacional de Protección, de acuerdo a la competencia del grupo. * Prestar atención directa tanto a beneficiarios como a solicitantes del programa a través de las herramientas asignadas para tal fin. * Proyectar las respuestas a las PQRS que por su naturaleza no pueden ser asignadas a un único responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad. * Realizar seguimiento a las PQRS para garantizar que el tiempo respuesta sea el establecido por la ley. * Administrar la matriz correspondiente a las PQRS. * Generar los indicadores de eficacia, eficiencia y oportunidad presentados en el plan de acción y tablero de mando. * Enviar semanalmente correos electrónicos con la información de las PQRS asignadas a todos los jefes de área. * Enviar memorandos a los jefes de área con la información del rezago del mes. 		
COORDINADOR GAU	<ul style="list-style-type: none"> * Revisar el informe de PQRS mensual de la entidad antes de ser enviado al jefe de área para su respectiva aprobación. * Revisar los memorandos para ser enviados a los jefes de área con la información del rezago del mes. * Revisar los Indicadores del tablero de mando. 		
JEFE DE ÁREA (GAU)	<ul style="list-style-type: none"> * Aprobar el informe de PQRS mensual para ser publicado en la página Web de la Entidad. * Aprobar los memorandos para ser enviados a los jefes de área con la información del rezago del mes. * Aprobar el informe de Indicadores del tablero de mando para ser publicado en Sócrates. 		
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> * Responder las PQRS asignadas en términos de ley. * Informar o dar traslado sobre las PQRS que no son de su competencia, a la mayor brevedad posible. * Contestar los correos que se les envían semanalmente con el reporte de las PQRS asignadas. * Dar respuesta a los memorandos enviados con la información de rezagos de las PQRS. 		

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> * Responder las PQRS asignadas en términos de ley. * Informar o dar traslado sobre las PQRS que no son de su competencia, a la mayor brevedad posible. * Contestar los correos que se les envían semanalmente con el reporte de las PQRS asignadas. * Dar respuesta a los memorandos enviados con la información de rezagos de las PQRS.
OFICINA ASESORA JURÍDICA	<ul style="list-style-type: none"> * Responder las PQRS asignadas en términos de ley. * Informar o dar traslado sobre las PQRS que no son de su competencia, a la mayor brevedad posible. * Contestar los correos que se les envían semanalmente con el reporte de las PQRS asignadas. * Dar respuesta a los memorandos enviados con la información de rezagos de las PQRS.
SECRETARIA GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> * Responder las PQRS asignadas en términos de ley. * Informar o dar traslado sobre las PQRS que no son de su competencia, a la mayor brevedad posible. * Contestar los correos que se les envían semanalmente con el reporte de las PQRS asignadas. * Dar respuesta a los memorandos enviados con la información de rezagos de las PQRS.
DIRECCIÓN GENERAL	<ul style="list-style-type: none"> * Responder las PQRS asignadas en términos de ley. * Informar o dar traslado sobre las PQRS que no son de su competencia, a la mayor brevedad posible. * Contestar los correos que se les envían semanalmente con el reporte de las PQRS asignadas. * Dar respuesta a los memorandos enviados con la información de rezagos de las PQRS.
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> * Responder las PQRS asignadas en términos de ley. * Informar o dar traslado sobre las PQRS que no son de su competencia, a la mayor brevedad posible. * Contestar los correos que se les envían semanalmente con el reporte de las PQRS asignadas. * Dar respuesta a los memorandos enviados con la información de rezagos de las PQRS.
GRUPO DE GESTION DE ATENCIÓN AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> * Responder las PQRS asignadas en términos de ley. * Informar o dar traslado sobre las PQRS que no son de su competencia, a la mayor brevedad posible. * Contestar los correos que se les envían semanalmente con el reporte de las PQRS asignadas. * Dar respuesta a los memorandos enviados con la información de rezagos de las PQRS.

DEFINICIONES

TERMINO	DEFINICIÓN
Base Matriz	Base de Excel creada por el ingeniero Carlos Quiñones en la cual se reporta toda la información concerniente a las PQRS que ingresan a la Entidad.
Dependencias	Grupos internos de trabajo de la entidad que dependen de las diferentes subdirecciones.
Ente solicitante	Entidad que requiere la información
EXT	Número de radicado que genera la Entidad para cada solicitud
Felicitación	Protección por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido

GAU	Grupo de Atención al Usuario encargado de realizar el seguimiento a las PQRS que ingresan a la entidad y a dar respuesta a las solicitudes de carácter MIXTO.
Gestionado	Cuando se ha dado tramite en SIGOB a la PQRS asignada
No competencia	Cuando la entidad no cuenta con la información requerida en la PQRS
PQRS	Peticiones, Quejas, reclamos y/o sugerencias que realiza un beneficiario respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia de la Unidad Nacional de Protección, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.
PQRS MIXTAS	Peticiones, Quejas, reclamos y/o sugerencias que requieren de mas de una dependencia para ser resuelta.
Queja	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 Término de Respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.
Radicado	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. Término de Respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción.
Rechazado competencia	Cuando la información solicitada no es del resorte de las funciones de la Entidad.
Reserva	Cuando la información solicitada a la entidad se encuentra protegida por la ley
Reclamo	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. Término de Respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción
Rezagos	PQRS Atrasadas en los meses pendientes por dar respuesta
Seguimiento	Observación minuciosa de la evolución y el desarrollo de un proceso
SIGOB	Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad, es un proyecto de la Dirección Regional para América latina y el Caribe del PNUD, orientado a fortalecer las capacidades de gestión institucional para la gobernabilidad democrática.
Sugerencia	Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Término de Respuesta 15 días hábiles siguientes a la recepción
Terminos de ley	Es el lapso de tiempo dado por una herramienta jurídica para dar respuesta a una PQRS.
Enlaces	Persona encargada de realizar el seguimiento interno a las PQRS en cada dependencia.

MARCO LEGAL

El grupo de Atención al Usuario en cumplimiento al numeral 4, artículo 2, capítulo I de la resolución 525 de agosto 12 de 2015, tiene bajo su responsabilidad realizar el seguimiento a las PQRS para garantizar que el tiempo de respuesta sea el establecido por la ley.

* Constitución Política de 1991

* Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, Ley 1450 de 2011 Art. 234

* Ley 5ª de 1992

* Decreto 4065 de 2011. Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección -UNP, se establecen su objetivo y estructura.

* Decreto 1066 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”

* Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

* Ley 1755 de 2015 “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”.

* Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

* Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano

* Documento CONPES 3650 de 2010. Importancia Estratégica de La Estrategia de Gobierno en Línea

* Decreto 2623 de 2009. por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

* 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 dictan otras disposiciones.

* Demás normas concordantes.

CONSIDERACIONES GENERALES

Establecer los lineamientos para realizar el seguimiento a las PQRS que ingresan a la Entidad para que sean respondidas dentro de los términos de ley.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLES	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
* Persona encarga de realizar el reparto de EXT en el GAU	1. Ingresar las PQRS a la BASE MATRIZ	Se ingresan los datos a la BASE MATRIZ de todas las PQRS que llegan a la Entidad y que son reportadas por el área de Radicación y correspondencia al GAU mediante copias en el SIGOB, cada EXT es revisado (analizado) por la persona encargada del GAU quien registra los datos como numero de radicado, fecha de radicado, tipo de PQRS, entidad o persona remitente, motivo de la PQRS, y tiempo para atender la solicitud de acuerdo a los parámetros establecidos por la LEY 1755 DE 2015.
* Persona encarga de realizar el reparto de EXT en el GAU	2. Enviar semanalmente la BASE MATRIZ alimentada	Semanalmente los datos ingresados a la Base Matriz son remitidos a la persona encargada de realizar el seguimiento a las PQRS. Punto de Control: Base Matriz de Seguimiento (Base de datos), de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.
* Persona encarga de realizar el seguimiento de PQRS en el GAU	3. Verificar en SIGOB las PQRS	Diariamente se realiza la verificación en el SIGOB con cada uno de los radicados que se encuentren en gestión o pendientes de tramitar.

* Persona encarga de realizar el seguimiento de PQRS en el GAU	4. Enviar correos electrónicos a los enlaces de cada Dependencia.	Se envían correos electrónicos a los enlaces de cada Dependencia en donde se les envía la información de las PQRS que tienen bajo su cargo. Punto de Control: Correos electrónicos con información del estado de las PQRS que tienen asignadas las Dependencias.
* Enlaces Dependencias UNP	5. Responder correos electrónicos enviados por el GAU con el estado de las PQRS asignadas.	Los enlaces de las áreas deben dar respuesta en un plazo no superior a 5 días en donde informen el estado actual en el que se encuentran las PQRS asignadas.
* Persona encarga de realizar el seguimiento de PQRS en el GAU	6. Reenviar correos electrónicos con corte final de PQRS	Se envía nuevamente correos electrónicos a los enlaces de las diferentes dependencias en donde se les informa el corte final del mes de las PQRS que tienen a su cargo; allí se les alerta sobre la siguiente información: Los tiempos de respuesta (vencidos o por vencerse), se informa sobre PQRS que no tenían presentes porque se encontraban en otras dependencias.
* Enlaces Dependencias UNP	7. Responder correos electrónicos enviados por el GAU con el estado de las PQRS asignadas.	Los enlaces de las dependencias deben enviar un reporte con la información actualizada de las PQRS que se encuentran bajo su cargo.
* Persona encarga de realizar el seguimiento de PQRS en el GAU	8. Elaborar Informe mensual de PQRS	Una vez recopilada la información y revisados todos los reportes obtenidos por los diferentes enlaces, se analiza nuevamente el estado de todas las PQRS en el SIGOB y se alimenta la base matriz con los respectivos cambios generados, después de esto se procede a la elaboración del informe mensual de PQRS.
* Grupo de Gestión Informática y de soporte Tecnológico	9. Publicar el informe mensual de PQRS	Los 5 primeros días hábiles de cada mes, debe ser publicado el Informe PQRS (Página Web de la Entidad)
* Persona encarga de realizar el seguimiento de PQRS en el GAU	10. Elaborar Informe mensual de Indicadores y Tablero de Mando	De la oportunidad de repuestas y de las encuestas de satisfacción de Usuarios realizadas en las sedes de Atención al Usuario y los Grupos Regionales de Protección (GURP), se procede a elaborar el informe de los indicadores tablero de mando.
* Persona encarga de realizar el seguimiento de PQRS en el GAU	11. Publicar el informe mensual de Indicadores	Los 5 primeros días hábiles de cada mes, debe ser publicado el Informe de Indicadores (Sócrates).

* Persona encarga de realizar el seguimiento de PQRS en el GAU	12. Enviar memorandos con la notificación de las PQRS del mes	Cada mes se envían memorandos a los jefes de área en los cuales se informa el estado los rezagos del mes; en este memorando se relacionan las respuestas sin tramitar y las en gestión. En un lapso de tiempo no mayor a 8 días, los jefes de área a los cuales se les envió el memorando deben enviar la respuesta del estado actual en que el se encuentran las PQRS que tienen bajo su cargo. Punto de Control: Memorandos con la información de los rezagos del mes.
--	---	--

FORMATOS Y REGISTROS

Comunicación interna SGI-FT-O4
Base de datos matriz -
Correos electrónicos

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	Se crea un nuevo procedimiento para el seguimiento realizado por el Grupo de Atención al Usuario ya que es de vital importancia tenerlo documentado.	27/10/2016	1