La equidad es de todos

Prosperidad Social

GUÍA OPERATIVA

COMPENSACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS -IVA-

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Bogotá, abril 2021

Contenido

Introducción 3

1. Objetivo de la guía 3

2. Alcance de la guía 3

3. Siglas, Acrónimos y Abreviaturas 3

4. Glosario 4

5. Marco legal 6

6. Ciclo Operativo del Programa 7

6.1 Responsables de la ejecución ciclo operativo 7

6.2 Procesos del ciclo operativo 10

6.2.1 Focalización poblacional 11

6.2.2 Novedades 14

6.2.3 Liquidación de recursos 19

6.2.4 Entrega de recursos 21

6.2.5 Peticiones, quejas, reclamos y denuncias 22

6.2.6 Seguimiento y evaluación 22

7 Sistema de Información del Programa 25

Introducción

La Compensación del Impuesto sobre las Ventas -Compensación de IVA- es un Programa de Transferencias Monetarias No Condicionadas – TMNC- que inicia su operación en el año 2020, con el fin de mitigar el impacto del cobro del impuesto sobre las ventas - IVA en los hogares más pobres del país y generar mayor equidad del sistema tributario, al considerar que, a pesar de los esfuerzos por crear bienes exentos, excluidos y con tarifas diferenciales, este impuesto continua siendo altamente regresivo, en la medida en que su recaudo no es proporcional a la capacidad adquisitiva de los contribuyentes.

La administración del programa está bajo responsabilidad de Prosperidad Social, de conformidad con lo estipulado en el Decreto Legislativo 812 de junio de 2020 y su operación se ejecuta mediante un ciclo operativo que corresponde a una serie cronológica de los procesos requeridos para la liquidación y entrega de los recursos a los hogares beneficiarios. Este ciclo es requisito fundamental para identificar a los hogares y determinar el valor o monto de recursos a transferir a cada uno de ellos, según criterios establecidos en la presente Guía Operativa.

La Guía Operativa complementa el Manual Operativo del Programa, especificando los procedimientos, acciones y responsables de cada proceso del ciclo operativo. Los casos especiales o excepcionales que se identifiquen en la ejecución de los procesos operativos del Programa y no se encuentren reglamentados en el Manual Operativo ni en sus guías complementarias, serán analizados por la coordinación del Programa de Compensación del IVA, para determinar los procedimientos y actividades a seguir.

1. Objetivo de la guía

Establecer los procedimientos, actividades y responsables de cada proceso del ciclo operativo del Programa Compensación del IVA.

2. Alcance de la guía

La Guía del Ciclo Operativo está dirigida a las diferentes entidades involucradas con la operación del Programa, en especial a los servidores públicos responsables directos de la ejecución de los procesos operativos y para los hogares participantes. A su vez, sirve como instrumento técnico para orientar el desarrollo y operación del sistema de información del Programa.

3. Siglas, Acrónimos y Abreviaturas

CC	Cédula de Ciudadanía
CE	Cédula de Extranjería
CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DIAN	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia
DNP	Departamento Nacional de Planeación

ENPH	Encuesta Nacional de Presupuesto de Hogares
GIT	Grupo Interno de Trabajo
IVA	Impuesto al Valor Agregado/ Impuesto Sobre las Ventas
MHCP	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
MO	Manual Operativo
PEP	Permiso Especial de Permanencia
PILA	Planilla Integrada de Liquidación de Aportes
PIB	Producto Interno Bruto
PQRyD	Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
PROSPERIDAD SOCIAL	Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
RNEC	Registraduría Nacional del Estado Civil
RUAF	Registro Único de Afiliados
SIGEP	Sistema de Información y Gestión del Empleo Público
SISBEN	Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios para Programas **S**ociales
TI	Tarjeta de Identidad
TMNC	Transferencias Monetarias No Condicionadas
UVT	Unidad de Valor Tributario

4. Glosario

Ciclo operativo: corresponde a los procesos sincronizados y organizados requeridos para la transferencia de los recursos en cada giro de la Compensación del IVA a los hogares beneficiarios del Programa.

Enlace municipal: persona nombrada, delegada o contratada por la alcaldía municipal, con cargo a su presupuesto. Actúa como el delegado directo del alcalde y representante del Programa en la respectiva jurisdicción, para la ejecución y seguimiento de los procesos operativos del Programa. Estas personas no tienen vínculo laboral con Prosperidad Social.

Estado de los hogares: corresponde a la clasificación de los hogares del Programa en cada ciclo operativo. Los estados definidos son: (i) Registrado, (ii) No elegible y (iii) Beneficiario. El estado del hogar puede variar en cada ciclo operativo.

Guía Operativa de la Compensación del IVA: documento que desarrolla en detalle el proceso y procedimiento del Ciclo Operativo, se caracteriza por su especificidad, flexibilidad y pertinencia. Complementa el Manual Operativo.

Guía de Focalización de la Compensación del IVA: documento que desarrolla en detalle la metodología y criterios para la Focalización de los hogares, se caracteriza por su especificidad, flexibilidad y pertinencia. Complementa el Manual Operativo.

Hogar: es aquel que está constituido por una persona o un grupo de personas, parientes o no, que ocupan la totalidad o parte de una unidad de vivienda y que atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común. (Literal e) Articulo 2.2.8.1.4. del Decreto 1082 de 2015)

Hogar Focalizado: hogar identificado y seleccionado como potencial beneficiario del Programa Compensación del IVA por cumplir con los criterios de focalización definidos por Prosperidad Social, sin haber alcanzado el estado de beneficiario.

Hogar Registrado: hogar focalizado como potencial beneficiario del Programa e incluido en el Sistema de Información del Programa y con código asignado.

Hogar No Elegible: hogar focalizado que no cumple con los criterios de elegibilidad y por lo tanto no entra al proceso de liquidación del respectivo(s) ciclo(s) operativo(s).

Hogar Beneficiario: hogar al cual se le aplica el proceso de liquidación de los recursos en el respectivo ciclo operativo.

Mesa de Equidad: instancia de alto nivel, de carácter estratégico y decisorio, presidida y convocada por el Presidente de la República, con el objetivo de establecer directrices para los sectores y entidades del Gobierno nacional para la aprobación de diseños e implementación de acciones y la destinación de recursos de acuerdo con las prioridades territoriales y poblacionales para la reducción de la pobreza, la reducción de otras inequidades que limitan la inclusión social y productiva de la población, el seguimiento de las acciones del Gobierno nacional, la rendición de cuentas para asegurar la atención prioritaria a la población en condición de pobreza y el cumplimiento de las metas trazadoras en esta materia. La Mesa de Equidad será el espacio en el que se acuerden los diseños de los programas del Gobierno nacional que tengan impacto en la reducción de la pobreza y en la reducción de otras inequidades que afectan a la población. (Art. 2.5.3. Decreto 1084 de 2015).

PISIS: es una plataforma utilizada para el intercambio de información del Sistema Integral de Información de la Protección Social (SISPRO), la cual recibe los archivos y realiza un proceso de validación en cuanto a estructura de datos definida a través de un anexo técnico junto con algunas reglas de validación de acuerdo a lo especificado en dicho anexo.

RUAF: es un sistema de información que consolida las afiliaciones que reportan las entidades y administradoras del Sistema de Protección Social, de acuerdo con lo establecido en la norma vigente. Los subsistemas de protección social son: Pensiones, Cesantías, Riesgos Laborales, Compensación Familiar y Asistencia Social.

SISBEN: es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén), es un instrumento de la política social, para la focalización del gasto social, el cual utiliza herramientas estadísticas y técnicas que permiten identificar y ordenar a la población, para la selección y asignación de subsidios y beneficios por parte de las entidades y programas con base en las condiciones socioeconómicas en él registradas. (Art. 2.2.8.1.1. Decreto 1082 de 2015).

Transferencias Monetarias del Gobierno Nacional: aportes otorgados por el Estado, en carácter de subsidios directos y monetarios, a la población en situación de pobreza y de extrema pobreza (Art. 5 Decreto Legislativo 812 de 2020).

Unidad de Valor Tributario - UVR: es la medida de valor que permite ajustar los valores contenidos en las disposiciones relativas a los impuestos y obligaciones administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El valor de la unidad de valor tributario se reajustará anualmente en la variación del índice de precios al consumidor para ingresos medios, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, en el

período comprendido entre el primero (1) de octubre del año anterior al gravable y la misma fecha del año inmediatamente anterior a este (Articulo 868 Decreto 624 de 1989) .

Titular: persona representante del hogar o a título individual ante el Programa, a la cual se le transfieren los recursos de Compensación del IVA en cada ciclo operativo.

5. Marco legal

- **Ley 2010 de 27 de diciembre 2019**, "por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones".

- **Decreto Legislativo 812 de 4 de junio 2020,** "por el cual se crea el Registro Social de Hogares y la Plataforma de Transferencias Monetarias y se dictan otras disposiciones para atender las necesidades de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad económica en todo el territorio nacional dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

- **Decreto 1690 de 17 de diciembre de 2020,** "por el cual se reglamenta el artículo 5 del Decreto Legislativo 812 de 2020 sobre la administración, ejecución y operación del Programa de Protección Social al Adulto Mayor - Colombia Mayor-, el esquema de compensación del impuesto sobre las Ventas (IVA), el Programa de Ingreso Solidario y se dictan otras disposiciones".

- **Decreto 417 de 17 de marzo de 2020,** "por la cual se declara el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional".

- **Decreto 458 de 22 marzo 2020,** "por el cual se adoptan medidas para los hogares en condición de pobreza en todo el territorio nacional, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".

- **Decreto 419 de 18 marzo 2020**, "por el cual se reglamenta el artículo 21 de la Ley 2010 de 2019 y se adiciona el Capítulo 19 al Título 1 de la Parte 3 del Libro 1 del Decreto 1625 de 2016 Único Reglamentario en Materia Tributaria".

- **Resolución 1058 del 27 de 2020 – DNP, artículo 3,** en la cual se establece el monto de la compensación del impuesto sobre las ventas IVA,

- **Resolución 000111 del 11 de diciembre de 2020 - DIAN**, "por la cual se fija el valor de la Unidad de Valor Tributario – UVT aplicable para el año 2021".

- **Resolución 02041 del 31 de julio de 2019, PS** "por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FP y se adoptan otras disposiciones.

- **CONPES 3986 de 12 de marzo 2020.** Estrategia para la implementación del mecanismo de compensación del impuesto sobre las ventas (IVA) a favor de la población más pobre y vulnerable.

- **Manual Operativo del Programa Compensación del IVA** vigente.

6. Ciclo Operativo del Programa

La operación del programa se ejecuta mediante ciclos operativos, a través de una serie cronológica de procesos interrelacionados, que requieren de una cooperación y articulación interinstitucional para garantizar la transferencia efectiva de los recursos a los hogares beneficiarios del Programa de Compensación del IVA.

6.1 Responsables de la ejecución ciclo operativo

El Programa Compensación del IVA presenta una cobertura nacional, en donde participan entidades del nivel nacional y los entes territoriales como responsables de la ejecución del Programa en el territorio.

Con el fin de establecer las responsabilidades con los entes territoriales, Prosperidad Social firma convenios interadministrativos, en donde estos se comprometen a apoyar la difusión y convocatoria del programa en el territorio y asegurar las actividades requeridas para los procesos de entrega de las transferencias monetarias a los hogares beneficiarios.

Diagrama 1. Responsables ejecución del programa

A continuación, se detallan algunas de las responsabilidades relacionadas con la operación del Programa por entidad:

Prosperidad Social: encargada de la administración, ejecución y operación del Programa de Compensación a favor de la población más vulnerable para generar mayor equidad en el Impuesto sobre las Ventas - IVA. Facultado para adoptar, modificar o actualizar el Manual Operativo que establece los lineamientos operativos del Programa, así como los procesos de focalización, acciones, componentes y procedimientos generales para su implementación y gestión. Así mismo, Prosperidad Social está facultado para contratar a los operadores necesarios para implementar la entrega de transferencias, definiendo los lineamientos técnicos para lograr de manera más eficiente los objetivos del programa.

Igualmente debe:

- Generar los actos administrativos que deban surtir los procesos operativos dentro de la administración, ejecución y control del Programa Compensación del IVA.
- Administrar el sistema de información del programa.
- Identificar a los hogares potenciales y dar a conocer esta información utilizando herramientas como plataformas, página web u otro mecanismo de consulta para terceros.
- Diseñar el esquema de pago a los hogares beneficiarios del programa.
- Hacer seguimiento a la operación del programa para su correcta administración, ejecución y control.
- Celebrar los contratos necesarios que permita la correcta ejecución del Programa.
- Ordenar la transferencia de los recursos a las entidades financieras u operadores postales de pago para su dispersión a los hogares beneficiarios del programa.
- Las demás acciones necesarias para garantizar la correcta operación del programa.

Departamento Nacional de Planeación - DNP: responsable de la administración del Sisbén, instrumento mediante el cual se identifica y selecciona a los hogares potenciales beneficiarios del Programa Compensación del IVA. El DNP responde por la base certificada del Sisbén y la información del Registro Social de Hogares utilizada por Prosperidad Social para la focalización de los hogares potenciales beneficiarios del Programa. Adicionalmente, el DNP diseña, coordina y difunde los resultados de las evaluaciones realizadas al Programa. Lo anterior, se realiza de conformidad a las facultades otorgadas en el Decreto Legislativo 812 de 2020.

- Disponer oportunamente de las bases certificadas del Sisbén y del Registro Social de Hogares, como instrumento para la focalización de potenciales hogares beneficiarios del Programa.
- Registrar, validar y actualizar la información socioeconómica de las personas y hogares incluidas en el Sisbén a través del uso de registros administrativos y de caracterización de la población.
- Definir las metodologías de evaluación del programa, así como los mecanismos de seguimiento a su implementación.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP: encargado de garantizar los recursos presupuestales requeridos para la operación del Programa, de conformidad con el Marco Fiscal de Mediano Plazo y la disponibilidad presupuestal.

- Garantizar los recursos presupuestales requeridos para la ejecución del programa en lo referente a las transferencias entregadas a los hogares beneficiarios.

- Garantizar los recursos necesarios para pagar a las entidades financieras u otros operadores que dispersen las ayudas a los hogares beneficiarios finales.

Entidades financieras u operadores postales de pago: responsables de la prestación de servicios de dispersión y entrega de los recursos de Compensación del IVA a los hogares beneficiarios del Programa.

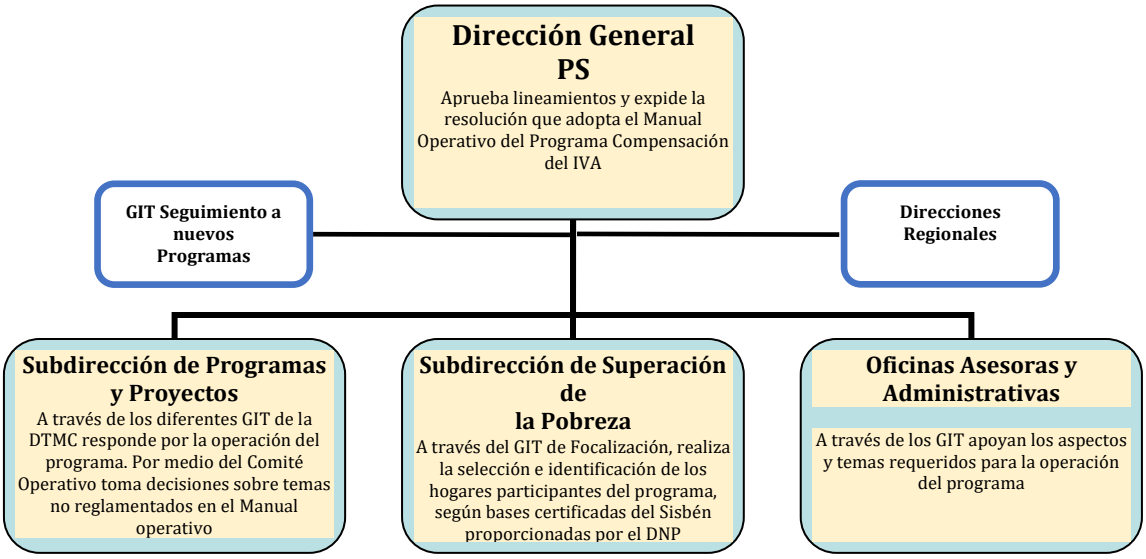
- Asegurar la dispersión de pagos a los titulares de los hogares beneficiarios de manera oportuna, eficiente, transparente y segura de acuerdo con las condiciones acordadas con Prosperidad Social.
- Reportar los pagos efectivamente realizados a los titulares de los hogares beneficiarios.
- Reintegrar los recursos de los giros no cobrados y las operaciones realizadas de conformidad con las orientaciones y procedimientos establecidos por Prosperidad Social.

Entidades Territoriales: encargadas de la política social local, responsables de la ejecución de los procesos operativos del Programa en su jurisdicción, así como el desarrollo de estrategias de difusión y capacitación sobre el Programa en todas sus etapas, entre sus responsabilidades se tienen:

- Garantizar la seguridad y buen uso de la información del Programa, restringida solo para su operación y, en ningún caso utilizada para fines particulares o políticos.
- Articular la relación entre Prosperidad Social y los hogares beneficiarios a nivel municipal, en la difusión, capacitación y atención en el territorio sobre información, actualización de datos y retroalimentación del Programa.

A nivel interno de Prosperidad Social los niveles directivos, misionales y administrativos intervienen en los diferentes procesos, procedimientos y actividades del Programa:

Diagrama 2. Responsables ejecución del programa a nivel de Prosperidad Social



Responsabilidades a nivel interno en Prosperidad Social

GIT Focalización (Subdirección de Superación de la Pobreza):

- Liderar el proceso de selección de hogares del Programa tomando como insumo las bases de datos certificadas por DNP, entre ellas, las bases Sisbén, la Base Maestra y/o el Registro Social de Hogares.

GIT Antifraudes (Subdirección de Programas y Proyectos):

- Establecer los lineamientos para la aplicación del control de calidad de la información registrada en el Sistema de Información del Programa, mediante el cruce de información con otras bases de datos oficiales internas y externas de Prosperidad Social, identificando posibles causales de no elegibilidad establecidas en el manual y las guías operativas del Programa.

GIT Seguimiento a nuevos programas:

- Adelantar los procesos de contratación de las entidades financieras u otros operadores postales de pago para la entrega de la TMNC.
- Realizar el seguimiento al proceso de entrega de recursos a los titulares de los hogares beneficiarios a nivel nacional a través de las entidades contratadas para este servicio.
- Acompañar el proceso de liquidación de los pagos a los titulares de los hogares beneficiarios de acuerdo con los resultados del proceso de focalización y validación de las causales de elegibilidad.
- Elaborar y dar trámite, ante las dependencias respectivas, a los actos administrativos, documentos, guías, manuales, y demás relacionados con la operación del Programa.

GIT Atención al ciudadano:

- Canalizar y dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos interesados en el funcionamiento y administración del Programa, así mismo, identificar y escalar las solicitudes, peticiones y reclamos de los hogares beneficiarios frente a la operación del Programa.

Oficina de Gestión Regional:

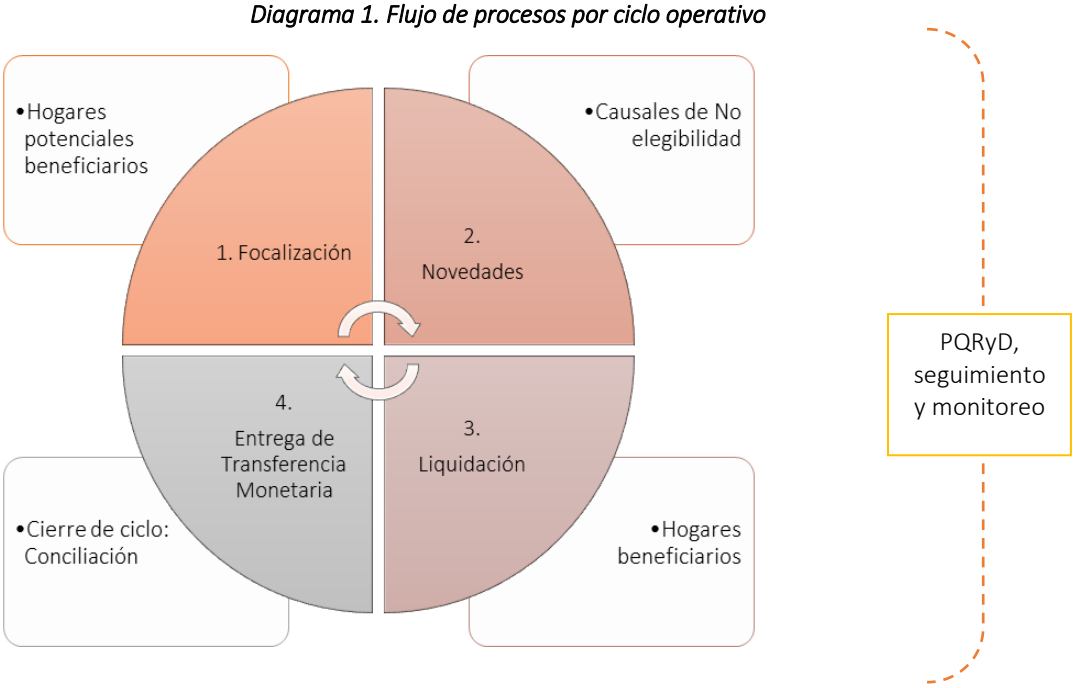
- Articular acciones con las Direcciones Regionales de Prosperidad Social para el acompañamiento y seguimiento del Programa en el territorio, así como para la aprobación de las novedades presentadas por los hogares del Programa.

6.2 Procesos del ciclo operativo

El ciclo operativo del Programa Compensación del IVA incluye los procesos de: (i) focalización, (ii) novedades, (iii) liquidación y (iv) entrega de recursos. De manera transversal en cada ciclo operativo se lleva a cabo la gestión de PQRyD y el seguimiento y monitoreo.

Para la ejecución de cada ciclo operativo, el GIT de Nuevos Programas elabora un cronograma, en el cual se definen las actividades, los responsables y tiempos requeridos de cada proceso, para cumplir con la transferencia de los recursos a los hogares beneficiarios.

Diagrama 1. Flujo de procesos por ciclo operativo



6.2.1 Focalización poblacional

Es el proceso inicial del ciclo operativo del Programa, por medio del cual Prosperidad Social identifica y selecciona a los hogares focalizados– potenciales beneficiarios -. Estos hogares cumplen con los criterios de focalización definidos para la operación del programa, sin haber alcanzado el estado de hogares beneficiarios del ciclo operativo.

Los principales instrumentos de focalización son las bases del Sisbén III, Sisbén IV y la Base Maestra, todos bajo la administración del DNP.

Para la vigencia 2021 Prosperidad Social realiza la focalización a 2 millones de hogares de acuerdo con la meta fijada por el Gobierno Nacional. Los detalles de la metodología y criterios de la focalización se encuentran consignados en la Guía de Focalización de la Compensación del IVA, documento que complementa este manual. Los cortes correspondientes al Sisbén reportados por DNP no otorgan ningún beneficio, pero sí son una condición para ser considerados como potenciales beneficiarios del programa. La metodología responde a la información con corte del Sisbén reportado en marzo del 2021, excepto los hogares focalizados desde la operación del 2020

Así las cosas, los criterios de focalización del Programa para el 2021 son los siguientes:

- Hogares focalizados por el DNP para el programa de compensación del IVA en el año 2020 que corresponden a los seleccionados de los programas Familias en Acción y listado de priorizados de

Colombia Mayor. Los hogares beneficiarios originarios del programa Familias en Acción requirieron un puntaje máximo de 10 puntos en el Sisbén III o clasificación en el grupo A para el Sisbén IV. Aquellos hogares originarios de la lista de priorizados de Colombia Mayor requirieron un puntaje máximo de 30 puntos para el Sisbén III o una clasificación en los grupos A, B o C para el Sisbén IV[1].

- Hogares que según la información en el Sisbén IV están clasificados en el grupo A, son pobres extremos y al menos uno de sus integrantes del hogar es titular del programa Familias en Acción o beneficiario del programa Colombia Mayor al momento de la identificación.

- Hogares pobres extremos según Sisbén IV clasificados en el grupo A o Sisbén III con puntaje máximo de 10 puntos, que no perciben ningún auxilio o transferencia monetaria de programas sociales del Estado al momento de la identificación.

- Hogares que según la información en el Sisbén IV están clasificados en el grupo B, son pobres moderados y al menos uno de sus integrantes del hogar es titular del programa Familias en Acción al momento de la identificación[2].

Los cortes correspondientes al Sisbén se establecen en la Guía de Focalización, con el fin de seleccionar a los hogares más pobres en el Programa de Compensación de IVA.

En los hogares focalizados se incluyen hogares adicionales a la meta definida por el Gobierno nacional para la vigencia, esto con el fin de poder contar con hogares que puedan reemplazar a los hogares que no cumplan los criterios de elegibilidad del Programa, buscando mantener la meta de los hogares beneficiarios en cada ciclo operativo.

6.2.1.1 Registro al Programa

Una vez focalizados los hogares potenciales beneficiarios del Programa, estos son registrados en el Sistema de Información del Programa, momento en el cual se le asigna el código a cada hogar en el Programa, así como la fecha de su ingreso y demás variables requeridas por el sistema de información, descritas en la presente guía operativa.

Prosperidad Social realiza este registro para el primer ciclo operativo del Programa Compensación del IVA y para los siguientes ciclos operativos se actualiza la información respecto a los hogares de acuerdo con las novedades reportadas. Para cada ciclo, independiente de las novedades y del estado de los hogares, los códigos asignados al hogar no se modifican.

El registro es un procedimiento administrativo que no requiere una convocatoria presencial de los hogares potenciales beneficiarios del Programa.

a. Procedimiento para el registro de los hogares al Programa

Los responsables y actividades requeridas para el registro de los hogares en el Sistema de Información del Programa son:

[1] Estos cortes fueron establecidos para la operación de la Compensación del IVA durante el 2020 y corresponden a los cortes del Sisbén de marzo del 2020.
[2] Por la asignación de recursos para la vigencia 2021 y de acuerdo con la distribución de hogares por subniveles del Sisbén IV, el corte se establece en el subgrupo B5 del grupo B.

- ✓ El GIT de Sistemas de Información de la DTMC ingresa los hogares focalizados para la respectiva vigencia en el Sistema de Información del Programa, tomando los registros directamente de la base de focalización suministrada por el GIT de Focalización de PS, según identificación y selección de hogares realizada por éste GIT.
- ✓ Una vez ingresado los hogares al Sistema de Información del Programa, éste asigna de forma automática y consecutiva el código a cada hogar y el estado[3] en el programa. Así, todos los hogares quedan en estado "Registrado".

b. Variables registradas en el sistema de información

Las variables que se registran en el sistema de información del Programa para cada uno de los hogares y su fuente de información son:

Cuadro 1. Variables de registro al sistema de información

Tema	Variables registradas en el Sistema	Fuente
Identificación de los integrantes del hogar	▪ Nombres y apellidos completos (primero y segundo) ▪ Tipo y número de documento de identidad (RC; TI; CC; CE; PEP) ▪ Fecha de expedición del documento de identidad ▪ Fecha de nacimiento	▪ Bases de Focalización
Caracterización de los integrantes del hogar	▪ Cabeza de familia/Titular ▪ Tipo de parentesco con respecto cabeza de familia/Titular ▪ Discapacidad y tipo ▪ Sexo: H; M; I (intersexual) ▪ Identidad de género: masculino; femenino; transgénero; no definida ▪ Orientación sexual: bisexual; gay; lesbiana; heterosexual; no responde	▪ Bases de Focalización
Caracterización étnica de los hogares	▪ Etnia: afrocolombiano/negro; indígena; raizal; Rom o gitano; palenquero; ninguna de las anteriores ▪ Código pueblo indígena ▪ Código de comunidad étnica ▪ Otra lengua	▪ Listados censales indígenas
Representante del hogar ante el Programa/Titular	▪ Marca en el sistema de información a la persona representante del hogar ante el Programa, identificada como titular. Se selecciona a la cabeza de familia/jefe de hogar según base de focalización, como titular. La edad mínima del titular es de 14 años	▪ Bases de Focalización
Código del hogar	▪ Código del hogar en el Programa Compensación IVA (se asigna de forma automática por el sistema de información)	▪ Sistema de información del Pg
Ubicación del hogar	▪ Nombre y código departamento ▪ Nombre y código municipio ▪ Nombre y código de la zona (cabecera, centro poblado, rural disperso) ▪ Nombre localidad/comuna ▪ Nombre barrio/vereda ▪ Dirección vivienda	▪ Bases de Focalización
Datos contacto hogar (Representante ante	▪ Correo electrónico ▪ Número teléfono fijo	▪ Bases de Focalización

[3] Los hogares del Programa pueden asumir diversos "estados": Registrado, No Elegible y Beneficiario. Ver punto 6.4.2 de la presente Guía Operativa

Tema	Variables registradas en el Sistema	Fuente
el programa/Titular)	▪ Número celular	
Participante otros programas TM	▪ Marca en el sistema de información a los integrantes del hogar que se encuentran activos en otros programas de TM (Familias en Acción; Jóvenes en Acción; Colombia Mayor; No TM)	▪ Sistemas de Información Programas de TM
Estado del Titular/Hogar	▪ Registrado ▪ Beneficiario ▪ Suspendido ▪ Excluido (incluye hogares por duplicidad)	▪ Procesos operativos del Programa
Fuente (Indica de que base de datos fuente proviene el registro)	▪ Base Compensación IVA Colombia Mayor ▪ Base Compensación IVA Familias en Acción ▪ Base Sisbén III / puntaje ▪ Base Sisbén IV / grupo	▪ Bases de Focalización
Origen (Indica de que base de datos proviene la información del registro)	▪ Base Maestra Sisbén – Origen Sisbén III ▪ Base Sisbén IV ▪ Base Maestra Sisbén ▪ Base Sisbén III	▪ Bases de Focalización

Una vez registrado el hogar en el sistema de información y asignado su código y estado, continua con los siguientes procesos del ciclo operativo del Programa.

Los estados de los hogares registrados en el Sistema de Información pueden variar en cada ciclo operativo y pueden ser:

Cuadro 2. Estados de los Hogares en el Programa

Estado Hogar	Descripción
Registrado	Hogar focalizado como potencial beneficiario del Programa e incluido en el Sistema de Información del Programa y con código asignado.
Beneficiario	Hogar al cual se le aplica el proceso de liquidación de los recursos en el respectivo ciclo operativo.
No elegible	Hogar focalizado que no cumple con los criterios de elegibilidad y por lo tanto no entra al proceso de liquidación del respectivo(s) ciclo(s) operativo(s).

6.2.2 Novedades

La novedad es el proceso operativo por medio del cual Prosperidad Social verifica las condiciones de elegibilidad de beneficiarios para el giro de los recursos, modificando, actualizando o corrigiendo, en el sistema de información, los datos de los hogares focalizados de la Compensación del IVA, previo a la etapa de liquidación.

El objetivo del proceso operativo de novedades es atender los requerimientos e implementar los mecanismos técnicos para actualizar y/o corregir los datos o registros de los hogares del Programa, con el fin de contar con información actualizada y veraz, sobre la cual se realice la liquidación y transferencia de los recursos.

Lo anterior, teniendo en cuenta las dinámicas de los hogares y de los integrantes de su núcleo, relacionadas con nacimientos, fallecimientos, actualización documentos de identidad, entre otros, requiere que el programa realice, en cada uno de los ciclos operativo, una revisión de las novedades registradas para los hogares, con el fin de actualizar sus datos y estado en cada período.

6.2.2.1 Origen y tipos de novedades

Las novedades pueden tener origen por dos fuentes:

- Como resultado de los procesos operativos del Programa, para la identificación de los criterios de No elegibilidad de los hogares.
- Por solicitud directa de los hogares del Programa.

a. Novedades generadas por identificación de criterios de NO elegibilidad

Una vez registrados los hogares focalizados en el Sistema de Información del Programa y anterior al proceso de liquidación en cada ciclo operativo, el GIT Antifraudes realiza la validación de la información con el fin de realizar los controles de calidad e identificar a los hogares que no cumplan con los criterios de elegibilidad definidos por Prosperidad Social, mediante el cruce con diferentes bases de datos oficiales:

Cuadro 3. Criterios de No Elegibilidad y Fuente de información

Causales de No elegibilidad de los hogares	Fuente de información
Solicitud voluntaria del hogar de no continuar en el Programa	▪ Sistema de Información del Programa
Indicios de fallecimiento de la persona titular del hogar: ✓ Documento de identidad no vigente por fallecimiento ✓ Reporte al Programa por parte de la administración municipal	▪ PISIS; RNEC; RUAF ▪ Notificaciones realizadas a PS
Inconsistencias en el documento de identidad de la persona titular del hogar: ✓ Sólo se aceptan los tipos de documentos de TI, CC, CE, PEP - ✓ Debe existir concordancia entre: fecha de nacimiento, el tipo de documento; el número de documento (según parámetros de RNEC); la fecha de expedición del documento y la fecha de registro al Programa. ✓ La información de nombres y apellidos del titular debe corresponder a la registrada en las bases de Focalización ✓ El estado del documento de identidad debe encontrarse vigente	▪ PISIS; RNEC; RUAF ▪ Información oficial de Migración Colombia
Duplicidad de los registros de los hogares en el sistema de información del Programa: ✓ Titular del hogar se encuentra registrado en más de un hogar del Sistema de Información del Programa	▪ Sistema de Información del Programa
No cobro de la transferencia por tres (3) o más ciclos operativos consecutivos	▪ Bases de los operadores que prestan los servicios para la transferencia de los recursos a los hogares beneficiarios.
Por verificación de condiciones socioeconómicas del hogar: se le identifican indicios en sus condiciones socioeconómicas que indican que no se encuentra en situación de pobreza o vulnerabilidad: ✓ Si alguno de los integrantes del hogar está registrado en Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP ✓ Sí alguno de los integrantes del hogar está registrado en la base de datos PILA, es cotizante y registra un IBC por encima de 4 SMMLV durante el mes anterior a la entrega de los recursos del respectivo ciclo operativo. ✓ Si alguno de los integrantes del hogar es pensionado	▪ SIGEP ▪ PILA ▪ Bases de información COLPENSIONES

El GIT Antifraudes de la DTMC realiza los controles de calidad de la información de los hogares registrados en el Sistema de Información y a los hogares que no pasan los filtros de control de la información del titular del hogar o de las condiciones socioeconómicas del hogar (según lo indicado en el cuadro 3), los marca en el Sistema de Información como "hogares con inconsistencias".

Una vez revisadas las inconsistencias halladas a los hogares y dado el visto bueno por parte del Programa, a estos hogares se les aplica la novedad de cambio de estado a "No elegible". Estos hogares no serán incluidos en el proceso de liquidación del respectivo ciclo operativo.

El estado de "No elegible" en el Sistema de Información del Programa, identifica la causal o causales que originaron la no elegibilidad, según lo identificado en el Cuadro 3, con el fin de que el hogar conozca la situación que originó este estado y pueda actualizar o corregir, a través de novedad, la información registrada en el Programa, según procedimiento establecido en el punto 6.2.2.2 de la presente Guía Operativa.

Prosperidad Social podrá incluir, mediante el cruce de bases de datos, otras novedades realizadas para complementar la caracterización de los hogares que no inciden en la elegibilidad del hogar ni en su estado en el Programa, las cuales son:

Cuadro 4. Otros tipos de novedad por cruces de información

Tipo de novedad	Fuente de la Información
Actualización o corrección de la discapacidad y tipo	▪ RLCPD
Actualización de la marca de participación del hogar o de sus integrantes en otros programas de TM	▪ SIFA ▪ SIJA ▪ Sistema Programa Colombia Mayor

b. Novedades generadas por solicitud directa de los hogares del Programa

Los hogares pueden presentar las novedades al Programa en cualquier momento y según los cambios, actualizaciones o correcciones de las variables registradas en el Sistema de Información del Programa, relacionadas en el Cuadro 1.

Los tipos de novedades originadas por solicitud de los hogares participantes son:

Cuadro 5. Tipos de novedades originadas por los hogares

Categoría de novedad	Tipo de novedad
Cambio de datos generales	▪ Información de contacto del titular
Cambio de documento de identidad (tipo, número y/o fecha de expedición)	▪ Actualización por edad ▪ Error de registro ▪ Error en RNEC
Cambio de Titular	▪ Error en registro ▪ Por fallecimiento ▪ Por pérdida de derechos políticos/privación de la libertad
Cambio fecha de nacimiento	▪ Error en registro
Cambio de nombre	▪ Error en registro ▪ Cambio de nombres o apellidos
Ingreso de integrante hogar	▪ Error en registro ▪ Solicitud del titular
Retiro del Hogar	▪ Por solicitud voluntaria del titular ▪ Por fallecimiento del titular (para hogares unipersonales) ▪ Por pérdida de derechos políticos/privación de la libertad (para

Categoría de novedad	Tipo de novedad
	hogares unipersonales)
Traslado de municipio	▪ Por solicitud del titular
Vigencia de documento de identidad	▪ Por solicitud del titular

Los anteriores tipos de novedades deben ser reportadas por el hogar al Programa, de forma obligatoria cuando se trate de novedades del titular y las novedades para los otros integrantes del hogar diferentes al titular son opcionales, según lo decida el hogar.

6.2.2.2 Procedimiento para el trámite de las novedades

El procedimiento a seguir para el trámite de las novedades ya sea para el cumplimiento de los criterios de elegibilidad o para la actualización o corrección de la información registrada en el Sistema de Información del Programa, se realiza en tres fases:

a) Presentación

Las novedades deben ser presentadas por los hogares y cumplir con los requisitos definidos para el tipo de novedad, relacionados en el Cuadro 4. Pueden ser presentadas así:

1) De forma presencial ante el enlace municipal
2) Por medio del correo electrónico servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co indicando en el asunto: "**NOVEDADES COMPENSACIÓN IVA" o** del Centro de Atención telefónica-CAT

b) Creación

Una vez presentada la novedad por el hogar ante el enlace municipal éste realiza las siguientes actividades:

1) Firma el formato de la novedad.
2) Digitaliza los documentos soporte para que queden archivados en el equipo.
3) Crea la novedad en el sistema de información.
4) Adjunta los documentos soporte previamente digitalizados.
5) Genera el comprobante de la novedad.
6) Realiza novedad de actualización de datos del hogar, de ser requerido.
7) Entrega desprendible del formato de la novedad al titular.
8) Pasados 15 días hábiles de la creación de la novedad, revisa si la novedad fue aprobada o rechazada e informa al titular

Si la novedad es presentada mediante correo electrónico, el funcionario de Prosperidad Social realiza las mismas actividades, a excepción de las actividades 1) y 7) las cuales se omiten.

c) Aprobación o rechazo

Luego de creada la novedad en el Sistema de Información del Programa, el funcionario de Prosperidad Social, bien sea del nivel Regional o Nacional, realiza las siguientes actividades:

1) Revisa los documentos anexos a la novedad.
2) Aprueba o rechaza la novedad:

- Aprueba: si los documentos soporte son los requeridos y cumple la totalidad de los requisitos, según sea el caso.
- Rechaza: si no se cumple con los requisitos y hace una descripción de las razones del rechazo en el campo para observaciones.

Todos los tipos de novedades requieren de aprobación o rechazo por parte del funcionario de Prosperidad Social, a excepción de las novedades de: i) cambio de información de contacto.

d) Aplicación

Las novedades aprobadas son aplicadas en el Sistema de Información del Programa por parte del GIT Sistemas de información, en los tiempos establecidos según cronograma definido para cada ciclo operativo.

6.2.2.3 Requisitos para la presentación de las novedades

Todas las novedades deben ser presentadas por los hogares del Programa ante el enlace municipal, el CAT o por correo electrónico y los requisitos por tipo de novedad para que estas sean aplicadas en el Sistema de Información son:

Cuadro 6. Requisitos por tipo de novedad

Novedades generadas por identificación de criterios de NO elegibilidad	Requisitos	Novedades originadas por los hogares	Requisitos
Indicios de fallecimiento de la persona titular del hogar	▪ Formato novedad ▪ Certificado de la RNEC (CC) o de la entidad migratoria (CE y PEP) donde conste que el documento de identidad del titular se encuentra en estado "vigente" ▪ Aprobación funcionario PS	**Fallecimiento; Cambio de titular para hogares no unipersonales**	▪ Formato novedad ▪ Fotocopia legible del registro civil de defunción ▪ Fotocopia legible del documento de identidad del nuevo titular según corresponda (TI; CC; CE; PEP) ▪ Aprobación funcionario PS
Inconsistencias en el documento de identidad de la persona titular del hogar	▪ Formato de novedad ▪ Fotocopia legible del documento de identidad según corresponda (TI; CC; CE; PEP) ▪ Aprobación funcionario PS	**Cambio de documento de identidad; Cambio fecha de nacimiento; Cambio de nombre**	▪ Formato de novedad ▪ Fotocopia legible del documento de identidad según corresponda (TI; CC; CE; PEP) ▪ Aprobación funcionario PS
Duplicidad de los registros de los hogares en el sistema de información del Programa o en las bases de focalización	▪ Formato de novedad ▪ Fotocopia legible del documento de identidad del integrante reportado como duplicado en el Sistema de Información ▪ Aprobación funcionario PS	**Ingreso de integrante del hogar**	▪ Formato de novedad ▪ Fotocopia legible del documento de identidad según corresponda (TI; CC; CE; PEP) ▪ Aprobación funcionario PS
	▪		▪
Por verificación de condiciones socioeconómicas del hogar:	▪ Formato de novedad ▪ Documento que demuestre que no se encuentra en las bases de datos de cruce: SIGEP, COLPËNSIONES o	**Cambio información de contacto del titular**	▪ Información sobre datos de nuevo contacto. ▪ Este tipo de novedad no requiere formato (cuando la novedad se realiza de forma

Novedades generadas por identificación de criterios de NO elegibilidad	Requisitos	Novedades originadas por los hogares	Requisitos
	PILA, o que si se encuentra en esta última no cumple con los criterios de no elegibilidad. ▪ Aprobación funcionario PS		presencial) ▪ Aprobación enlace municipal/CAT
Solicitud voluntaria del hogar de no continuar en el Programa	▪ Formato de novedad ▪ Este tipo de novedad no requiere de aprobación	**Solicitud voluntaria del hogar de no continuar en el Programa**	▪ Formato de novedad. ▪ Aprobación enlace municipal/CAT

6.2.2.4 Tiempos del trámite de las novedades

El tiempo para resolver la solicitud de las novedades, aprobar o rechazar, es el establecido por la Ley 1755 de 2015, es decir, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente la novedad no puede ser resuelta dentro del primer plazo, la solución debe ser efectiva dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción. En este caso, el enlace municipal debe informar al hogar solicitante, dentro de los primeros 15 días hábiles, sobre el motivo de la demora y el tiempo en el que se resolverá la solicitud.

La presentación, el registro y la aprobación de las novedades se realiza de forma permanente y la aplicación en el Sistema de Información del Programa, según lo definido en el cronograma del respectivo ciclo operativo.

6.2.3 Liquidación de recursos

Es el proceso operativo por medio del cual Prosperidad Social identifica a los hogares que cumplen con los criterios establecidos para realizar las transferencias monetarias, calcula el monto de los recursos a entregar a cada uno de estos hogares en cada ciclo operativo del programa y ordena su pago mediante acto administrativo.

Los hogares que hagan parte de la liquidación de los recursos adquieren la calidad de beneficiarios de Compensación del IVA únicamente para el ciclo operativo señalado en el correspondiente acto administrativo que los reconoce.

La liquidación de las transferencias la realiza Prosperidad Social a través del Grupo Interno de Trabajo de Sistemas de Información, seis (6) veces al año. La cantidad de ciclos podrá ser modificada por emergencias de orden social y/o económica o por otras causas especiales del territorio y sujeta a disponibilidad presupuestal de acuerdo con los lineamientos de Gobierno Nacional

La liquidación de las transferencias en cada ciclo requiere de diversos insumos, resultado de los procesos del ciclo operativo del Programa y su aplicación parte de la información capturada en el Sistema de Información del Programa:

- Registro: información sobre los hogares en el Programa y municipio de ubicación de cada hogar.
    - ✓ Los potenciales hogares beneficiarios del Programa, para el primer ciclo operativo son aquellos que quedan en estado “Registrado”, hasta alcanzar la meta de la respectiva vigencia.

- ✓ Si hay más hogares en estado "Registrado" que superan la meta de la vigencia, los potenciales beneficiarios se priorizan por orden de nivel de pobreza.
- ✓ A partir del segundo ciclo operativo se priorizan los hogares en estado "Beneficiario" y "Registrado", estos últimos como reemplazo de los hogares beneficiarios del ciclo anterior que en el ciclo actual no cumplan con los criterios de elegibilidad.

- Novedades: información sobre las actualizaciones, cambios o correcciones de la información registradas en el Sistema de Información y aplicadas a cada hogar.

  - ✓ Los hogares en estado "No elegible" no se incluyen en el proceso de liquidación del respectivo ciclo operativo.
  - ✓ Las novedades aplicadas a los hogares antes de iniciar el proceso de liquidación de cada ciclo operativo.

- Entrega de recursos: información sobre conciliación de recursos para identificar los no cobros de los recursos liquidados en los dos ciclos operativos anteriores.

  - ✓ Identificación de los hogares beneficiarios del ciclo actual a los cuales se les reconoce las transferencias monetarias no cobradas en los dos ciclos anteriores al que se liquida.
  - ✓ Aplicación de los re-cálculos para determinar el monto total de los recursos a transferir a cada hogar beneficiario del actual ciclo operativo.

- Peticiones, quejas, reclamos y denuncias: identificación de las PQRyD que pueden originar notas crédito o débito.

  - ✓ Identificación de los reclamos presentados por los hogares a los cuales se les deba reconocer las transferencias en el ciclo operativo actual para aplicar las notas crédito respectivas.
  - ✓ Registro de los fallos de tutela que se deban cumplir y los hogares a los cuales benefician estos fallos para ser incluidos en el proceso de liquidación del actual ciclo operativo y aplicar las notas crédito respectivas.
  - ✓ Relación de posibles transferencias realizadas a hogares "No elegibles" para aplicar las notas débito respectivas.

Una vez aplicado y cerrado el proceso de liquidación el GIT de Seguimiento a Nuevos Programas elabora el proyecto de Resolución correspondiente a los resultados de la liquidación del ciclo operativo, en la cual se determina:

- Los hogares beneficiarios por municipio y el monto de los recursos a transferir
- Los hogares "No elegibles" y la causal de no elegibilidad

Una vez elaborado el proyecto de resolución y con el visto bueno de la Oficina Asesora Jurídica de PS, la Dirección General expide la Resolución de la liquidación.

Con el propósito de dar a conocer a los hogares del Programa Compensación del IVA su situación en cada ciclo operativo se realizan las siguientes actividades:

- Publicación, previo a la fecha de inicio de cada ciclo de pago, del acto administrativo o Resolución de la liquidación correspondiente en el portal del programa Compensación del IVA de la página web de Prosperidad Social.

- Envío de los listados (bases de información) a los enlaces municipales con la información del estado de los hogares del Programa ubicados en sus respectivos municipios, con el fin de que realicen las gestiones pertinentes para dar a conocer a los hogares los pasos a seguir, según su estado en el Programa.

Con esta información, los hogares focalizados no incluidos en el correspondiente ciclo operativo podrán consultar la causal en la que incurrieron en la fase de incorporación de novedades y pueden realizar la solicitud de modificación, actualización y/o corrección de la información que dio origen a su no elegibilidad, mediante el mecanismo establecido para la presentación de novedades definido en el punto 6.2.2 de la presente Guía Operativa, a través de los enlaces municipales de su municipio de residencia. Solo será objeto de modificación, actualización y/o corrección, la información que reposa en las bases de información utilizadas por el programa.

6.2.4 Entrega de recursos

La entrega de recursos es el proceso operativo por medio del cual el Programa transfiere los recursos a los hogares beneficiarios.

La entrega de recursos se caracteriza por:

- Ser realizada por medio de entidades autorizadas y vigiladas contratadas por el Departamento Administrativo para La Prosperidad Social. La contratación debe adelantarse de acuerdo con los lineamientos del sistema de compra pública y de conformidad a los procesos de contratación exigidos por la normatividad vigente.
- Ser una transferencia directa a nombre del titular del hogar beneficiario en el Programa mayor de edad o mayor de 14 años cuando en el hogar no exista un mayor responsable. No se permite autorizaciones para realizar el cobro a terceros.
- Ser una entrega que se realiza cada dos (2) meses, en las cabeceras municipales correspondientes al lugar de residencia donde el hogar haya realizado la última encuesta del Sisbén. Esta periodicidad puede ser modificada por emergencias de orden social y/o económica o por otras causas definidas por el Programa. Está sujeta a disponibilidad presupuestal.

Modalidades de la entrega de la transferencia:

Las modalidades para la entrega de los recursos por Compensación del IVA pueden darse por:

- Depósitos en efectivo a cuentas de ahorro electrónico de trámite simplificado CATS o monederos electrónicos o productos financieros ofertados de acuerdo con las disposiciones vigentes de las autoridades competentes en el tema. La operación y manejo de efectivo se realiza por cualquiera de los medios que utilice la entidad financiera (CATS, monedero electrónico, banca móvil, otros). Los recursos permanecen en la cuenta del titular y los puede acumular hasta cuando decida efectuar los retiros.

- Giro: consiste en entregas directas de efectivo al beneficiario autorizado por el Programa, quien se identifica con el documento de identidad original (CC, TI, CE, PEP), a través de operadores de giros postales autorizados y vigilados por autoridad competente. No se permiten cobros por terceros, ni

con copias de documentos de identidad. En esta modalidad los recursos están disponibles para cobrarse únicamente por 20 días que dura el periodo de pago y una vez finalizado el periodo, los recursos no cobrados son reintegrados al Tesoro Nacional y no podrán cobrarse hasta la programación del siguiente ciclo operativo. Este periodo puede ajustarse de acuerdo con las necesidades del Programa. El Programa permite la acumulación de máximo 3 periodos de transferencias sucesivas no cobradas.

En reciprocidad al convenio suscrito entre Prosperidad Social y los entes territoriales, la difusión y convocatoria del Programa le corresponde a la administración municipal, quien debe responder por los materiales, soportes, bases de datos y demás documentos que le sean entregados para su custodia y manejo, tanto de los hogares beneficiarios como los relacionados con el ciclo operativo del Programa, de acuerdo con el Decreto 103 de 2015, capítulo IV. Además, la entidad territorial se debe comprometer a firmar los acuerdos de confidencialidad emitidos por Prosperidad Social y hacer exigible este compromiso al recurso humano con el que cuente para el desarrollo de la operación y para el manejo del Sistemas de información del Programa.

Con el fin de facilitar y apoyar el proceso de entrega de recursos a los hogares, el Programa debe facilitar a los enlaces municipales los listados que contengan la información básica de todos los hogares beneficiarios en cada ciclo, incluidos los montos de los recursos a transferir, el instructivo de pagos y cronograma, documentos con los que se formalizan el inicio y terminación de la entrega de beneficios en cada periodo de pago e informar las particularidades del proceso para su divulgación a todas las partes interesadas en el proceso.

Una vez terminado el periodo de pagos establecido se procede al reintegro de los recursos a la cuenta autorizada por el Programa y este a su vez a autorizar su traslado a la Dirección del Tesoro Nacional. Los dineros reintegrados corresponden a los giros no cobrados por los hogares.

6.2.5 Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

El objetivo del proceso de PQRyD es contar con instrumentos y mecanismos expeditos y adecuados, mediante los cuales el Programa atienda y resuelva dentro de los tiempos de Ley, las solicitudes y manifestaciones de inconformidad que se reciban sobre los procesos y servicios ofrecidos.

Las PQRyD pueden ser presentadas de forma verbal, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, y deben cumplir con los requisitos de Ley para el trámite de estas, tales como suministro pleno de la identificación del peticionario, dirección y teléfono para ubicar al mismo y ser presentadas de manera respetuosa.

Cualquier persona participante o no del Programa puede presentar las PQRyD relacionadas con la Compensación del IVA, de conformidad con los procedimientos y requisitos establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones de Prosperidad Social[4] o remitir su comunicación al correo electrónico servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co; a la línea de atención nacional 01-8000-951100 y en Bogotá al 5954410.

6.2.6 Seguimiento y evaluación

[4] Ver Guía de Gestión de Peticiones G-PC-03. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Agosto 2019

El seguimiento y la evaluación son procesos operativos por medio de los cuales se genera información permanente, pertinente, oportuna y veraz, para el fortalecimiento de la toma de decisiones, con el fin de garantizar que los procesos operativos, actividades, recursos y medios utilizados permitan obtener, de manera eficiente, los resultados e impactos esperados con la intervención del Programa.

6.2.6.1 Seguimiento

El objetivo del seguimiento es identificar sobre la marcha las alarmas e inconsistencias referentes a los procesos operativos o de gestión y a los productos alcanzados, señales que determinan la formulación de acciones correctivas para la ejecución oportuna, eficiente y efectiva del Programa.

Mediante un proceso continuo de recolección, análisis y sistematización de información cuantitativa y cualitativa del Programa, se realiza un seguimiento a la ejecución de los procesos operativos que le permite determinar de manera fundamentada las metas de atención y los recursos necesarios para el cumplimiento de las mismas, comparar los resultados obtenidos frente a los estándares fijados, detectar alertas en la ejecución de los procesos y poner en marcha acciones de mejora, correctivas y/o preventivas.

El seguimiento al Programa se realiza por medio de diversos instrumentos: indicadores de procesos y productos; reportes de los procesos operativos del Programa; planes de acción y planes operativos anuales de seguimiento a los convenios interadministrativos con los municipios/departamentos e informes de gestión.

En todos los niveles territoriales se realiza el seguimiento a las actividades, procedimientos y procesos del Programa, según su ciclo operativo y demás acciones requeridas para la efectiva y eficiente operatividad del Programa.

Instrumentos para el seguimiento

1) Reportes por proceso operativo

A partir de la información registrada en el Sistema de Información del Programa, se desarrollan reportes para cada proceso del ciclo operativo:

i. Focalización:
   - ✓ Hogares focalizados: identifica el número de hogares focalizados y registrados en el sistema de información, por municipio, así como el número de sus integrantes. El número de hogares por estado y por sexo del titular.
   - ✓ Detalle Hogares Focalizados: lista los hogares por municipio y zona (urbano, rural centro poblado, rural disperso), identificando el nombre completo del titular, el tipo y número del documento de identidad, el sexo, la edad y los datos de contacto.

ii. Novedades:
   - ✓ Hogares no elegibles: identifica el número de hogares no elegibles por municipio y por criterio de no elegibilidad
   - ✓ Novedades presentadas por los hogares: relaciona el número de novedades creadas por tipo y municipio y el número por estado de las novedades (aprobada, rechazada y en trámite)

iii. Liquidación:

- ✓ Detalle de la liquidación: lista los hogares por municipio y zona (urbano, rural centro poblado, rural disperso), identificando el nombre completo del titular, el tipo y número del documento de identidad, el sexo, la edad, los datos de contacto, el número del pago, la fecha de liquidación, la modalidad de pago y el valor liquidado.
- ✓ Ficha de liquidación: identifica el número total de hogares liquidados por municipio y el valor de la liquidación.
- ✓ Listado de Liquidación por municipio: identifica los titulares de los hogares liquidados por municipio y el valor de la liquidación

iv. Entrega de recursos:

- ✓ Conciliación bancaria: identifica el número de hogares liquidados por municipio y operador; el valor de la liquidación; el número de hogares que realiza el cobro y el valor del cobro realizado.
- ✓ Extracto de pago: identifica el nombre y documento del titular del hogar, el número de pago, la modalidad de pago y valor de la liquidación

2) Indicadores por proceso operativo

Los indicadores se calculan para cada ciclo operativo del Programa, por municipio, departamento y nación

Nombre Proceso	Nombre indicador	Fórmula de cálculo
Focalización	% Hogares focalizados	# de hogares focalizados por municipio/# total de hogares focalizados a nivel nacional x 100
	% de hogares por sexo de titular	# de hogares focalizados por sexo/# total de hogares focalizados a nivel nacional x 100
	% de personas focalizadas	# de personas focalizadas por municipio/# total de personas focalizadas a nivel nacional x 100
	Promedio de personas por hogar focalizado	# de personas/# de hogares
Novedades	% de hogares no elegibles por tipo de criterio	# de hogares no elegibles por tipo/ # total de hogares no elegibles
	% de hogares por estado	# de hogares por estado/ # total de hogares
	% de novedades presentadas por tipo	# de novedades presentadas por tipo/# total de novedades presentadas
	% de novedades presentadas por estado	# de novedades presentadas por estado/ # total de novedades presentadas
	% del tiempo promedio de aprobación o rechazo de la novedad	Fecha de aprobación o rechazo de la novedad – fecha de registro de la novedad. Sumatoria días de duración de respuesta/número de novedades resueltas.
Liquidación	% de hogares con liquidación	# de hogares con liquidación/ # de hogares a beneficiar (meta programa)
	% de recursos liquidados	valor recursos liquidados/ valor total de los recursos liquidados
Entrega de recursos	% de hogares con cobro	# de hogares que cobran los recursos/ # total de hogares con liquidación
	% de recursos cobrados	valor de recursos cobrados/ valor de recursos liquidados
PQRyD	% de PQRyD presentadas al por tipología	# de PQRyD presentadas por tipología / número total de PQRyD presentadas

	% de PQRyD presentadas por estado	# de PQRyD presentadas por estado/ # total de PQRyD presentadas
	% del tiempo promedio de aprobación o rechazo de la PQRyD	Fecha de resolución de la PQRyD – fecha de presentación. Sumatoria días de duración de resolución/número de PQRyD resueltas.

6.2.6.2 Evaluación

La evaluación del Programa permite establecer el alcance de los objetivos y su efecto e impacto en la población beneficiaria. Así, mediante la evaluación se espera identificar sí mediante la ejecución del Programa Compensación del IVA, se cumplió con:

- Generar mayor equidad en el sistema del impuesto sobre las ventas y sí se redujo la regresividad que este impuesto tiene sobre los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema
- Corregir el impacto que tiene el impuesto sobre las ventas IVA en el consumo de bienes y servicios de la población más pobre.
- Sensibilizar a los hogares beneficiarios de la Compensación del IVA para el buen manejo de estos recursos.

La evaluación del Programa se coordina desde el DNP, a través de la Dirección competente y tiene como propósito identificar el logro de los objetivos del Programa, así como las recomendaciones que permitan mejorar su efectividad y eficiencia.

7 Sistema de Información del Programa

El sistema de información del Programa Compensación del IVA cuenta con los siguientes módulos:

- Módulo de administración de usuarios: por medio de este módulo se determinan los tipos de usuarios que pueden acceder al Sistema de Información, así como la aprobación, cambio y desbloqueo de las claves de cada usuario.
- Módulo de consultas: mediante este módulo se accede a las consultas y reportes de hogares y procesos para cada ciclo operativo.
- Módulo de novedades: por medio de este módulo se registran, aprueba/rechazan y aplican las novedades presentadas para cada ciclo operativo del Programa
- Módulo de liquidación y pagos: este módulo permite realizar la liquidación de los recursos para cada uno de los hogares. Por operador y modalidad de pago.

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	**FECHA DE APROBACIÓN**	**RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN**
1		Creación del documento

▪

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre: Nohora Susana Garzón Marta **Cargo**: xxxx **Nombre**: Yenny Marcela Garzón López **Cargo**: xxxx	**Nombre**: Diego Andrés Rueda Acevedo **Cargo:** xxx **Nombre** María Jimena Vernaza **Cargo:** xxxx	**Nombre**: Edgar Picón **Cargo**: Director Transferencias Monetarias Condicionadas