



PROSPERIDAD SOCIAL

**GUÍA OPERATIVA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
PROGRAMA - MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
Bogotá, enero 2017**



 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 2 de 18

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO DE LA GUIA	3
2. ALCANCE DE LA GUIA.....	3
3. SIGLAS.....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. ESTRUCTURA DEL PROCESO DE PQRYD	5
5.1 Presentación del proceso	5
5.1.1 Objetivo	5
5.1.2 Alcance del proceso	5
5.2 Estructura del proceso.....	5
5.2.1 Clasificación de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias	5
5.2.1.1 Clasificación de las peticiones	7
5.2.1.2 Clasificación de las quejas	7
5.2.1.3 Clasificación de los reclamos	8
5.2.1.4 Denuncias	8
5.2.1.5 Recursos.....	8
5.2.2 Términos para resolver la PQRYD.....	9
5.2.3 Presentación y radicación de las PQRYD.....	10
5.2.4 Trámite de las PQRYD	11
5.2.4.1 Trámite de las peticiones	12
5.2.4.2 Trámite de las quejas	13
5.2.4.3 Trámite de los reclamos	13
5.2.4.4 Trámite de las denuncias	14
5.2.4.5 Trámite de los recursos	15
5.2.5 Firma de las PQRYD	15
5.3 Resultados esperados del proceso de PQRYD.....	16
6. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO	16
Anexo 1. Formulario de peticiones – MFA	17

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 3 de 18

INTRODUCCIÓN

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias-PQRyD, son solicitudes y manifestaciones de interés particular o general presentadas por las familias vinculadas al programa Más familias en Acción-MFA, entidades participantes y/o demás personas o instituciones, de forma verbal o por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sobre información del programa, situaciones que los afectan o por la inconformidad relacionada con la prestación de un servicio o proceso administrativo asociado a MFA.

1. OBJETIVO DE LA GUIA


Desarrollar el proceso de PQRyD establecido en el Manual Operativo-MO del programa MFA y describir la clasificación, procedimientos y responsables para realizar éste proceso y su difusión a los diferentes actores participantes del programa.

2. ALCANCE DE LA GUIA

La guía está dirigida a las diferentes entidades, actores y familias participantes del programa y en especial, a los responsables directos de realizar el proceso de PQRyD.

3. SIGLAS

CAT	Centro de Atención Telefónica
CCC	Comité Corregimental de Certificación
CCD	Control de Crecimiento y Desarrollo
CMC	Comité Municipal de Certificación
DTMC	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas
DNP	Departamento Nacional de Planeación
DUE	Directorio Único de Establecimientos Educativos
EE	Establecimientos Educativos
EF	Entidad Financiera
EI	Enlace Indígena
EM	Enlace Municipal
ET	Entidad Territorial
GIT	Grupo Interno de Trabajo
IPC	Índice de Precios al Consumidor
IPM	Índice de Pobreza Multidimensional
IPS	Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
MEN	Ministerio de Educación Nacional
MFA	Más Familias en Acción
MSPS	Ministerio de Salud y Protección Social
MO	Manual Operativo
NNA	Niños, Niñas y Adolescentes
OAJ	Oficina Asesora Jurídica
PQRyD	Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
RUV	Registro Único de Víctimas


 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 4 de 18

SIFA Sistema de Información de Mas Familias en Acción
SISBEN Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales
SIUNIDOS Sistema de Información de las Red Unidos

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1532 de 2012, por medio de la cual se adoptan unas medidas de política y se regula el funcionamiento del programa Familias en Acción, hoy Más Familias en Acción.
- Ley 1437 de 2011, por medio del 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 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 527 de 1999 por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 de 2005, por la cual se 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.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2094 de 2016, por la cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social.
- Decreto 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Resolución 03901 de 2016, por la cual se establecen los grupos internos de trabajo del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
- Resolución 00178 de 2017, por la cual se adopta el Manual Operativo del programa Más Familias en Acción – versión 4.
- Resolución 00458 de 2016, por la cual se establece el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz-FIP y se adoptan otras disposiciones.
- Resolución 1721 de 2016, por la cual se modifica el Reglamento Interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP
- Resolución 00860 de 2015, por la cual se establece el procedimiento para la resolución de los recursos interpuestos en contra de los actos administrativos definitivos proferidos en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

NOTA: Se precisa que, teniendo en cuenta que el trámite de PQRYD del programa Más Familias en Acción, es un proceso especial que cuenta con regulación específica, de conformidad al artículo 12 de la Ley 1532 de 2012, desarrollado en la presente guía. La Resolución No. 00458 del 22 de febrero de 2016 y la Resolución 1721 de 2016, le son aplicables al mencionado

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 5 de 18

proceso, en lo que aquí no se regule, toda vez que el reglamento allí dispuesto, según lo establece el artículo 56 de la citada resolución, tiene carácter supletorio y sólo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.

5. ESTRUCTURA DEL PROCESO DE PQRYD

En esta sección se describe el objetivo, alcance, clasificación y procedimientos de las PQRYD, así como los resultados esperados con su aplicación.

5.1 Presentación del proceso

Se realiza según el tipo de petición, queja, reclamo o denuncia presentado al programa, de conformidad con los términos definidos por la normatividad para su correspondiente resolución y desarrollados en la presente guía operativa.

5.1.1 Objetivo

Contar con instrumentos y mecanismos mediante los cuales el programa atiende y resuelve las solicitudes y manifestaciones de inconformidad sobre los procesos y servicios ofrecidos. La finalidad es garantizar un eficiente funcionamiento y cumplir con los derechos establecidos en la normatividad respectiva.

5.1.2 Alcance del proceso

Las PQRYD se inician con la solicitud realizada al programa por parte de los participantes de MFA o por cualquier persona o autoridad que presente una petición respetuosa en los términos señalados en la presente guía y concluye con la resolución de la misma. Este proceso se realiza de forma permanente.


5.2 Estructura del proceso

El programa clasifica las peticiones, quejas y reclamos para las cuales establece el procedimiento, tiempos y responsables para su resolución, según tipología definida por MFA.

5.2.1 Clasificación de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias

El programa clasifica las peticiones, según lo establecido en la resolución 00458 de 2016, las cuales pueden ser por:

- **Interés general:** solicitud que involucra a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
- **Interés particular:** solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.
- **Entre autoridades:** petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 6 de 18

control como la Procuraduría, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la Nación.

- **Los Congresistas:** petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar informes, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.

Estas peticiones pueden ser de:

Información: sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad del programa. Se debe dar cumplimiento a lo ordenado en cuanto al tratamiento de datos que el programa genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Solicitud de documentos: incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos y que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución o a la ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

Consulta: sobre aspectos relacionados con los temas del programa. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad del Departamento para la Prosperidad Social, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución, carecen de fuerza vinculante.


Consulta a bases de datos: sobre la información que se encuentra en las respectivas bases de datos del programa, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. También se pueden presentar quejas de i) agentes y colaboradores de terceros contratados para la operación del programa; ii) empleados y contratistas que presten sus servicios en el marco de los convenios celebrados con los entes territoriales para la operación del programa.

Reclamo: manifestación mediante la cual se pone en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio o la realización de un proceso por parte de: i) el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social; ii) las administraciones municipales y/o departamentales; iii) los establecimientos educativos iv) las instituciones de salud; v) las entidades financieras; vi) los operadores contratados para la ejecución del programa.

Reclamo en materia de datos personales: realizada por la persona titular de los datos, su representante legal o apoderado al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o por que advierte el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Denuncia: por medio de la cual se pone en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes en adelantar la investigación penal y/o fiscal.

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 7 de 18

Recursos: solicitudes para obtener la modificación o revocación de actos definitivos de la Entidad, entre los cuales se encuentran los de reposición, de apelación y el de queja. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

5.2.1.1 Clasificación de las peticiones

Las peticiones presentadas al programa se relacionan con:

Cuadro No. 1 – Clasificación de las peticiones

No.	Clasificación
1	Inconformidad con el valor del incentivo.
2	No se recibió el incentivo por razones inherentes a los medios de pago y/o entidades financieras.
3	No se recibió el incentivo por las causales de retiro o suspensión de la familia o de un NNA.
4	Error en el registro de datos.
5	No se recibió el incentivo por error u omisión en el registro de cumplimiento.
6	No trámite de la inscripción o novedad presentada.
7	Ausencia de respuesta a petición.
8	Otros.


5.2.1.2 Clasificación de las quejas

Las quejas presentadas al programa son:

Cuadro No. 2 – Clasificación de las quejas

Clasificación de Quejas	Tipología de Quejas	
Indebida atención al ciudadano	Por parte de los servidores públicos de Prosperidad Social	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faltas por parte de los servidores públicos del Departamento para la Prosperidad Social, según lo establecido en el artículo 42 de la Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único.
	Por parte del personal de la administración municipal/departamental, los establecimientos educativos, las instituciones de salud y/o los operadores que prestan servicios a las familias participantes de MFA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faltas cometidas por el personal que atiende a las familias: administración municipal, enlace municipal-EM, enlace indígena-EI. ▪ Faltas cometidas por el personal de las instituciones de salud-IPS o los establecimientos educativos-EE que atienden a los NNA participantes de MFA. ▪ Faltas cometidas por el personal que atiende en las entidades financieras y demás corresponsales que hacen parte de la red de pagos o entrega de incentivos. ▪ Faltas cometidas por el personal que participa en la operación del programa (puntos de atención en Bogotá, centro de atención telefónica, operadores logísticos, otros) <p>Para lo anterior se aplica lo establecido en la Ley 734 de 2002 y demás normatividad de acuerdo con la vinculación del funcionario y la naturaleza jurídica de la Entidad.</p>

Las quejas por actuaciones de la madre líder-ML se remiten al Comité de Madres Líderes y al EM/EI. El nivel regional se encarga de hacer el seguimiento correspondiente, para que a través del EM/EI se surtan los trámites a que haya lugar.

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 8 de 18

5.2.1.3 Clasificación de los reclamos

Los reclamos presentados al programa son:

Cuadro No. 3 – Clasificación de los Reclamos

Clasificación de Reclamos	Tipología de Reclamos
Incumplimiento en la prestación de los servicios de educación y/o salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incumplimiento en la programación y/o realización de los controles de crecimiento y desarrollo-CCD. ▪ No se cuenta con personal en las IPS y/o EE para la prestación de los servicios. ▪ Suspensión de clases en los establecimientos educativos-EE.
Incumplimiento en la prestación de los servicios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las entidades financieras-EF no cumplen con la entrega oportuna de los incentivos. ▪ Las EF no tramitan las novedades solicitadas por las titulares. ▪ Las EF no responden oportunamente las PQyRyD interpuestas por las titulares.
Incumplimiento en los deberes de las ET en virtud del convenio de cooperación y participación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La ET no garantiza la oferta de los servicios de salud y educación. ▪ La ET no designa al EM/EI y su equipo de apoyo. ▪ La ET no dispone de espacio adecuado y de los equipos necesarios para la atención a las familias. ▪ La ET no garantiza el proceso de inscripciones, la convocatoria para la entrega de los incentivos y/o el registro de información de verificación de compromisos, de novedades y PQyD. ▪ La ET no promueve las reuniones del Comité Municipal de Certificación-CMC o Comité Corregimental de Certificación-CCC, ni de las actividades del componente de bienestar comunitario. ▪ La ET no dispone de recursos para atender aspectos técnicos, operativos y del recurso humano necesario para la operación de MFA.
Inconsistencias con las BD de focalización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inconsistencias en los registros del Sisbén, en los registros del RUV, de SIUNIDOS y/o en listados censales de las comunidades indígenas.
Negligencia en la gestión del programa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de respuestas a peticiones o novedades no tramitadas. ▪ El EM/EI no brinda la atención a los participantes de MFA. ▪ El equipo regional o del nivel nacional de MFA no atienden las consultas de las familias, las novedades, las PQyD. ▪ El EM/EI, el equipo regional o del nivel nacional de MFA no realizan los trámites de los procesos operativos o acciones de su competencia.


5.2.1.4 Denuncias

Las inconformidades relacionadas con actos de corrupción o irregularidades por parte de los participantes en los procesos y/o beneficiarios de MFA, se pueden convertir en **Denuncias**, como la solicitud de dinero, la imposición de participación en política o en grupos religiosos u otras a cambio de ingresar o realizar los procedimientos operativos del programa.

Las denuncias por presunción de delitos cometidos por funcionarios y demás actores involucrados dentro de la operación del programa se remiten a la Oficina Asesora Jurídica del Departamento para la Prosperidad Social, quien realiza el trámite ante las autoridades competentes.

5.2.1.5 Recursos

Entre los recursos se encuentran:

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 9 de 18

- De reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
- De apelación: ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito. No aplica para las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, Superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas, ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.
- De queja: cuando se rechace el de apelación.

5.2.2 Términos para resolver la PQRyD

Los tiempos definidos para resolver las PQRyD, según lo establecido en el artículo 4° de la Resolución 00458 de 2016 son:


Cuadro No. 4 – Términos para resolver las PQRyD

Clasificación	Tiempo (días hábiles)	Tiempo máximo (días hábiles)
Petición de interés general y particular	15 días	30 días
Petición de información	10 días	20 días
Petición de documentos	10 días	20 días
Petición de consulta	30 días	60 días
Petición de consulta de bases de datos	10 días	15 días
Queja	15 días	30 días
Reclamo	15 días	30 días
Reclamo en materia de datos personales	15 días	23 días
Petición entre autoridades	10 días	20 días
Petición de información por la Defensoría del Pueblo	5 días	10 días
Petición de informes por Congresistas	5 días	10 días
Petición población desplazada	10 días	20 días
Recursos	2 meses	2 meses

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los términos señalados se debe informar de inmediato y antes del vencimiento del término al peticionario señalando: i) los motivos de la demora y ii) el plazo razonable en que se resuelve o da respuesta, el cual no puede exceder el máximo relacionado en el cuadro 4.

De acuerdo con las funciones asignadas a otras direcciones, oficinas y GIT en la Resolución 03901 de diciembre 2016, las siguientes peticiones serán atendidas así: i) las relacionadas con personas en estado suspendido y retirado por el GIT Antifraudes de la DTMC; ii) las de consulta de base de datos y las de Congresistas por el GIT Seguimiento de la DTMC; iii) las peticiones de consulta por la Oficina Asesora Jurídica; iv) las procedentes de la Defensoría del pueblo por la Oficina de Control Interno.

Las peticiones con atención prioritaria son: i) de reconocimiento de un derecho fundamental que debe ser resuelta para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados; ii) las que impliquen, por razones de salud o de seguridad personal, peligro inminente para la vida o integridad del destinatario de la medida solicitada; iii) las elevadas por periodista para el ejercicio de su actividad.

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 10 de 18

Según lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones debe adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tenga prelación legal.

Las PQRYD presentadas por los niños, niñas y adolescentes-NNA, tienen prelación de turno. Los NNA, las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, poblaciones que se definen por su condición étnica, así como ciudadanos que proceden de zonas rurales muy apartadas de la cabecera municipal, son considerados de atención prioritaria según lo establecido en el artículo 11 de la Resolución 00458 de 2016.

5.2.3 Presentación y radicación de las PQRYD

Los canales de recepción de las PQRYD se ubican en los diferentes niveles territoriales:

- A nivel municipal/corregimental, ante el Enlace Municipal – EM o Enlace Indígena-EI.
- A nivel departamental ante la Dirección Regional del Departamento para la Prosperidad Social.
- A nivel nacional ante la sede principal de recepción de correspondencia del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, cuentas oficiales de la entidad en redes sociales, puntos de atención que la entidad llegue a establecer, por correo electrónico al correo servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co; en contáctenos de la página del Departamento de la Prosperidad Social <http://www.prosperidadsocial.gov.co>; al centro de atención telefónica.

Las PQRYD se pueden presentar de forma verbal o escrita:


Cuadro No. 5 – Presentación de las PQRYD en forma verbal

Presentación
Se formula de forma personal (en la oficina del EM/EI o en la dirección regional) o telefónica (a través del Centro de Atención Telefónica-CAT).
Se resuelve de forma inmediata (de ser posible) y de la misma forma en que se presenta.
Se deja registro en el aplicativo o formato establecido.
Cuando el solicitante pide constancia de la petición, esta se expide de forma sucinta.
Cuando la petición requiera de cierta formalidad, se solicita que se presente en forma escrita en el formulario establecido. Si el solicitante no sabe escribir se le apoya en su diligenciamiento según los datos que éste suministre.

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias verbales presentadas por medio del CAT quedan registradas en el sistema de grabación y las quejas, reclamos y denuncias son remitidas por el CAT mediante memorando al programa. En los casos en que la petición, queja, reclamo o denuncia sea presentada de manera verbal dentro de la atención presencial el funcionario encargado la consigna en el formato establecido, físico o electrónico, con los datos que le suministre el ciudadano o la entidad (anexo 1). Estos documentos son radicados en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y se responden en los términos establecidos para las peticiones escritas.

Cuadro No. 6 – Presentación de las PQRYD en forma escrita

Procedimiento	Requisitos
Se formula directamente por el ciudadano o por intermedio de un apoderado o representante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La designación de la autoridad a la que se dirige.

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 11 de 18
Procedimiento	Requisitos	
Se reciben mediante: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Radicación de documento físico, ▪ De forma virtual por medio de correo electrónico (servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co), ▪ Por el portal contáctenos del Departamento de la Prosperidad Social ▪ Por vía fax ▪ Demás mecanismos dispuestos por la entidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado, documento de identidad, dirección de correspondencia y número telefónico. ▪ Objeto de la petición. ▪ Las razones en las que fundamenta su petición. ▪ La relación de documentos que se acompañan; ▪ Firma del peticionario o del representante o apoderado. ▪ Ubicación geográfica o urbanística. ▪ Poder del representante o apoderado. 	
Se solicita al ciudadano una cuenta de correo electrónico y su permiso o aceptación para usar este medio para efectos de notificar o comunicar la respuesta dada a su solicitud, con el fin de mejorar la oportunidad de la respuesta emitida por la entidad.	La ausencia de estos requisitos, documentos o fundamentación inadecuada o incompleta de la solicitud, no pueden ser motivo de rechazo de la petición. En estos casos se recibe y solicita complementar la información o documentación faltante, o aclarar o corregir la solicitud, para emitir una respuesta de fondo.	
Se radica en el sistema de gestión de peticiones del programa o la entidad y de acuerdo al medio de recepción usado por el interesado, se envía electrónicamente o se entrega al peticionario, constancia o anotación en copia que éste presente, de la fecha, hora y número de radicación.		

5.2.4 Trámite de las PQRyD

El trámite o procedimiento para las PQRyD se inicia con la radicación e ingreso al sistema de gestión de peticiones del programa o la entidad, según el lugar de recepción o el mecanismo de ingreso utilizado por el peticionario, máximo al día siguiente de recibidas, a las cuales se les asigna un radicado según el consecutivo correspondiente.

Las peticiones recibidas en los puntos de atención del programa, ubicados por fuera de sus sedes, que no tengan acceso al sistema de gestión de peticiones, se deben remitir al día siguiente a las Direcciones Regionales respectivas para su radicado e ingreso al sistema.


Las peticiones verbales recibidas mediante el CAT deben ser grabadas por cualquier medio técnico que permita su conservación y consulta posterior y se ingresan al sistema de registro de la Entidad. Cuando un funcionario reciba una PQRyD electrónica en la cuenta de correo asignada por la entidad, debe remitirla inmediatamente a la cuenta de correo establecida para la recepción de las peticiones electrónicas (servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co).

Una vez radicadas las PQRyD, los funcionarios responsables de orientar la gestión para su resolución en el programa, asignan al área, dirección regional o funcionario encargado del proceso respectivo sobre el cual se realiza la solicitud, para que de manera oportuna resuelva de fondo la PQRyD, según su naturaleza.

En los casos en que la PQRyD no sea competencia del programa debe remitirse a la dependencia encargada de orientar la gestión de la resolución en la Entidad para que ésta a su vez la remita al funcionario, dependencia o entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción y remitir copia del traslado al peticionario.

Las respuestas a las PQRyD deben seguir las siguientes pautas:

- Resolver concretamente la petición.

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 12 de 18

- Resolver totalmente la petición.
- Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar o trasladar su solicitud.
- Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible por parte del peticionario.
- Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad.

Toda respuesta debe ser respetuosa. En caso de no comprenderse la finalidad u objeto de la petición se debe devolver al interesado para su corrección o aclaración dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su radicación. En caso de no corregirse o aclararse se archiva.


Según la tipología de las PQRyD el trámite se describe en los siguientes ítems.

5.2.4.1 Trámite de las peticiones

El procedimiento realizado para la resolución de las peticiones según su tipología es:

Cuadro No. 7 – Procedimiento de las peticiones

Peticiones	Procedimiento según Tipología	Responsable
Inconformidad con el valor del incentivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa los datos registrados en el SIFA. ▪ Solicita los soportes según sea el caso y realiza las novedades a que haya lugar. 	EM/EI
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa soportes y aprueba la novedad ▪ Si se encuentra inconsistencias se procede a rechazar la novedad informando las razones del rechazo. ▪ En todos los casos se emite la respuesta al peticionario. 	Equipo Regional MFA
No se recibió el incentivo por razones inherentes a los medios de pago y/o a la EF	Se da respuesta al peticionario informando sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La competencia de la EF. ▪ Los mecanismos de atención definidos contractualmente con la EF. ▪ El traslado de la petición a la EF. 	EM/EI y/o Equipo Regional MFA
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el valor de los incentivos fue reintegrado por la entidad financiera a la Dirección del Tesoro Nacional y la petición es procedente se generan las reliquidaciones de conformidad con lo establecido en la Guía Operativa de Liquidación de Incentivos. 	GIT Familias en Acción y GIT Sistema de Información
No se recibió el incentivo por las causales de retiro o suspensión de la familia o de un NNA	Por retiro de la familia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De ser procedente el reintegro se sigue el procedimiento establecido en la Guía Operativa Condiciones de Salida. 	Equipo Regional MFA GIT Antifraudes
	Por retiro del programa de un NNA: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De ser procedente el reintegro del NNA se sigue el procedimiento establecido en la Guía Operativa Condiciones de Salida. 	EM/EI Equipo Regional MFA
	Por suspensión de la familia o de un NNA: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realiza el procedimiento establecido en la Guía Operativa Condiciones de Salida. 	EM/EI Equipo Regional MFA CMC/CCC GIT Antifraudes
Error en el registro de datos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se tramita la novedad en el SIFA. ▪ Se sigue el procedimiento del primer caso. 	EM/EI CMC/CCC Equipo Regional MFA

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 13 de 18

Peticiones	Procedimiento según Tipología	Responsable
No recibió el incentivo por error u omisión en el registro de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Se sigue el procedimiento establecido en la Guía Operativa Registro Verificación Educación y/o Salud 	EM/EI CMC/CCC Equipo Regional MFA
No trámite de inscripción o novedad presentada	<ul style="list-style-type: none"> Se registra la novedad o inscripción en el SIFA siguiendo el procedimiento establecido en las guías operativas respectivas. 	EM/EI CMC CCC y Equipo Regional MFA
Ausencia de respuesta a petición	<ul style="list-style-type: none"> Se responde la petición. 	Equipo Regional MFA

Nota: cuando la inconsistencia sobre el valor o entrega de los incentivos no es atribuible a la familia beneficiaria, el equipo regional de MFA envía la propuesta de respuesta con los soportes respectivos a la coordinación del GIT Familias en Acción para el análisis por parte del Comité Operativo del programa. Las decisiones del Comité son comunicadas al equipo regional de MFA para su respuesta final a la familia peticionaria.

5.2.4.2 Trámite de las quejas


El procedimiento para la resolución de las quejas según su tipología es:

Cuadro No. 8 – Procedimiento de las Quejas

Clasificación de Quejas	Procedimiento según Tipología	Responsable
Indebida atención al ciudadano por parte de los servidores públicos Prosperidad Social	<ul style="list-style-type: none"> Las faltas cometidas por servidores públicos del nivel regional y/o nacional, se remiten a la coordinación nacional del programa MFA. El coordinador se encarga de hacer los trámites correspondientes ante la oficina de control interno disciplinario. 	GIT Familias en Acción
Indebida atención al ciudadano por parte del personal de la administración municipal/ departamental, los EE, las IPS y/o los operadores que prestan servicios a las familias participantes.	<ul style="list-style-type: none"> Las faltas cometidas por funcionarios del nivel municipal se remiten a la Dirección Regional respectiva quien hace las averiguaciones previas y remite al alcalde municipal. Las faltas cometidas por personal de las EF se remiten al funcionario competente de la EF con copia al supervisor del contrato. Cuando se trata de actuaciones del personal de las empresas externas contratadas en la operación del programa, se remiten al funcionario competente de la empresa, con copia al supervisor del contrato. En todos los casos se responde, se adjunta copia de la remisión y se envía al área correspondiente para el respectivo seguimiento. 	Equipo Regional MFA GIT Familias en Acción

5.2.4.3 Trámite de los reclamos

El procedimiento para la resolución de los reclamos según su tipología es:

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 14 de 18

Cuadro No. 9 – Procedimiento de los Reclamos

Reclamos	Procedimiento según Tipología	Responsable
Incumplimiento en la prestación de los servicios de educación y/o salud	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se traslada a la entidad de salud o educación dentro de los 5 días siguientes con copia al Alcalde municipal o Gobernador según sea el caso. ▪ En caso de persistir el incumplimiento se reporta a los entes de control respectivos. 	Equipo Regional MFA
Incumplimiento en la prestación de los servicios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se da traslado a la EF correspondiente dentro de los 5 días siguientes a la recepción, con copia al supervisor del contrato. ▪ Se envía al funcionario responsable del GIT FA para realizar el seguimiento. 	Equipo Regional MFA
Incumplimiento en los deberes de las ET en virtud del convenio de cooperación y participación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se asignan al Director Regional como supervisor del convenio. ▪ El Director Regional convoca al Alcalde municipal. ▪ De la reunión con el alcalde municipal se deja constancia mediante acta donde se registran los acuerdos y compromisos adquiridos. ▪ En caso de persistir el incumplimiento se reporta a los entes de control respectivos. 	Director Regional Equipo Regional MFA
Inconsistencias con las bases de datos-BD de focalización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuando la inconsistencia es competencia de la entidad administradora de las BD de focalización (Sisbén, SIUNIDOS, RUV, Ministerio del Interior), se remite a la entidad correspondiente. ▪ Cuando la inconsistencia afecta la inscripción de la familia, se confrontan los datos con las bases de focalización y si el resultado permite la inscripción de la familia se solicitan los documentos, se diligencia el formulario de preinscripción y se sigue el procedimiento descrito para la inscripción. ▪ Aplica para inscripciones realizadas dentro de los últimos (6) meses. 	Equipo Regional MFA
Negligencia en la gestión del programa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los reclamos por negligencia en la operación del nivel municipal se asignan al Director Regional, donde se realizan averiguaciones previas para luego remitir al alcalde municipal. ▪ Los del nivel regional y nacional se remiten al coordinador del GIT FA, quien se encarga de tomar los correctivos necesarios. ▪ El coordinador del GIT FA asigna el componente para hacer el seguimiento e impulsa las actividades de mejora a que haya lugar. 	GIT Familias en Acción


En todos los casos, las quejas remitidas se responden al ciudadano con copia de la respectiva remisión.

5.2.4.4 Trámite de las denuncias

El procedimiento para el trámite de las denuncias es el siguiente:

Cuadro No. 10 – Procedimiento de las denuncias

Reclamos	Procedimiento	Responsable
Denuncias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las que versen sobre actividades irregulares dentro de los procesos operativos de MFA se asignan al área o al equipo 	Equipo Regional MFA y/o GIT FA

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 15 de 18

	regional correspondiente, quien hace las averiguaciones previas y el seguimiento requerido. <ul style="list-style-type: none"> ▪ El equipo regional genera el informe correspondiente. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se remite a la Oficina Asesora Jurídica a fin de validar si amerita el inicio de acciones penales por parte del Departamento de la Prosperidad Social. 	GIT FA

5.2.4.5 Trámite de los recursos

El procedimiento para el trámite de los recursos es el siguiente:

Cuadro No. 11 – Procedimiento de los recursos

Recursos	Procedimiento	Responsable
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los recursos de reposición, se reciben en la oficina del enlace quien los remite a la Dirección Regional correspondiente o en los sitios destinados por el Departamento para la Prosperidad Social para tal fin. 	Equipo Regional MFA
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se asignan a la Oficina Asesora Jurídica – OAJ del Departamento para la Prosperidad Social. 	OAJ
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La OAJ genera al acto administrativo que resuelve el recurso. 	GIT Familias en Acción
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El programa MFA ingresa el acto administrativo que responde el recurso en el sistema de información SIFA. 	EM/EI
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El EM/EI notifica el acto administrativo que resuelve el recurso de reposición al titular. ▪ El EM ingresa el documento de notificación del recurso en el SIFA 	EM/EI

5.2.5 Firma de las PQRYD


Las comunicaciones externas derivadas de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias del programa MFA, serán firmadas por los Directores Regionales de Prosperidad Social, de acuerdo al lugar de recepción de la solicitud o inscripción del núcleo familiar, según sea el caso, de conformidad con lo estipulado en la Resolución 1721 de 2016.

En ausencia del respectivo Director Regional o Director Regional encargado firma el coordinador del GIT Familias en Acción.

De igual forma, corresponde al Coordinador del GIT Familias en Acción, firmar las comunicaciones dirigidas a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete al programa, que de acuerdo a las circunstancias que enmarcan ésta, se considere debe ser emitida en el Nivel Nacional.

En ausencia del coordinador del GIT Familias en Acción firma el Director Técnico de Transferencias Monetarias Condicionadas-DTMC.

Los Coordinadores de los diferentes GIT de la DTMC firman las comunicaciones dirigidas a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete de conformidad con las funciones asignadas en la Resolución 03901 de 2016 y la operatividad descrita en las Guías Operativas que hacen parte integral del Manual Operativo.

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 16 de 18

Las comunicaciones externas del programa MFA que puedan crear o modificar una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconozcan un derecho, deberán ser suscritas por el Director de Transferencias Monetarias Condicionadas, de conformidad a lo establecido en el Parágrafo 1º de la Resolución 1721 de 2016.

5.3 Resultados esperados del proceso de PQRYD

Los principales indicadores del proceso, que pueden ser calculados por grupo poblacional y municipal, por municipio, así como para cada período de liquidación y acumulados, son:

Cuadro No. 12 – Indicadores proceso de PQRYD

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
PQRYD presentadas al programa por tipología en cada periodo	%	Número de PQRYD presentadas al programa por tipología en el periodo/ número total de PQRYD presentadas en el periodo
Estado de las PQRYD	%	PQRYD tramitadas, en proceso de tramite o resueltas/total de PQRYD presentadas al programa
Tiempo promedio de resolución de las PQRYD por tipología	No. días	Sumatoria días de duración de la resolución de las PQRYD por tipología/número de PQRYD por tipología resueltas

6. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO

Mediante el seguimiento el programa monitorea la información obtenida durante la ejecución de los diferentes procesos operativos. Este seguimiento es permanente y cubre la totalidad de los municipios.


La responsabilidad de realizar el seguimiento recae en los diferentes grupos de trabajo de la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas del Departamento para la Prosperidad Social, en los equipos regionales de MFA y en las entidades y enlaces municipales e indígenas de sus respectivos territorios.

El seguimiento se realiza a partir de los indicadores y reportes generados por el SIFA, los cuales se resumen en las fichas de seguimiento. Con base en estos instrumentos la DTMC elabora informes cuantitativos y cualitativos en cada cierre de proceso o períodos liquidados e informes acumulativos semestrales y anuales que identifican el comportamiento de los procesos en diferentes periodos para el análisis comparativo de las variables e indicadores. Con esta información se evalúa la gestión realizada en los municipios y departamentos y en general en el nivel nacional. Para cada proceso se han definido diferentes indicadores que miden el avance alcanzado.


Entre los reportes que el SIFA genera para el seguimiento al proceso de liquidación de incentivos se tienen:


Reporte de PQRYD por estado

Corresponde al reporte de peticiones, quejas y reclamos recibidas, en trámite y resueltas, relacionadas por municipio y por tipología. Permite identificar la reasignación por usuario y las fechas de solicitud y vencimiento, por medio de alarmas para la definición de acciones correctivas. Este reporte también cuantifica los recursos.

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 17 de 18

Anexo 1. Formulario de peticiones – MFA

 PROSPERIDAD SOCIAL		FORMATO DE PETICIONES MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN		Código: 6-F-GIS-FA-GPR-001													
		PROCESO: GESTIÓN PARA EL INGRESO SOCIAL		Fecha de aprobación: 23/12/2014													
				Versión: 03													
NOMBRE DEL TITULAR				FECHA DE LA SOLICITUD	AÑO/ MES / DÍA												
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	Tipo	No.	CÓDIGO DE FAMILIA	PQR	No:												
DEPARTAMENTO			MUNICIPIO	ESTADO													
DIRECCIÓN			CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO													
<i>A continuación se presenta un listado de peticiones, seleccione con una X la(s) ma(s) adecuada (s). Si la petición no se encuentra dentro del siguiente listado debe usar el formato general de peticiones (F-GSC-001)</i>																	
PETICIONES FRECUENTES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS			MARQUE CON UNA X	OBSERVACIONES Y/O COMENTARIOS													
petición particular	Inconformidad con el valor del incentivo.																
	No se recibió el incentivo por razones inherentes a los medios de pago y/o entidades financieras.																
	No se recibió el incentivo por las causales de retiro o suspensión de la familia o de un NNA.																
	Error en el registro de datos.																
	No se recibió el incentivo por error u omisión en el registro de cumplimiento.																
	No trámite de la inscripción o novedad presentada.																
	Ausencia de respuesta a petición.																
	Otros.																
Queja	Indebida atención al ciudadano - Por parte de los funcionarios y contratistas del Departamento para la Prosperidad Social.				<i>Nombre funcionario que lo atendió</i>												
	Indebida atención al ciudadano - por parte de otros				<i>Nombre del funcionario y entidad que lo atendió</i>												
Reclamo	Incumplimiento en la prestación de los servicios de educación y/o salud				<i>Nombre de la Institución Educativa; EPS o IPS</i>												
	Incumplimiento en la prestación de los servicios Financieros				<i>Nombre Banco</i>												
	Incumplimiento en los deberes de las ET en virtud del convenio de cooperación y participación																
	Inconsistencias con las BD de focalización																
	Negligencia e ineficacia en la gestión del programa o la Entidad																
Denuncia	Actos de corrupción o irregularidades				<i>Describe el hecho o situación a denunciar y el nombre del funcionario</i>												
DOCUMENTOS ADJUNTOS:																	
FIRMA TITULAR			FIRMA ENLACE														
NOMBRE			NOMBRE														
Nota: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">AUTORIZO QUE ME SEA ENVIADA LA RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">SI <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">NO <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>AUTORIZO QUE ME SEAN ENVIADOS MENSAJES DE TEXTO SIN COSTO AL CELULAR APORTADO</td> <td style="text-align: center;">SI <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">NO <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						AUTORIZO QUE ME SEA ENVIADA LA RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>				AUTORIZO QUE ME SEAN ENVIADOS MENSAJES DE TEXTO SIN COSTO AL CELULAR APORTADO	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
AUTORIZO QUE ME SEA ENVIADA LA RESPUESTA AL CORREO ELECTRÓNICO	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>															
AUTORIZO QUE ME SEAN ENVIADOS MENSAJES DE TEXTO SIN COSTO AL CELULAR APORTADO	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>															

 PROSPERIDAD SOCIAL	Guía Operativa Peticiones, Quejas Reclamos y Denuncias Más Familias en Acción	CÓDIGO: G-GI-TM-13
	Gestión para la Inclusión Social	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 18 de 18

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	03/01/2016	Creación del documento
2	31/01/2017	Ajustes: según Decreto 2094 de 2016, Resolución 03901 de 2016, Resolución 00458 de 2016, Resolución 1721 de 2016; definiciones y firmas de las PQRYD
REVISÓ:		APROBÓ:
Nombre: Juliana Arbeláez Mugno Cargo: Coordinadora Nacional GIT. Familias en Acción Nombre: Ruth Milady Castañeda Cargo: Profesional especializado GIT. Familias en Acción		Nombre: Julián Torres Jiménez Cargo: Director Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas