La equidad es de todos | Prosperidad Social

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE JULIO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

INGRID MILAY LEON TOVAR
Jefe Oficina de Control Interno

Enero 31 de 2020
Bogotá D.C.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO NORMATIVO	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	5
4. METODOLOGÍA	5
5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
5.1. PETICIONES ESCRITAS	5
5.1.1. COMPARATIVO 2 SEMESTRE 2018 -2019	6
5.1.2. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A PETICIONES ESCRITAS	6
6. SEGUIMIENTO	10
6.1. IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	10
6.2. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD	11
6.3. REGISTRO PUBLICO SOBRE DERECHOS DE PETICION	11
7. CONCLUSION	11

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, presenta este informe de verificación en cumplimiento al artículo 76 del Estatuto Anticorrupción, en lo relacionado a la atención que se da por parte del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones; derivado de este análisis se realizan las recomendaciones y conclusiones respectivas a dicho proceso.

1. MARCO NORMATIVO

- **Ley 87 de 1993** "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones", articulo 12 *literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".*

- **Ley 1474 de julio 12 de 2011** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

  Artículo 76 "... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."

- **Constitución Política Colombiana** en especial artículos: 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209, y 270.

- **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" Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. ...H. "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado"

- **Decreto 103 del 20 de enero de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a la información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.

- **Ley 1755 del 30 de junio 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 1757 de 2015** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 1078 de 2015.** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. **Artículo 2.2.9.1.2.1 TIC para Servicios.** Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

- **Manual 4.0 Gobierno en línea —Componentes TIC para Servicios:** Los usuarios cuentan con múltiples canales que operan de forma integrada, para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

- **Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015** Expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia - MINTIC "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. Del Decreto No. 1081 de 2015". Artículo 3 Estándares para publicación y divulgación de la información - Anexo 1 Numeral 10.10. Informe peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y la relación consolidada de tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema (...).

- **Resolución No 02041 de 31 de Julio de 2019** 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- FIP y se adoptan otras disposiciones

2. OBJETIVO

Presentar a la Alta Dirección el informe del segundo semestre 2019 sobre la atención dada por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones interpuestas por la ciudadanía, conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y así determinar el cumplimiento en la oportunidad y efectuar las recomendaciones que sean necesarias del proceso que conlleven al mejoramiento continuo del proceso

3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a través de los diferentes canales que fueron interpuestas por los ciudadanos durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

4. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el siguiente informe se hicieron las siguientes revisiones de la información suministrada por el Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana, y se realizaron comparaciones entre los datos del segundo semestre de los años 2018 Vs 2019.

- Consulta de la información referente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social correspondiente al periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

- Comparación entre las bases de datos del segundo semestre de los años 2018 versus 2019, con el fin de establecer el incremento o disminución en diferentes parámetros o variables relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

- Revisión de la página Web del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, respecto de los informes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, mediante la Resolución No. 02918 del 8 de noviembre de 2019 "Establece los Grupos Internos de Trabajo, su denominación y funciones y se dictan otras disposiciones", entre ellas está la creación del Grupo Interno de Trabajo - Participación Ciudadana, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. También expidió la Resolución No. 2041 de 2019 "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 - FIP y se adoptan otras disposiciones. Como resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno se observó lo siguiente:

5.1 PETICIONES

Para el periodo 1 de julio a 31 de diciembre de 2019, se recibieron un total de 37.355 Peticiones a través de los diferentes canales, como se observa en la siguiente tabla: (Ver Tabla No.1).

Tabla No. 1. Total Peticiones Segundo semestre de 2019

PETICIONES	MEDIOS DE RECEPCION		TOTAL
CANAL	VENTANILLLA		13.847
	VIRTUALES	E-MAIL	22.362
		PORTAL WEB	1.009
		CANAL WEB	2
	PRESENCIALES		135
TOTAL			**37.355**

Fuente: Base de datos Grupo de Participación Ciudadana

5.1.1 COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2018 -2019

Se realizó un comparativo entre las diferentes peticiones recibidas en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social en el segundo semestre de los años 2018 Vs 2019, resultado que se observa en la Tabla No. 2:

Tabla No.2 Comparativo Recepción Peticiones Escritas Segundo Semestre 2018-2019

PETICIONES	MEDIOS DE RECEPCION		TOTAL 2DO SEMESTRE 2018	TOTAL 2DO SEMESTRE 2019	VARIACION RELATIVA	VARIACION PORCENTUAL
CANAL	VENTANILLLA		15.673	13.847	-1.826	-11,65%
	VIRTUALES	E-MAIL	21.403	22.362	959	4,48%
		PORTAL WEB	1.288	1.009	-279	-21,66%
		CANAL WEB	7	2	-5	-71,43%
	SUBTOTAL VIRTUALES		**22.698**	**23.373**	**675**	**2,97%**
	PRESENCIALES		146	135	-11	-7,53%
TOTALES			**38.517**	**37.355**	**-1.162**	**-3,02%**

Fuentes Base de datos PQRS suministrada por el GIT Participación Ciudadana.

Como se observa en el periodo analizado, segundo semestre de 2019, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2018, se presentó una reducción del 11,65% en las peticiones efectuadas por Ventanilla; se observó un incremento del 2,97%, en los medios Virtuales como e-mail, portal y canal web; en cuanto a las peticiones presenciales estas disminuyeron en un 7.53%. En el consolidado general de PQRS se evidenció que para el segundo semestre de 2019, se presentó una disminución del 3,02% con relación al segundo semestre de 2019.

5.1.2 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS A PETICIONES

El análisis realizado a los datos con relación a la oportunidad en las respuestas a peticiones escritas se tiene la siguiente situación: (Ver Tabla No. 3).

Tabla No. 3 oportunidad en la respuesta a peticiones para el segundo semestre 2019

PERIODO	TOTAL PQRSD	EN TERMINOS		FUERA DE TERMINOS	
		Cantidad	%	Cantidad	%
2018	38.517	37.123	96,38%	1.394	3,62%
2019	37.355	36.803	98,52%	552	1,48%

Fuentes Base de datos PQRS suministrada por el GIT Participación Ciudadana.

De acuerdo con la Tabla No. 3, en la comparación realizada entre los datos del segundo semestre de 2018, versus los datos del mismo período de 2019, se observa que se presentó una disminución en la cantidad de pqrsdf contestadas fuera de termino en un 2,14%.

Gráfica No.1 Resultado General Indicador de Oportunidad 2do Semestre 2018 Vs 2019

Fuente: Base de datos PQRS suministrada por el GIT Participación Ciudadana

En la siguiente tabla se puede observar por dependencias el Indicador de Oportunidad de las respuestas a peticiones escritas correspondientes al primer semestre 2018y 2019 (Ver Tabla No. 4).

Tabla No. 4 INDICADOR DE OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2018-2019

Por Dependencias	Segundo Semestre de 2018			Segundo Semestre de 2019		
	TOTAL SEMESTRE	TOTAL EN TERMINO	TOTAL % EN OPORTUNIDAD	TOTAL SEMESTRE	TOTAL EN TERMINO	TOTAL % EN OPORTUNIDAD
GIT Jóvenes en Acción	10.169	10.003	98,37	13.294	13.233	99,54
GIT Participación Ciudadana	9.343	9.326	99,82	10.645	10.555	99,15
GIT Focalización	7.921	7.811	98,61	3.903	3.889	99,64
GIT Formulación y Monitoreo	3.697	3.377	91,34	2.373	2.315	97,56
GIT Familias en Acción	1.545	1.452	93,98	1.503	1.465	97,47
GIT Antifraudes	276	263	95,29	2.405	2.395	99,58
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1.825	1.823	99,89	625	623	99,68
Oficina Asesora Jurídica	398	391	98,24	437	432	98,86
GIT Infraestructura Social y Hábitat	296	103	34,80	248	245	98,79
Oficina Asesora Planeación	281	232	82,56	216	194	89,81
Dirección Regional Huila	275	274	99,64	113	111	98,23
GIT Intervenciones Integrales Rurales	88	52	59,09	238	113	47,48
Dirección Regional Valle del Cauca	137	137	100,00	165	165	100,00
GIT Sistemas de Información	283	277	97,88	0	0	N/A
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	150	115	76,67	116	95	81,90
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	165	72	43,64	54	46	85,19
GIT Emprendimiento	117	85	72,65	92	65	70,65
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	18	15	83,33	189	157	83,07
Dirección Regional Atlántico	134	134	100,00	59	59	100,00
Subdirección de Talento Humano	156	139	89,10	32	29	90,63
Dirección Regional Nariño	97	89	91,75	86	86	100,00
GIT Adminisitración Funcional y Sostenibilidad	163	136	83,44	0	0	N/A
Dirección Regional Bolívar	69	65	94,20	65	65	100,00
Dirección Regional Quindío	48	48	100,00	69	68	98,55
Dirección de Inclusión Productiva	112	85	75,89	3	2	66,67
Dirección Regional Cauca	64	64	100,00	49	49	100,00
Subdirección de Contratación	58	37	63,79	51	40	78,43
GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	88	68	77,27	0	0	N/A
GIT Seguimiento y Monitoreo	62	55	88,71	25	23	92,00
GIT Actividad Legislativa	49	49	100,00	15	15	100,00
Dirección Regional Caquetá	53	46	86,79	10	10	100,00
Dirección Regional Sucre	37	36	97,30	25	24	96,00
GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición	42	38	90,48	2	2	100,00
Dirección Regional Antioquia	30	30	100,00	13	13	100,00
Dirección Regional Caldas	10	9	90,00	32	32	100,00
Dirección Regional Cesar	29	29	100,00	13	13	100,00
Dirección Regional Magdalena Medio	19	18	94,74	18	18	100,00
GIT Control Interno Disciplinario	11	8	72,73	24	24	100,00
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	25	18	72,00	6	6	100,00
Dirección Regional Córdoba	8	8	100,00	21	21	100,00
GIT Enfoque Diferencial	0	0	N/A	25	21	84,00
Dirección Regional Risaralda	10	10	100,00	15	15	100,00
GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	18	3	16,67	0	0	N/A
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	9	8	88,89	7	4	57,14
GIT Asuntos Tributarios	7	6	85,71	8	8	100,00
GIT Empleabilidad	13	10	76,92	0	0	N/A
Dirección Regional Norte de Santander	5	5	100,00	7	7	100,00
Dirección Regional Putumayo	12	11	91,67	0	0	N/A
GIT Restitución de Tierras	7	4	57,14	2	1	50,00
Dirección Regional Cundinamarca	0	0	N/A	9	9	100,00
Dirección Regional La Guajira	5	0	0,00	3	3	100,00
GIT Territorios y Poblaciones	8	3	37,50	0	0	N/A
Dirección Regional Tolima	7	7	100,00	1	1	100,00
GIT Gestión Precontractual	7	1	14,29	0	0	N/A
Oficina de Tecnologías de Información	6	0	0,00	0	0	N/A
Subdirección de Operaciones	4	3	75,00	2	2	100,00
GIT Tesorería	6	6	100,00	0	0	N/A
Dirección Regional Chocó	3	2	66,67	2	1	50,00
GIT Prestación de Servicios	2	0	0,00	3	1	33,33
GIT Donaciones	0	0	N/A	5	5	100,00
GIT Asesoría y Producción Normativa	0	0	N/A	5	5	100,00
Dirección Regional Meta	4	3	75,00	0	0	N/A
Secretaria General	0	0	N/A	4	3	75,00
Dirección Regional Urabá - Darién	2	2	100,00	2	2	100,00
Dirección Regional Boyacá	3	3	100,00	1	1	100,00
GIT Servicios de Transporte y Seguridad	1	0	0,00	3	2	66,67
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrat	3	2	66,67	1	1	100,00
Subdirección de Financiera	0	0	N/A	3	3	100,00
Oficina Gestión Regional	3	1	33,33	0	0	N/A
Oficina de Control Interno	3	2	66,67	0	0	N/A
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	1	1	100,00	2	2	100,00
Dirección Regional Guaviare	3	3	100,00	0	0	N/A
GIT Innovación Social	0	0	N/A	2	2	100,00
GIT Desarrollo e implementación	0	0	N/A	2	2	100,00
GIT Cooperación Internacional y Donaciones	2	2	100,00	0	0	N/A
Dirección General	2	1	50,00	0	0	N/A
GIT Oferta Pública	0	0	N/A	2	1	50,00
GIT Gestión Contractual	1	0	0,00	0	0	N/A
GIT Proyectos de Tecnologías de Información	1	0	0,00	0	0	N/A
Dirección Regional Santander	0	0	N/A	1	1	100,00
Dirección Regional Bogotá	1	1	100,00	0	0	N/A
GIT Alianza y Cooperación Internacional	0	0	N/A	1	1	100,00
Dirección Regional Magdalena	1	1	100,00	0	0	N/A
Oficina Comunicaciones	1	1	100,00	0	0	N/A
GIT Gestión de Información	0	0	N/A	1	1	100,00
GIT Presupuesto	1	0	0,00	0	0	N/A
GIT Gestión Documental	0	0	N/A	1	0	0,00
Dirección Regional Guainía	1	1	100,00	0	0	N/A
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	0,00	0	0	N/A
GIT Desarrollo	1	1	100,00	0	0	N/A
GIT Administración de Bienes	1	0	0,00	0	0	N/A
Dirección Regional Vaupés	0	0	N/A	1	1	100,00
GIT Administración del Talento Humano	1	0	0,00	0	0	N/A
Dirección Regional Vichada	1	1	100,00	0	0	N/A
GIT Contabilidad	1	1	100,00	0	0	N/A
TOTALES	**38.517**	**37.123**	**96,38**	**37.355**	**36.803**	**98,52**

Fuente: Base de datos PQRS suministrada por el GIT Participación Ciudadana

Con relación a las dependencias que atendieron un alto volumen de PQRS y que mostraron un incremento en su indicador de Oportunidad para el segundo semestre de 2019 comparado con el mismo del 2018, se observó que dependencias como:

- GIT Jóvenes en Acción reflejaron un 99,54% en 2019 comparado con el 98,37% del 2018.
- GIT de Participación Ciudadana en 2019 no presenta cambio manteniendo el indicador en el 99%.
- GIT Focalización en 2019 un porcentaje de 99,64% y en 2018 un 98,61%.
- GIT Formulación y Monitoreo en 2019 un 99% y en 2018 un 78%.
- GIT Familias en Acción en 2019 un 97,56% y en 2018 % 91,34%.
- Dirección de Acompañamiento Familiar en 2019 mantuvo el indicador de oportunidad del 99% igual al obtenido en 2018.

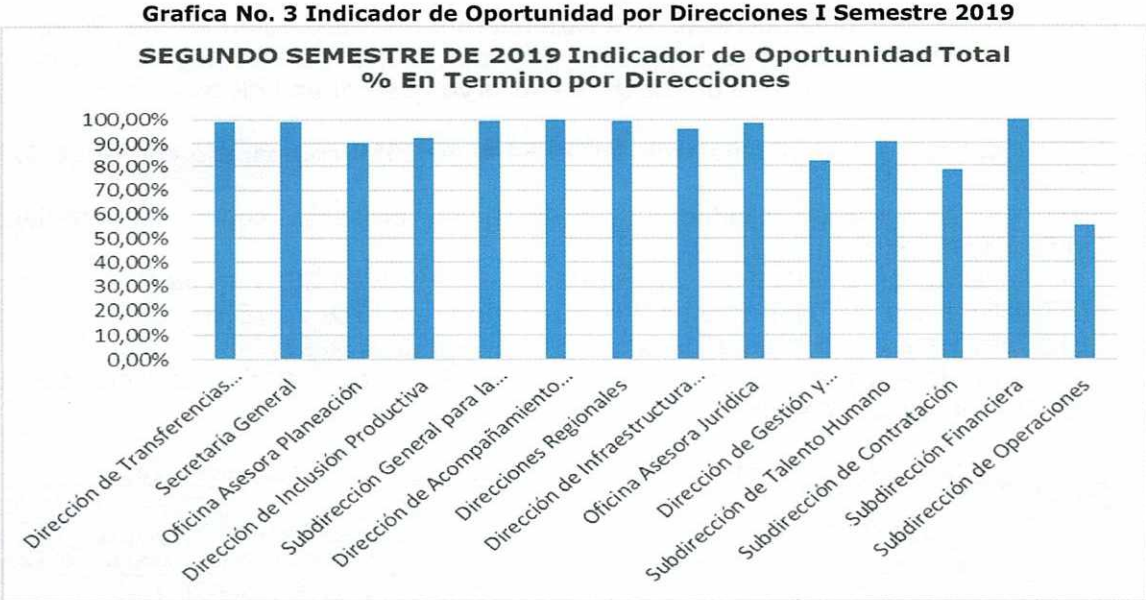
Tabla No. 5 Indicador de Oportunidad por Direcciones II semestre 2019

Dependencias	Segundo Semestre de 2018			Segundo Semestre de 2019		
	TOTAL SEMESTRE	TOTAL EN TERMINO	TOTAL % EN OPORTUNIDAD	TOTAL SEMESTRE	TOTAL EN TERMINO	TOTAL % EN OPORTUNIDAD
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	12.087	11799	97,62	17.423	17.277	99,16
Secretaría General	9.354	9334	99,79	10.673	10.582	99,15
Oficina Asesora Planeación	8.201	8043	98,07	217	195	89,86
Dirección de Inclusión Productiva	4.339	3914	90,21	2.708	2.497	92,21
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	114	86	75,44	3.934	3.916	99,54
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1.825	1823	99,89	625	623	99,68
Direcciones Regionales	1.068	1037	97,10	780	775	99,36
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	642	314	48,91	304	293	96,38
Oficina Asesora Jurídica	458	447	97,60	462	456	98,70
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	165	127	76,97	126	104	82,54
Subdirección de Talento Humano	158	140	88,61	32	29	90,63
Subdirección de Contratación	66	38	57,58	51	40	78,43
Subdirección Financiera	15	13	86,67	11	11	100,00
Subdirección de Operaciones	8	3	37,50	9	5	55,56
Oficina de Tecnologías de Información	7	0	0,00	0	0	N/A
Oficina Gestión Regional	3	1	33,33	0	0	N/A
Oficina de Control Interno	3	2	66,67	0	0	N/A
Dirección General	2	1	50,00	0	0	N/A
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	1	50,00	0	0	N/A
Total general	38.517	37123	96,38	37.355	36.803	98,52

Fuente: Base de datos PQRS suministrada por el GIT Participación Ciudadana

Respecto de la oportunidad en las respuestas a peticiones escritas que se reciben en las Diferentes Direcciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, se evidencio en el consolidado mejoras en oportunidad reflejadas en el segundo semestre de 2019 comparado con el mismo periodo en el 2018, teniendo en cuenta que el indicador de oportunidad refleja un porcentaje promedio superior al 98%. (Ver Tabla No. 5 y Gráfica No.3).

Grafica No. 3 Indicador de Oportunidad por Direcciones I Semestre 2019



Fuente: Base de datos PQRS suministrada por el GIT Participación Ciudadana

6. SEGUIMIENTO

La atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, como uno de los elementos del cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un elemento que permite consolidar la cultura de servicio al ciudadano por parte de los servidores públicos. La Oficina de Control Interno de conformidad con lo establecido por la normatividad aplicable, realiza seguimiento a este proceso.

6.1 Implementación Programa de Gestión Documental

De conformidad con lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, Prosperidad Social tiene implementado el aplicativo DELTA para realizar el seguimiento a la oportunidad de los tiempos de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y verificar la trazabilidad del documento dentro de la entidad. La tabla de retención documental Código FGD-2 versión 4 Aprobada Mayo/17 y modificada el 2019-01-19 para el proceso de Participación y Atención al Ciudadano establece la serie, subserie y tipo documental que hacen parte de las PQRSDF y los tiempos de permanencia en archivo de gestión, archivo central o archivo histórico para conservación permanente. A la fecha se tiene establecido la permanencia de 1 año en archivo de gestión y 9 en archivo central.

6.2 Mecanismos de Seguimiento de las respuestas a PQRSDF

La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de lo establecido en la Caracterización del Proceso Participación y Servicio al Ciudadano Cod. CR-PC Versión 03 Vigente desde el 2019-08-05, en el cual se crearon los mecanismos de Seguimiento a la respuesta oportuna de PQRSDF presentadas por los ciudadanos así:

- Informe trimestral de la oportunidad de las repuestas a las PQRSDF de los años 2018 y 2019. Publicados en la página web.
- Informe trimestral de la calidad de las respuestas a las PQRSDF de los años 2018 y 2019. Publicados en la página web.
- Reportes semestrales de los espacios de participación ciudadana ejecutados por todas las dependencias y Direcciones Regionales de la Entidad de los años 2018 y 2019. Publicados en la página web.

Así mismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 12, literal b, numeral 3 de la Resolución 02918 de 2019, como otro mecanismo de seguimiento a las PQRSDF se genera el siguiente informe:

- Reporte mensual de efectividad en la gestión de peticiones desde el mes de agosto de 2019: Mediante este reporte y de acuerdo con lo previsto en el artículo 41 de la Resolución 02041/2019 y el punto 10 literal C de la Guía para la Gestión de Peticiones G-PC-03, el GIT de Participación Ciudadana informa al GIT de Control Interno Disciplinario las PQRSDF que presentaron vencimiento por mas de tres periodos consecutivos, para que se verifique por parte de esa dependencia si se incurrió en un falta disciplinaria incumpliendo con lo establecido en la ley 734 de 2002.

6.3 Registro publico sobre Derechos de Petición

La página web de la entidad, permite a cualquier ciudadano realizar consultas al aplicativo DELTA de una petición realizada a Prosperidad Social, la información que le brinda contiene entre otros el asunto de la petición, fecha de radicación, el termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto la fecha y el numero de oficio de respuesta y el estado de la petición.

7. CONCLUSION

De acuerdo con la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno se evidencio que el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social esta dando cumplimiento a lo establecido la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, en lo concerniente a la atención y tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF interpuestas por los ciudadanos. El cumplimiento reflejado en el Indicador de Oportunidad de las respuestas a las PQRSDF se incrementó en un 2,14%, resultado obtenido de las comparaciones del segundo semestre de 2018 con el mismo periodo de

2019, pasando de un 96.38% a un 98,52% lo cual permite concluir que las acciones implementadas han sido efectivas permitiendo obtener mejoras en el proceso.

Atentamente,

INGRID MILAY LEON TOVAR
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan M.
Clara Ch.

Reviso: Liz R.