

# **RECEPCIÓN DE QRDSF. (QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES).**



# NUESTROS OBJETIVOS SON



IDENTIFICAR EN  
NUESTRA LLAMADA LOS  
DIFERENTES QRDSF

CONOCER LAS  
DEFINICIONES DE CADA  
QRDSF

APRENDER EL PROCESO  
A REALIZAR CUANDO EN  
LA LLAMADA  
EVIDENCIEMOS UN  
QRDSF

# ¿QUÉ SON LAS PQRDSF?



**QUEJAS**

**RECLAMOS**

**DENUNCIAS**

**SUGERENCIAS**

**FELICITACIONES**

# **¿QUÉ ES UNA QUEJA?**

Manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa. La queja se interpone en función del servidor público o contratista, es decir, de la persona.

Ejemplo: es agresivo, grosero, no realiza procedimientos a tiempo.

# ¿QUÉ ES UN RECLAMO ?

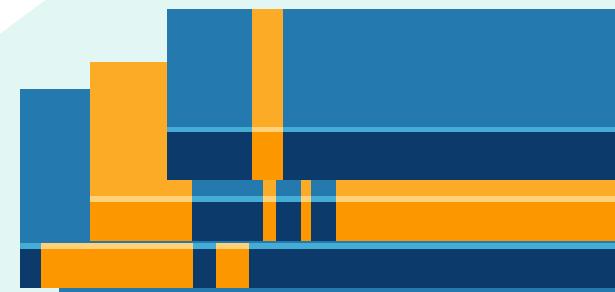
Es la manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

Ejemplo: le indicaron mal la dirección de un punto de atención o de retiro de incentivos razón por la que el ciudadano perdió tiempo. (el reclamo se interpone en función de la entidad y su servicio) Proceso de los programas, yo entregue la documentación pero no aparece nada tengo los soportes.

# ¿QUÉ ES UNA SUGERENCIA ?

Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios.

Ejemplo: Localización de un punto, ampliar horarios de atención.

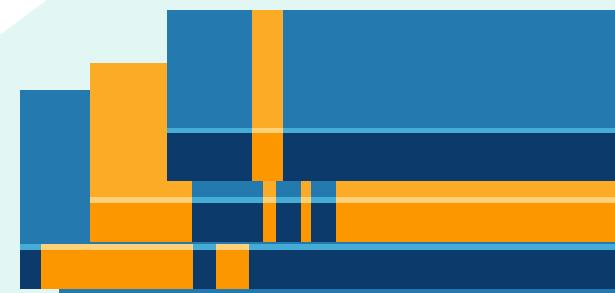


# ¿QUÉ ES UNA FELICITACIÓN ?

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Ejemplo: El buen servicio prestado, las buenas instalaciones, por la puntualidad o por la claridad.

.



# ¿QUÉ ES UNA DENUNCIA ?

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación y se remitan las respectivas copias a las autoridades competentes para que, según el caso, se adelante la investigación disciplinaria, penal y/o fiscal.

Ejemplo: proselitismo político, amenazan con desvincular arbitrariamente del programa, solicitan dinero para vincularlos a los beneficios del programa.

Si el ciudadano no indica en la gestión "quiero colocar una denuncia",

# HECHOS QUE IMPLICAN VULNERACIÓN DE LA LEY



**01**

Solicitar dinero para inscribir a los ciudadanos en el programa

**02**

Amenazar con desvincular a los ciudadanos de forma arbitraria de los programas del DPS

**03**

Proselitismo político, intentar convencer a nuevos seguidores para alguna causa política, como una elección, una rebelión, o cualquier otro tipo de movimiento político.

# ¿QUÉ HACER SI EN LA COMUNICACIÓN SE EVIDENCIA ALGÚN ESCENARIO DE DENUNCIA?

SR XX, LA INFORMACIÓN QUE USTED ME INDICA ES UNA DENUNCIA, USTED GUSTA RADICARLA? (SI EL CIUDADANO MANIFIESTA TEMOR POR RADICARLA O DUDA, LE PODEMOS INDICAR QUE ÉSTA SE PUEDE REGISTRAR A NOMBRE PROPIO O COMO ANÓNIMA).

Si: SR XX, EN EL TRANSCURSO DEL DÍA EL DEPARTAMENTO ENCARGADO SE COMUNICARÁN CON USTED PARA TOMAR LA INFORMACIÓN DE LA DENUNCIA.



# **¿ SI UNA TITULAR DE FA MANIFIESTA QUE LA MADRE LÍDER LE ESTÁ COBRANDO POR LLEVAR LOS COMPROMISOS O LOS DOCUMENTOS PARA LAS INSCRIPCIONES?**

SRA. RECUERDE QUE TODOS LOS TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD SON GRATUITOS Y NO REQUIEREN DE INTERMEDIARIOS, USTED NO ESTÁ OBLIGADA A DARLE DINERO A LA MADRE LÍDER, ADICIONALMENTE ELLAS NO ESTÁN AUTORIZADAS PARA RECIBIR Y/O ENTREGAR DOCUMENTOS AL ENLACE, ES IMPORTANTE QUE USTED MISMA REALICE LA ENTREGA O TRÁMITES CORRESPONDIENTES DIRECTAMENTE CON EL ENLACE MUNICIPAL". SI DESPUÉS DE EXPLICAR LO QUE SUCEDE, EL CIUDADANO AÚN DESEA INTERPONER LA DENUNCIA LE INDICAMOS QUE LO VAN A LLAMAR PARA TOMARLA.



# ¿POR QUÉ MEDIOS SE PUEDEN RADICAR QRDSF?

El ciudadano puede radicar una PQRSDF en los siguientes canales:

- A TRAVÉS DEL FORMULARIO QUE SE ENCUENTRA EN LA PÁGINA [WWW.PROSPERIDADSOCIAL.GOV.CO](http://WWW.PROSPERIDADSOCIAL.GOV.CO) / SERVICIO AL CIUDADANO / ATENCIÓN AL CIUDADANO / REGISTRAR UNA PQRSDF
- A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO [SERVICIOALCIUDADANO@PROSPERIDADSOCIAL.GOV.CO](mailto:SERVICIOALCIUDADANO@PROSPERIDADSOCIAL.GOV.CO)
- EL CORREO [SOYTRANSPARENTE@PROSPERIDADSOCIAL.GOV.CO](mailto:SOYTRANSPARENTE@PROSPERIDADSOCIAL.GOV.CO) (SOLO PARA DENUNCIAS O HECHOS DE CORRUPCIÓN)
- \* A TRAVÉS DEL CAT TAMBIÉN SE PUEDEN RADICAR PQRSDF SI EL CIUDADANO ASÍ LO REQUIERE
- DIRECCIONES REGIONALES DE PROSPERIDAD SOCIAL DE TODO EL PAÍS.
- CARRERA 7 NO. 27 – 18 EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ (SOLO PARA RADICACIÓN. NO SE ATIENDE PÚBLICO).
- NOTA: LOS PUNTOS PRESENCIALES SOLO BRINDARLOS SI EL CIUDADANO LO CONSULTA DE LO CONTRARIO BRINDAR CORREO Y FORMULARIO O RADICARLA DESDE EL CAT

# ¿CÓMO TOMAMOS LA QRDSF?

Si el ciudadano indica que desea interponer alguna PQRDSF por medio de nosotros (vía telefónica), nosotros hacemos el siguiente proceso:

Le debemos decir: **Por supuesto, Sr.(A) xxx, en el transcurso del día el departamento en cargado se comunicara con usted para tomar su QRDSF, (dependiendo lo que va ya a radicar el ciudadano), Para ello es necesario usted me confirme un número de contacto.**

**ENVIAR CORREO COORDINADORA KARINA:** Karina.Guerrero@iq-online.com



En el correo electrónico debemos colocar la siguiente información:  
Código de familia – nombre completo de la persona que desea colocar el QRDSF – Número de contacto- el motivo de la QRDSF.

# PLANTILLA PARA CORREO

**1- CÓDIGO DE FAMILIA:** 52632  
**2- NOMBRE COMPLETO CIUDADANO:** RODRIGO LÓPEZ GARCÍA  
**3-NÚMERO DE CONTACTO DEL CIUDADANO:** 3206984520  
**4-MOTIVO DEL QRDSF:** Le pidieron dinero para poder recibirlle los documentos de inscripciones FA.

Para karina.Guerrero@iq-online.com

CC

QRDSF

Borrador guardado a las

Buenos días

1- CÓDIGO DE FAMILIA: 52632

2- NOMBRE COMPLETO CIUDADANO: RODRIGO LÓPEZ GARCÍA

3-NÚMERO DE CONTACTO DEL CIUDADANO: 3206984520

4-MOTIVO DEL QRDSF: Le pidieron dinero para poder recibirlle los documentos de inscripciones FA en el SUPER CAD de la 30..

Cordialmente,

Erika García

# ¿A TENER EN CUENTA ?

- Si el ciudadano nos indica que no quiere una llamada de vuelta y que exige o quiere que le tomen ya la QRDSF:

Se le debe aclarar al ciudadano que en una nueva llamada se tomarán los datos de la QRDSF, que es el proceso para proseguir con la toma de la QRDSF, de lo contrario no vamos a poder tomar (QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN). Que si gusta también se puede comunicar a nuestras líneas de atención.

# **¿CÓMO DEJO TIPIFICADA UNA LLAMADA DE QRDSF?**



La Llamada se deja tipificada de acuerdo a nuestro escenario de subsanación.

**Gracias...**

