

RECEPCIÓN DE QRD (QUEJAS , RECLAMOS O DENUNCIAS) EN LA PÁGINA TAMBIÉN LO ENCUENTRAS COMO PQRDSF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)



# ¿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.

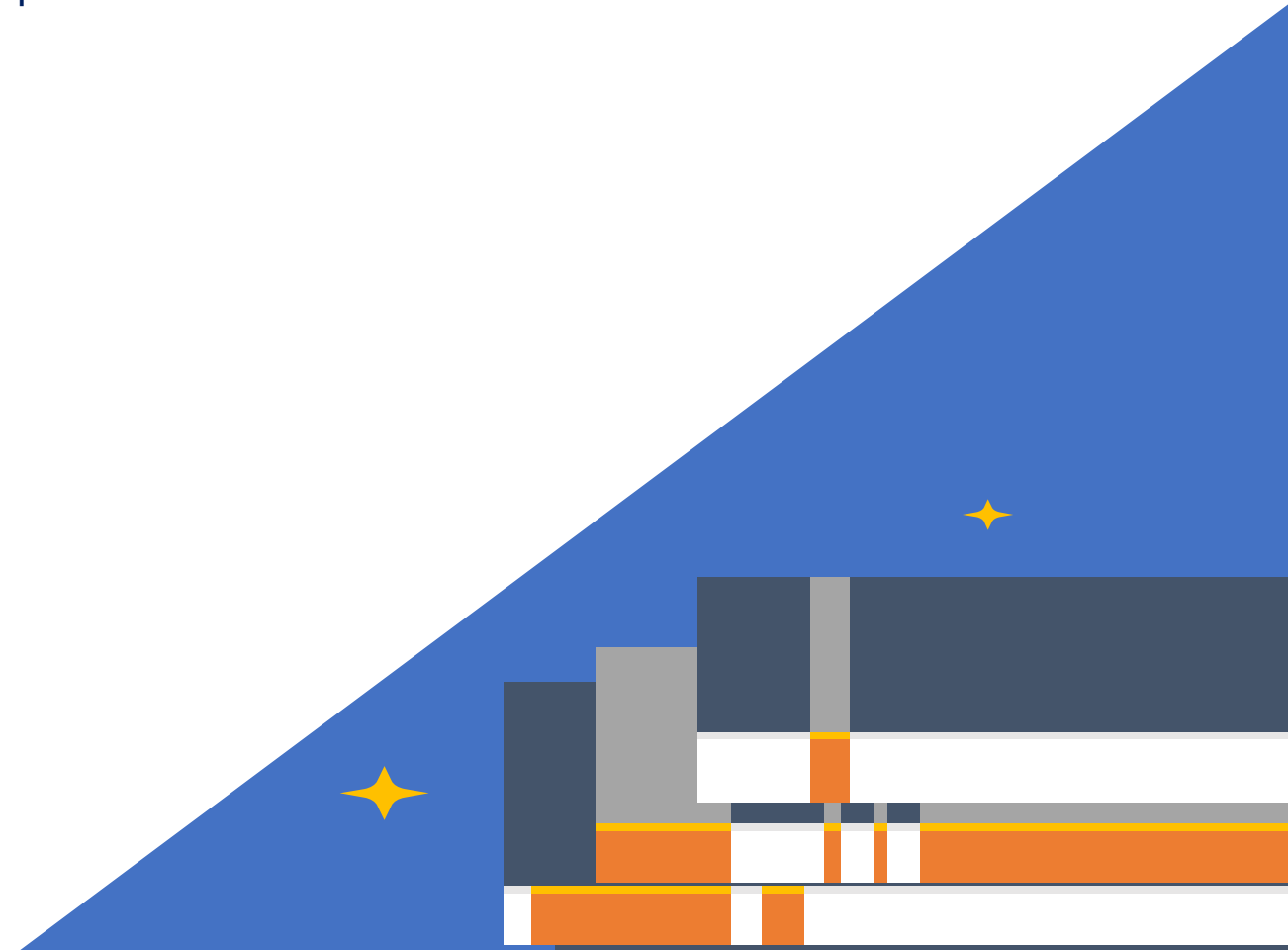
Ejemplo: le indicaron mal la dirección de un punto de atención o de retiro de incentivos razón por la que el ciudadano perdió tiempo. (el reclamo se interpone en función de la entidad y su servicio)



# ¿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

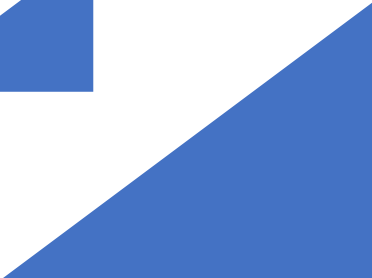



**Amenazar con desvincular a los ciudadanos de forma arbitraria de los programas del DPS**

03



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



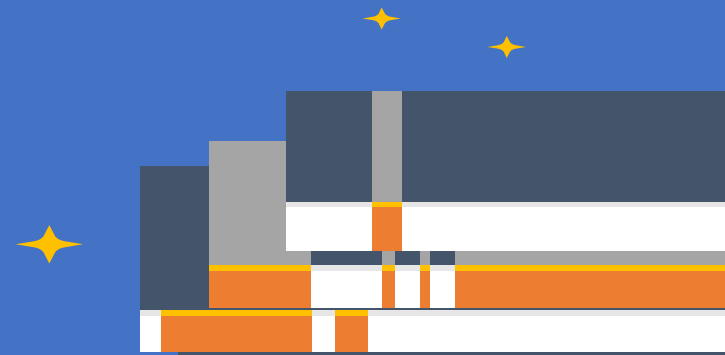
# ¿QUÉ HACER CUANDO LLAMAMOS LA CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN DE LA PQRDSF?

Sr.(a)xxxx, mi nombre es \_\_\_\_\_ de prosperidad social, lo llamo debido a la PQRDSF, que ustedes indico quiere radicar.

HABEAS: Le informo que esta llamada está siendo grabada y monitoreada para efectos de calidad en el servicio, bajo la ley 1581 de 2012 de protección de datos..

Rta: Si... De acuerdo, para este proceso es necesario me indique la siguiente información: INFO GIS...

RTA: No, o desiste de radicarla, preguntamos el porqué y devolvemos el correo al coordinador exponiendo la respuesta del ciudadano.



1

Información de la interacción

Direcciones misionales	Programa	Tipificación
QRD	Nothing selected	Nothing selected
Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
Nothing selected	Nothing selected	Nothing selected
Consulta		

Seleccione

- ENTIDADES ADSCRITAS
- ESTRATEGIA CONVERSEMOS
- OTROS
- PROGRAMAS QUE NO CONTINUAN Y/O MODIFICARON SU OFERTA INST
- QRD**
- SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS
- SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA

Primero seleccionamos en la sección de DIRECCIONES MISIONALES la opción QRD

2

Información de la interacción

Direcciones misionales	Programa	Tipificación
QRD	Nothing selected	Nothing selected
Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
Nothing selected	Nothing selected	Nothing selected
Consulta		

Seleccione

- DENUNCIAS
- FELICITACIONES
- QUEJAS
- RECLAMOS
- SUGERENCIAS

Luego, en PROGRAMA, seleccionamos el tipo de solicitud que requiera el ciudadano (DENUNCIA, QUEJA, RECLAMO, FELICITACIONES o SUGERENCIA)

Resultado de la interacción

3

Información de la interacción

Direcciones misionales	Programa	Tipificación
QRD	RECLAMOS	Nothing selected
Subtipificación 1	Subtipificación 2	Subtipificación 3
Nothing selected	Nothing selected	Nothing selected
Consulta		

Seleccione

- ATENCIÓN CAT
- FAMILIAS EN ACCIÓN
- JOVENES EN ACCIÓN
- OTROS

Y por último, debemos seleccionar en la casilla de TIPIFICACIÓN el programa al cuál hace referencia el ciudadano (para los casos que la solicitud NO sea de FA, JeA o por atención del CAT, lo dejamos por OTROS, que reúne el resto de programas de DPS).

4

#### Consulta

EN ESTE CAMPO DEBE QUEDAR EL MOTIVO DE LA PETICIÓN Y EL PROGRAMA AL QUE HACE REFERENCIA. EJEMPLO: SOLICITA INFORMACIÓN DE PAGOS NO ENTREGADOS - PROGRAMA INGRESO SOLIDARIO

#### ✓ Resultado de la interacción

#### Respuesta

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA PETICIÓN QUE REALIZA EL CIUDADANO (ESCRIBIR TAL CUAL LO QUE INDICA EL CIUDADANO Y ANTES DE GUARDAR LA PETICIÓN EN GIS, LEERLA AL CIUDADANO PARA QUE LA AUTORIZE) Y DEJAR DE QUÉ MANERA DESEA QUE SE ENVÍE LA RESPUESTA.

5

#### Resultado

Éxito

#### Descripción del resultado

PENDIENTE RADICACIÓN PQR

#### Complemento del resultado

Nothing selected

Cancelar

Guardar

Por último, para poder guardar la solicitud, lo dejamos como **EXITOSO** en resultado, **PENDIENTE RADICACIÓN PQR** en Descripción del Resultado puesto que la radicación será enviada al área de reparto de manera interna por el sistema GIS y, después de esto, damos clic en el botón **GUARDAR** para que se envíe la petición.

El ciudadano deberá estar atento a que llegue la radicación de su petición a la dirección de residencia o al correo electrónico que dejó en la toma de datos en GIS, en un plazo de 15 días hábiles.

4

 La equidad es de todos Prosperidad Social

Campaña: Atencionusuario Canal: Llamada Entrante

Info Cargada Historial

**Información**

Tipo Identificación	Nro Identificación	Nombre
Cédula de Ciudadano	88233471	

Si el ciudadano solicita un radicado de la petición que realizamos desde el CAT, le podemos brindar las letras y números que se encuentran antes del primer guion medio. →

ID Llamada  
f9b9d584-7195-4c7

5

Se tomaran los 8 primeros caracteres para dar el número de radicado al ciudadano si lo solicita.

## DEBEMOS TENER EN CUENTA PARA LAS DENUNCIAS

1. ¿CUÁLES SON LOS HECHOS?

(DEBE PROCURARSE UNA RELACIÓN CLARA, DETALLADA Y PRECISA DE LOS HECHOS DE CORRUPCIÓN DE LOS CUALES TIENE CONOCIMIENTO)

2. ¿CUÁNDO OCURRIERON?

2.1 ¿DÓNDE OCURRIERON?

2.2 ¿CÓMO OCURRIERON?

(DEBE PROCURARSE LA EXPLICACIÓN DE LA OCURRENCIA DE LOS HECHOS ESPECIFICANDO CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR (CUÁNDO, CÓMO Y DÓNDE))

3. ¿QUIÉNES INTERVINIERON EN EL HECHO?

3.1 ¿CONOCE EL CARGO?

(DEBE PROCURARSE INFORMACIÓN SOBRE QUIÉN O QUIÉNES INTERVINIERON EN LA OCURRENCIA DE LOS HECHOS DENUNCIADOS Y QUÉ CALIDAD OSTENTAN (POR EJEMPLO, SERVIDOR PÚBLICO)).

4. ¿TIENE DOCUMENTOS O ALGÚN SOPORTE DE ESTO?

4.2 POR FAVOR CONSERVE DICHA INFORMACIÓN EN CASO DE QUE LA AUTORIDAD COMPETENTE LA REQUIERA.

(DEBE PROCURARSE EL APOORTE EVIDENCIAS QUE SUSTENTAN EL RELATO, EN CASO DE TENERLAS)CUENTA

¿PUEDE DARNOS SU NOMBRE, TELÉFONO, DIRECCIÓN O CORREO ELECTRÓNICO PARA PODER UBICARLO(A) EN CASO DE REQUERIR AMPLIACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LA DENUNCIA E INFORMARLE SOBRE EL TRÁMITE DE LA MISMA?

5.1 ¿DESEA PRESENTAR SU DENUNCIA EN FORMA ANÓNIMA?

5.2. SI LO DESEA PUEDE DEJAR UN CORREO ELECTRÓNICO CON UN SEUDÓNIMO, CUALQUIER OTRO NOMBRE, PARA INFORMARLE SOBRE EL TRÁMITE.

# ¿CÓMO DEJO TIPIFICADA UNA LLAMADA DE PQRDSF?



**PROCESO: QRD** - (QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA SEGÚN CORRESPONDA)

**TIPO SOLICITUD:** SEGÚN CORRESPONDA (FA-JEA - ATENCION CAT - OTROS)

**PREGUNTA:** CIUDADANO DESEA RADICAR UNA QUEJA, RECLAMO O DENUNCIA SEGÚN CORRESPONDA

**TRÁMITE ADELANTADO:** CUANDO LA SOLICITUD ES RADICADA POR EL AGENTE A TRAVÉS DE LA LINEA, DEBE REALIZAR EL PROCESO A TRAVÉS DE GIS EXPLICANDO DETALLADAMENTE LO QUE REQUIERE EL CIUDADANO Y DEJÁNDOLO EN EL CAMPO "RESPUESTA" DE GIS. ADICIONAL, DEBE DEJAR EN ESTE CAMPO LA DIRECCIÓN DE RESIDENCIA O CORREO ELECTRÓNICO DONDE DESEA QUE SEA ENVIADA LA RADICACIÓN DE SU SOLICITUD.

**ESTADO DEL CASO:** CUANDO EL AGENTE TOMA LA QRD, SIEMPRE QUEDA EN EL CIERRE DE LA TIPIFICACIÓN COMO EXITOSO Y PENDIENTE RADICACIÓN PQR.

**CONSULTA:** AQUÍ COLOCAMOS EL MOTIVO DE LA PETICIÓN Y EL PROGRAMA AL QUE HACE REFERENCIA.

**RESPUESTA:** EN ESTE CAMPO SE DEBE COLOCAR DE FORMA DETALLADA LA PETICIÓN DEL CIUDADANO Y TAMBIÉN CÓMO DESEA QUE SE ENVÍE LA RESPUESTA A SU SOLICITUD, LA CUAL PUEDE SER A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO O DE FORMA FÍSICA A UNA DIRECCIÓN DE RESIDENCIA, POR LO QUE DEBEMOS PREGUNTARLE COMO DESEA LA RESPUESTA Y DEJAR EL DATO EN ESTE CAMPO (DIRECCIÓN DE RESIDENCIA O CORREO ELECTRÓNICO DEL CIUDADANO SEGÚN LO QUE NOS INDIQUE EL CIUDADANO).

**NOTA:** LA RESPUESTA DE UNA QRD NUNCA SE BRINDA POR TELÉFONO LLAMANDO AL CIUDADANO, NI POR SMS, NI POR VIDEO LLAMADA O CHAT WEB. SIEMPRE SE DEBE EXPLICAR QUE SE ENVIARÁ AL CORREO ELECTRÓNICO O A LA DIRECCIÓN DE RESIDENCIA QUE NOS INDIQUE.



Gracias...