




---

**PROSPERIDAD SOCIAL**

---


**GUÍA SOBRE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y DENUNCIAS  
PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social  
Bogotá, Junio 2018**

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 2 de 20

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO DE LA GUÍA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE DE LA GUÍA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. SIGLAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. REFERENCIAS NORMATIVAS .....</b>	<b>3</b>
<b>5. ESTRUCTURA DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.....</b>	<b>4</b>
5.1    PRESENTACIÓN.....	4
5.1.1 <i>Objetivo</i> .....	4
5.1.2 <i>Alcance</i> .....	5
5.2    ESTRUCTURA DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS .....	5
5.2.1 <i>Clasificación de las Peticiones, Quejas y Reclamos</i> .....	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.....	9
5.2.1.5    Recursos.....	9
5.2.2 <i>Términos para resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos</i> .....	9
5.2.3 <i>Presentación y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</i> .....	11
5.2.4 <i>Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias</i> .....	12
5.2.4.1    Trámite de las peticiones.....	13
5.2.4.2    Trámite de las Quejas.....	16
5.2.4.3    Trámite de los Reclamos.....	16
5.2.4.4    Trámite de las Denuncias .....	17
5.2.4.5    Trámite de los Recursos.....	17
5.2.5 <i>Firmas de las Peticiones, Quejas y Reclamos</i> .....	18
5.3    RESULTADOS ESPERADOS.....	18
<b>6    SEGUIMIENTO, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN .....</b>	<b>18</b>

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 3 de 20

## INTRODUCCIÓN

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias-PQRyD, son solicitudes y manifestaciones de interés particular o general presentadas por los participantes del Programa Jóvenes en Acción-JeA, entidades y demás personas, de forma verbal o por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sobre información de los programas, situaciones que los afectan o por la inconformidad relacionada con la prestación de un servicio o proceso administrativo asociado al Programa JeA.

### 1. OBJETIVO DE LA GUÍA

Describir los procedimientos y responsables para solicitar y obtener respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Programa Jóvenes en Acción.

### 2. ALCANCE DE LA GUÍA

La guía está dirigida a los participantes del Programa Jóvenes en Acción y a las diferentes entidades y actores que intervienen en los procesos del Programa, en especial a los responsables de realizar el proceso de PQRyD.


### 3. SIGLAS

**Cuadro No. 1. Siglas**

<b>Siglas</b>	<b>Significado</b>
AT	Acción de Tutela
BBDD	Bases de datos
CAT	Centro de Atención Telefónica de Prosperidad Social
DTMC	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas
OCI	Oficina de Control Interno
PQRyD	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias
SENA	Servicio Nacional de Aprendizaje
SIJA	Sistema de Información de Jóvenes en Acción
SNIES	Sistema Nacional de Información de la Educación Superior
SISBEN	Sistema de Selección de Beneficiarios de Programas Sociales

### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Manual Operativo del programa Jóvenes en Acción vigente.
- Decreto 2094 de 2016, por la cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social.
- Resolución 0401 de 2018, por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, su denominación y funciones y se dictan otras disposiciones.

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 4 de 20

- 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 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- 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 1437 de 2011, por medio del cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 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.
- 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.
- Resolución 00289 del 30 de enero de 2017, por medio del cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo de Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz –FIP y se adoptan otras disposiciones.

## **5. ESTRUCTURA DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**


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

### **5.1 Presentación**

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias busca disponer de instrumentos y mecanismos mediante el cual el Programa Jóvenes en Acción atiende y resuelva las solicitudes y manifestaciones de inconformidad sobre los procesos y servicios ofrecidos. Lo anterior, con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del derecho fundamental de petición y cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1755 de 2015 y 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.

#### **5.1.1 Objetivo**

Contar con instrumentos y mecanismos mediante los cuales se atiendan y resuelvan las solicitudes de información y manifestaciones de inconformidad sobre los procesos y

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 5 de 20

servicios ofrecidos por el Programa JeA, de acuerdo con la normatividad respectiva vigente.

### 5.1.2 Alcance

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias-PQRyD inician con la solicitud realizada al Programa por parte de los participantes o por cualquier otra persona o autoridad que presente una petición respetuosa en los términos establecidos por el Programa y concluye con la resolución o archivo de la misma.

## 5.2 Estructura de la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, busca disponer de instrumentos y mecanismos mediante los cuales el Programa JeA atienda y resuelva las solicitudes y manifestaciones de inconformidad sobre los procesos y servicios ofrecidos. Lo anterior, con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del derecho fundamental de petición y cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1755 de 2015 y 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, contenido en la Resolución 00289 del 30 de enero de 2017.


### 5.2.1 Clasificación de las Peticiones, Quejas y Reclamos

El Programa clasifica las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias según la tipología establecida en la Resolución 00289 del 30 de enero de 2017, así:

- **Interés general:** solicitud que involucra o atañe 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. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- **Petición entre autoridades:** es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personerías y la Contraloría General de la República.
- **Petición de informes por los congresistas:** petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.


Estas peticiones pueden ser de:

- **Información:** es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 6 de 20

Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

- **Solicitud de documentos:** es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- **Consulta:** solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- **Consulta a bases de datos:** solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.
- **Reclamo en materia de datos personales:** solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, especialmente en las funciones que corresponden a los funcionarios de Jóvenes en Acción.
- **Reclamo:** es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio, a cargo de la Coordinación Nacional de Jóvenes en Acción.
- **Denuncia:** es la puesta 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 de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
- **Recursos:** son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. 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.

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 7 de 20

### 5.2.1.1 Clasificación de las peticiones

Las peticiones presentadas al Programa Jóvenes en Acción se relacionan con:

**Cuadro No. 2 Clasificación de las peticiones**


No.	Clasificación
1.	Estado en el programa
2.	Levantamiento de suspensión
3.	Retiro/exclusión del Programa Jóvenes en Acción
4.	Inconformidad por la liquidación y entrega de incentivos
5.	Información SENA/Instituciones de Educación Superior relacionadas con la verificación de compromisos
6.	Solicitud de actualización de datos.
7.	Información relacionada con el componente de Habilidades para la Vida
8.	No cobro de incentivos en las entidades financieras por cambio de clave, extravío de documentos, actualización de datos personales, entre otros.
9.	Requisitos y fechas de ingreso de nuevos participantes
10.	Ausencia de respuesta a derecho de petición
11.	Solicitudes de Ingreso para la Prosperidad Social
12.	Otros

### 5.2.1.2 Clasificación de las quejas

Las quejas presentadas al Programa se relacionan con:

**Cuadro No. 3 Clasificación de las quejas**

Clasificación de Quejas	Tipologías de quejas
Indebida atención al ciudadano	Por parte de los funcionarios y/o contratistas del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Faltas por parte de los funcionarios y/o contratistas del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, según lo establecido en el artículo 42 de la Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único.
	Por parte de la administración municipal/departamental, las instituciones educativas, las entidades financieras que articulan el programa y/o funcionarios del Servicio Nacional de Aprendizaje Faltas cometidas por los agentes que atienden a los participantes del Programa: administración municipal, enlace municipal - EM, enlace indígena - EI.
	1. Faltas cometidas por el personal de las instituciones educativas en las cuales adelantan su formación los participantes de Jóvenes en Acción. 2. 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. 3. Faltas cometidas por los contratistas y agentes que participan en la operación del Programa

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 8 de 20

(puntos de atención en Bogotá, centro de atención telefónica, operadores logísticos, otros)

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.

Las quejas dirigidas contra funcionarios o contratistas de la Entidad, que ejerzan funciones públicas o cumplan labores de interventoría, que den lugar al inicio de acciones disciplinarias, se remitirán al Grupo Interno de Trabajo de Control Interno Disciplinario de Prosperidad Social, para iniciar el trámite pertinente.

Las quejas presentadas por los participantes son atendidas por el GIT Jóvenes en Acción. El nivel regional se encarga de hacer el seguimiento correspondiente y surtir el trámite a que haya lugar de acuerdo con los lineamientos del Programa.


### 5.2.1.3 Clasificación de los reclamos

Los reclamos presentados a los Programa Jóvenes en Acción se relacionan con:

**Cuadro No. 4 Clasificación de los reclamos**

Clasificación de los reclamos	Tipología de los reclamos
Incumplimiento en el servicio de educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interrupción de los períodos académicos por paros, huelgas, motines y asonadas.</li> <li>▪ Inconformidades a causa del SNIES programa, nivel de formación o cambio de sede, especialmente para las carreras adelantadas por los participantes bajo la modalidad de ciclos propedéuticos.</li> </ul>
Incumplimiento en la prestación de los servicios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las entidades financieras - EF no cumplen con la entrega oportuna de los incentivos.</li> <li>▪ Las EF no tramitan las novedades solicitadas por las titulares.</li> <li>▪ Las EF no responden oportunamente las PQRYD interpuestas por las titulares.</li> <li>▪ No se brinda información oportuna sobre la bancarización y entrega de incentivos.</li> </ul>
Incumplimiento de las obligaciones de las instituciones educativas en convenio con Prosperidad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inconsistencias académicas en los reportes allegados por las IES y el SENA a Prosperidad Social; reportes que son el insumo para la liquidación y entrega de incentivos.</li> <li>▪ Inconformidades con el promedio de notas del período académico reportadas por las IES en relación con la liquidación y entrega del incentivo correspondiente a desempeño.</li> <li>▪ Inconformidad relacionada con los reportes de registros inactivos en formación.</li> <li>▪ Errores y omisiones en el cargue de la información requerida para liquidar incentivos en el Sistema de Información de Jóvenes en Acción - SIJA -.</li> </ul>
Inconsistencias con las BBDD de focalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inconsistencias en los registros del SISBEN, en los registros del RUV, de UNIDOS y/o en listados censales de las comunidades indígenas.</li> </ul>



 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 9 de 20

Negligencia en la gestión del Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausencia de respuestas a peticiones o novedades no tramitadas.</li> <li>▪ El equipo regional o del nivel nacional del Programa no atiende las consultas de los participantes del Programa, las novedades, las PQRYD.</li> <li>▪ El EM/EI, el equipo regional o del nivel nacional del Programa no realizan los trámites de los procesos operativos o acciones de su competencia.</li> </ul>
--	--

#### 5.2.1.4 Denuncias

Las inconformidades relacionadas con actos de corrupción o irregularidades por parte de las entidades articuladas con los componentes del Programa y/o sus participantes, se pueden convertir en Denuncias. Tal es el caso de 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 de los Programas se remiten a la Oficina Asesora Jurídica de Prosperidad Social, quien realiza el trámite ante las autoridades competentes.

#### 5.2.1.5 Recursos

Los recursos descritos a continuación, garantizan el derecho de contradicción que le asiste a los participantes, cuando aquellos manifiesten su inconformidad respecto a los actos administrativos que son adoptados por Prosperidad Social, con ocasión de la operatividad de los Programas:


- **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 Departamentos Administrativos, 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 recurso de apelación.

#### 5.2.2 Términos para resolver las Peticiones, Quejas y Reclamos

Los tiempos establecidos para resolver las peticiones, según lo establecido en el artículo 4º de la Resolución 00289 del 30 de enero de 2017 son:

**Cuadro No. 5 Tiempos de respuesta Peticiones**

Clasificación	Tiempo	Tiempo máximo
---------------	--------	---------------

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 10 de 20

	(días hábiles)	(días hábiles)
Interés general y particular	15	30
De información	10	20
Solicitud de documentos	10	13
Consultas	30	60
Consulta a base de datos	10	15
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Reclamo en materia de datos personales	15	23
Petición entre autoridades	10	20
Petición de información por la Defensoría del Pueblo	5	10
Petición de informes por los Congresistas	5	10
Petición población desplazada	10	20


Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término descrito en la columna "Tiempo", la Entidad informará de inmediato de tal circunstancia al peticionario antes del vencimiento del término señalado para ello. Para ello debe señalar: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, el cual equivale al "Tiempo Máximo".

En lo que concierne a las solicitudes de documentos, debe tenerse en cuenta que en caso de no responderse dentro del término de diez (10) días hábiles, se entenderá tácitamente aceptada y, por consiguiente, la Entidad deberá dentro de los tres (03) días hábiles siguientes al vencimiento del término, entregar al peticionario los documentos objeto de solicitud.

Según lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005 (cuya aplicación se extendió mediante el artículo 16 del Decreto 19 de 2012), 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. Por ello, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente conforme al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.

En los temas relacionados con las PQRyD que no sean competencia ni dominio de los Programas, deben remitirse al área responsable de orientar la gestión de la resolución en la Entidad, para que, a su vez, se remita al funcionario, dependencia o entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, y remitir

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 11 de 20

copia del traslado al peticionario. En caso de no existir funcionario competente, así se le comunicará al peticionario<sup>1</sup>.

En igual sentido debe considerarse la atención prioritaria, particularmente si se trata de niños, niñas o adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, poblaciones que se definen por su condición étnica, así como ciudadanos que proceden de zonas rurales muy apartadas del punto de atención de la Dirección Regional que corresponda de acuerdo a su lugar de residencia. Existe prelación de turno para niños, niñas y adolescentes, y es recomendable contar con el acompañamiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF para su atención y prestación de servicios en los casos que se presenten sin acudiente o tutor.

### 5.2.3 Presentación y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Las PQRYD se pueden presentar ante Prosperidad Social a través de los siguientes canales de atención al ciudadano:


- La línea gratuita nacional de servicio al ciudadano de Prosperidad Social: 01 8000 951100, en Bogotá al (+1) 5954410.
- Mensaje de texto gratis: enviando los datos al código 85594
- Redes sociales: Facebook (Jóvenes en Acción Colombia) o Twitter (@JovenesAccionCo).
- De manera presencial en las Direcciones Regionales de Prosperidad Social y en los puntos de atención en cada ciudad.
- A nivel nacional ante la sede principal de recepción de correspondencia de Prosperidad Social, puntos de atención que la Entidad llegue a establecer, por correo electrónico al correo [servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co); en el portal "Contáctenos" de la página de Prosperidad Social <http://www.prosperidadsocial.gov.co>; al Centro de Atención Telefónica - CAT-.

Las PQRYD pueden presentarse por los ciudadanos de forma verbal o escrita, así:

#### Cuadro No. 6 peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentados de forma verbal

<b>Presentación</b>
Se formula de forma personal (en la oficina del enlace municipal o en la Dirección Regional de Prosperidad Social) 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.

<sup>1</sup> Resolución 00289 del 30 de enero de 2017, 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.

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 12 de 20

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, se solicita que se presente en forma escrita en el formulario establecido. Sí el solicitante no sabe escribir se le apoya en su diligenciamiento según los datos que éste suministre.

Las Peticiones, Quejas o Reclamos verbales presentadas por medio del CAT quedan registradas en el sistema de grabación.

No obstante, las peticiones, quejas, reclamos y denuncias podrán ser presentadas por los ciudadanos, especialmente por los participantes, por medio escrito. Para el efecto, los peticionarios deberán observar los siguientes requisitos:


### **Cuadro No. 7 Presentación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de forma escrita**

<b>Procedimiento</b>	<b>Requisitos</b>
<p>Se formula directamente por el ciudadano o por intermedio de un apoderado o representante. Se reciben mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Radicación de documento físico,</li> <li>▪ De forma virtual por medio de correo electrónico <a href="mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co">servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co</a>,</li> <li>▪ Por el Portal "Contáctenos" de la página de Prosperidad Social <a href="http://www.prosperidadsocial.gov.co">http://www.prosperidadsocial.gov.co</a></li> <li>▪ Por los demás mecanismos dispuestos por la Entidad.</li> </ul> <p>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.</p> <p>Se radica en el sistema de gestión de peticiones de la Entidad y de acuerdo al medio de recepción usado por el interesado, se envía electrónicamente, o se entrega al peticionario, constancia de radicación de la petición con fecha, hora y número asignado.</p>	<p>Toda petición deberá contener, por lo menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La designación de la autoridad a la que se dirige.</li> <li>2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.</li> <li>3. El objeto de la petición.</li> <li>4. Las razones en las que fundamenta su petición.</li> <li>5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.</li> <li>6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.</li> </ol>

Por último, debe resaltarse que las PQRyD relacionadas con las novedades de ingreso y retiro, deben ser diligenciadas por los participantes conforme al formato previsto por la Entidad o el Programa, y sólo serán recibidas y tramitadas por Prosperidad Social de forma escrita.

#### **5.2.4 Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**

El trámite o procedimiento para las PQRyD se inicia con la radicación e ingreso al sistema de gestión de peticiones de 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.

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 13 de 20

Las peticiones recibidas en los puntos de atención de los Programas, 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](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co).

Una vez radicadas las PQRYD, la dependencia responsable de orientar la gestión de la respuesta, asignará al área o funcionario encargado del tema 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 las PQRYD no sean competencia del Programa deben remitirse a la dependencia encargada de orientar la gestión de la respuesta 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.
- 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.

#### 5.2.4.1 Trámite de las peticiones


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

**Cuadro No. 8 Procedimiento según tipología de la petición**

Peticiones	Procedimiento según Tipología	Responsable
Estado en el Programa	a. Se debe verificar la información en SIJA y brindar la información reflejada en el sistema.	GIT Jóvenes en Acción
Levantamiento de suspensión	a. Se debe revisar el estado del participante en SIJA para verificar su estado en el Programa.	GIT Jóvenes en Acción

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 14 de 20

	<p>b. En caso de estar suspendido, se debe informar al participante el trámite a realizar dependiendo del tipo de suspensión.</p> <p>c. Es necesario informar al participante sobre la disposición que regula la acumulación de la entrega de incentivos al momento de levantar la suspensión.</p> <p>d. En caso contrario, se indica que no presenta ningún tipo de suspensión en el Programa Jóvenes en Acción.</p>	
Retiro/exclusión del Programa Jóvenes en Acción	<p>a. Se debe revisar el estado del participante en SIJA para verificar su estado en el Programa.</p> <p>b. De encontrarse en un estado activo se informa que debe acercarse a la Dirección Regional de Prosperidad Social con el profesional territorial del Programa a diligenciar el formato de retiro.</p>	GIT Jóvenes en Acción
Inconformidad por la liquidación y entrega de incentivos	<p>a. Se debe revisar el estado del peticionario en verificación y liquidación en SIJA y en los reportes de verificación de compromisos PE49DPS del SENA y de Matrícula, y de Permanencia y Excelencia de las IES para los meses o período académico respectivo.</p> <p>b. En caso que en el reporte entregado por el SENA o las IES exista una inconsistencia académica, se debe advertir de la misma al participante e informar que no habrá liquidación ni entrega de incentivos para el período de verificación de la inconsistencia.</p> <p>c. En el evento en que la no entrega de incentivos sea consecuencia de una suspensión preventiva, se debe informar al participante sobre la misma, y advertir que en caso de levantarse se hará la entrega de incentivos de acuerdo con la normativa del Manual Operativo del Programa (es necesario informar al participante sobre la disposición que regula la acumulación de la entrega de incentivos).</p>	GIT Jóvenes en Acción
Información SENA/Instituciones de Educación Superior/verificación de compromisos	<p>a. Con base en la información que reposa en las BBDD de la Entidad o las pruebas allegadas junto a la petición, se revisa el cumplimiento de los requisitos del participante según sea el caso.</p> <p>b. Se debe revisar la ubicación geográfica en donde el participante realiza su formación, con el fin de determinar si el municipio es objeto de intervención por parte del Programa.</p> <p>c. Determinado con precisión la no acreditación de los requisitos para pertenecer al Programa, se informa los motivos del no cumplimiento de compromisos.</p>	GIT Jóvenes en Acción
Solicitud de actualización de datos.	<p>a. Se revisa el tipo y número de documento de identidad del participante en SIJA y en el reporte entregado a Prosperidad Social por las IES o SENA, según sea el caso.</p> <p>b. En caso de no encontrarse actualizado el documento de identidad del participante en SIJA o en el reporte del SENA o IES, recuerda el compromiso que le asiste al participante del Programa de mantener sus datos personales actualizados en SIJA, SENA o IES y EF.</p> <p>c. En caso que se requiera actualizar el documento de identidad en SIJA, debe invitar al participante a actualizarlo a través del Portal Joven en Acción <a href="http://jovenesenaccion.dps.gov.co/JEA/APP/AUTENTICACION/Ingreso.aspx">http://jovenesenaccion.dps.gov.co/JEA/APP/AUTENTICACION/Ingreso.aspx</a>; ó remitir copia legible de su documento de identidad a la dirección de correo electrónico:</p>	GIT Jóvenes en Acción

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 15 de 20

[servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co) en formato (.pdf) que no exceda 512 Kb en tamaño, y en el asunto debe indicar "actualización de documento de identidad".


d. En caso que el documento haya sido cargado exitosamente en el SIJA y se encuentre pendiente de aprobación, se debe informar al ciudadano que su novedad fue creada exitosamente y está pendiente de aprobación.

e. Para la actualización de datos de contacto se debe invitar al participante a actualizarlo a través del Portal Joven en Acción

<http://jovenesenaccion.dps.gov.co/JEA/APP/AUTENTICACION/Ingreso.aspx> o canales de atención al ciudadano; ó se realiza la respectiva actualización en el SIJA y se informa de la misma al participante.

Información relacionada con el componente de Habilidades para la Vida	a. Se informa al peticionario sobre las generalidades del componente de Habilidades para la Vida. b. Se revisa con los responsables de implementación del Programa la disponibilidad de cupos y toda la información relacionada con su implementación y funcionamiento.	GIT Jóvenes en Acción
No cobro de incentivos en las entidades financieras por cambio de clave, extravío de documentos, actualización de datos personales, entre otros.	Se da respuesta al peticionario: a. La competencia de la EF. b. Los mecanismos contractuales de atención definidos con la EF. c. El traslado de la petición a la EF. d. Si el valor de los incentivos fue reintegrado por la Entidad Financiera a la Dirección del Tesoro Nacional y la petición es procedente, el área correspondiente del Programa valida la petición y genera la nota crédito respectiva en el siguiente ciclo de liquidación, de acuerdo a lo establecido en el Manual Operativo y la Guía Operativa vigente.	GIT Jóvenes en Acción/ Entidad Financiera
Requisitos y fechas de ingreso de nuevos participantes	a. Indica al potencial participante las generalidades del Programa incluyendo los requisitos de ingreso. b. Se brinda información de acuerdo a la convocatoria que tenga el Programa en el momento de la solicitud. c. Pone de presente al potencial beneficiario los canales de atención al ciudadano para que esté atento a las novedades del Programa.	GIT Jóvenes en Acción
Ausencia de respuesta a derecho de petición	a. Se identifica la petición que carece de respuesta. b. Se debe resolver la petición de fondo, indicándole los motivos que originaron la demora. c. Debe identificarse el funcionario a cargo de dar respuesta a la petición inicial, con el fin de que indique claramente los motivos que originaron la no conformidad, las acciones correctivas y de mejora para evitar nuevamente la ocurrencia de estos hechos.	GIT Jóvenes en Acción

Las notas pueden ser positivas (crédito) o negativas (débito): i) positivas – a favor del participante-, si el error generó menor valor en la liquidación y ii) negativas -en contra del participante-, si el error generó un mayor valor en la liquidación.

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 16 de 20

En los casos que se generen notas crédito, el Programa permite acumular tres períodos de liquidación, así: el actual y dos períodos hacía atrás. Y en los casos que se generen notas débito, el Programa efectúa el descuento del monto de los incentivos entregados hasta cubrir la totalidad de los valores liquidados y entregados.

#### 5.2.4.2 Trámite de las Quejas

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

**Cuadro No. 9 Procedimiento según tipología de la queja**

Queja	Procedimiento	Responsable
Indebida atención al ciudadano	a. Se deben precisar los motivos que originaron la queja. b. Debe remitirse al Grupo Interno de Control Interno Disciplinario para que inicie el proceso disciplinario pertinente.	Coordinación Nacional de Jóvenes en Acción

Las quejas recibidas en Prosperidad Social respecto a la conducta de los funcionarios del SENA, las IES o Enlaces Municipales, deberán ser remitidas a la entidad competente. De esta actuación debe informársele al ciudadano a fin de que realice el respectivo seguimiento.


#### 5.2.4.3 Trámite de los Reclamos

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

**Cuadro No.10 Procedimiento según tipología del reclamo**

Reclamos	Procedimiento	Responsable
Incumplimiento en el servicio de educación	a. Se remite a la institución educativa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. b. Se informa al peticionario del traslado de su petición.	GIT Jóvenes en Acción/ IES/ SENA
Incumplimiento en la prestación de los servicios financieros	a. Se debe revisar si el participante está bancarizado o si la reclamación de los incentivos los hace mediante la modalidad de giro. b. Se corre traslado de la petición a la EF responsable de la entrega de incentivos. c. En caso de ser posible la reclamación de los incentivos por medio de giro en la entidad financiera, se indica al participante la ciudad, lugar, fecha y hora en la cual puede hacer el cobro de los mismos.	GIT Jóvenes en Acción/ EF
Incumplimiento de los deberes de las Instituciones Educativas o Entidades en convenio con Prosperidad Social	a. Se debe revisar el convenio con Prosperidad Social para determinar la(s) obligación(es) que son objeto de reclamación. b. Se debe correr traslado de la petición al SENA, IES o a la Entidad con el fin de que inicien las acciones disciplinarias en caso de ser procedentes.	GIT Jóvenes en Acción/ IES/ SENA
Inconsistencias con las BBDD de focalización	a. Debe verificarse la BBDD pertinente para realizar el registro del participante en Jóvenes en Acción.	GIT Jóvenes en Acción



 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 17 de 20

Negligencia en la gestión del Programa	b. Determinar con los responsables de liquidación del Programa las bases de datos de los grupos objetos de intervención que se revisaron por parte de Prosperidad Social para efectuar el registro. c. Informar al peticionario las causas que originaron las inconsistencias y remitir a la Entidad competente. a. Los reclamos del nivel regional y nacional se remiten a la Coordinación del Programa, quien se encarga de tomar los correctivos necesarios. b. La Coordinación de Jóvenes en Acción asigna al componente respectivo para hacer el seguimiento e impulsa las actividades de mejora a que haya lugar. c. Se responde al ciudadano.	Coordinación Nacional de Jóvenes en Acción
--	--	--

#### 5.2.4.4 Trámite de las Denuncias

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

**Cuadro No. 11 Procedimiento de las denuncias**


Trámite	Procedimiento	Responsable
Denuncia	Se remite a la Oficina Asesora Jurídica con el fin de validar si amerita el inicio de acciones penales por parte de Prosperidad Social.	GIT Jóvenes en Acción / Oficina Asesora Jurídica

#### 5.2.4.5 Trámite de los Recursos

Para atender los recursos interpuestos por los participantes en contra de los actos administrativos de carácter particular y concreto, que se han adoptados con ocasión del Programa Jóvenes en Acción, se debe seguir el siguiente procedimiento:

**Cuadro No. 12 Procedimiento para la atención de recursos**

Recurso	Procedimiento	Responsable
Reposición, Apelación y Queja	a. En el evento que un participante presente un recurso en contra de la decisión adoptada por el Programa Jóvenes en Acción mediante acto administrativo, deberá ser radicado por la Dirección Regional o el responsable de la gestión documental en el Nivel Nacional. b. Al día siguiente del recibo, el recurso será enviado a la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad con el fin de resolver lo que en derecho corresponda.	GIT Jóvenes en Acción / Oficina Asesora Jurídica

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 18 de 20

### 5.2.5 Firmas de las Peticiones, Quejas y Reclamos

De acuerdo con el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP, quien asuma la Coordinación Nacional del Grupo Interno de Trabajo de Jóvenes en Acción, deberá suscribir las respuestas a las PQR derivadas de la operación del Programa.

Así mismo, según lo dispuesto en el artículo 63 de la Resolución 00289 del 30 de enero de 2017, la Coordinación Nacional podrá suscribir con firma mecánica las respuestas masivas que sean proferidas a los participantes del Programa a través del CAT, salvo aquellas que provengan de entes de control o de la Oficina de Control Interno de Prosperidad Social, en cuyo caso deberá hacerlo mediante firma original.

En ausencia del Coordinador Nacional del Grupo Interno de Trabajo Jóvenes en Acción, el Director de Transferencias Monetarias Condicionadas – DTMC – podrá suscribir las respuestas a las peticiones que sean dirigidas a los entes de control.

### 5.3 Resultados esperados

Los principales indicadores, que pueden ser calculados por municipio y Dirección Regional, así como para cada período de liquidación y acumulados, son:


**Cuadro No. 13 Procedimiento para la atención de recursos**

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 tramite o resueltas/total de PQRyD presentadas al Programa
Tiempo promedio de resolución de las PQRyD por tipología	Número de días	Sumatoria días de duración de la resolución de las PQRyD por tipología/número de PQRyD por tipología resueltas

## 6 SEGUIMIENTO, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN


El seguimiento, monitoreo y retroalimentación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias se encuentra a cargo de la Coordinación Nacional del GIT de Jóvenes en Acción. Para ello, se tiene como insumos los informes de PQRyD que son realizados de manera mensual por el Centro de Atención Telefónica-CAT a cargo del GIT de Participación Ciudadana de Prosperidad Social.

Una vez se obtienen los resultados de la operación de la atención de las PQRyD, se realiza retroalimentación periódicamente, con los responsables de Prosperidad Social de atender a los participantes de Jóvenes en Acción en cada territorio (en el reporte debe

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2 PÁGINA: 19 de 20

contener el número y tipo de PQRyD radicadas, la fecha de radicación, el estado -las que se encuentren en trámite y las resueltas, e identificadas por regionales o municipios).

De otra parte, para realizar un oportuno y efectivo seguimiento, monitoreo y retroalimentación de las PQRyD, se tienen en cuenta los Comités Operativos realizados con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA – y con las Instituciones de Educación Superior – IES – en convenio con Prosperidad Social.

 <b>PROSPERIDAD SOCIAL</b>	<b>ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS</b> -PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN -JEA	CÓDIGO: G-GI-TM-22
	<b>PROCESO: GESTIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	VERSIÓN: 2
		PÁGINA: 20 de 20

<b>CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES</b>		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Julio 2016	Creación del documento. Ingreso del documento al SGI de PROSPERIDAD SOCIAL. Inicialmente tuvo el código G-GI-JEA-22 el cual se ajustó conforme criterios del Sistema Integrado de Gestión.
2	Junio 2018	Se incorpora información sobre las denuncias, su definición y atención por parte de Prosperidad social que se relacionan con el Programa de Jóvenes en Acción. Se presenta otros ajustes, al contenido como a la forma del documento.

<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<p><b>Nombre:</b> Isabel Cristina Acosta Cortés</p> <p><b>Cargo:</b> Coordinadora GIT Jóvenes en Acción</p> <p><b>Nombre:</b> Verónica Arango Cala</p> <p><b>Cargo:</b> Abogada - contratista GIT Jóvenes en Acción</p> <p><b>Nombre:</b> Liliana Marcela Rodríguez Betancur</p> <p><b>Cargo:</b> Contratista GIT Jóvenes en Acción</p>	<p><b>Nombre:</b> Julián Torres Jiménez</p> <p><b>Cargo:</b> Director Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas</p>