

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

CONTENIDO

1. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN MULTICANAL.....	2
1.1 DEFINICIONES	2
1.2 SIGLAS	4
2. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN MULTICANAL.....	5
2.1 OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN MULTICANAL EN PROSPERIDAD SOCIAL	6
2.2 CANALES DE ATENCIÓN	7
2.4 CENTRALIZACIÓN - RECEPCIÓN DE PETICIONES VERBALES.....	31
2.5 CANAL ESCRITO.....	32
2.6 CANAL PRESENCIAL	37
2.7 CANAL TELEFÓNICO	42
2.8 CANAL VIRTUAL	43
3. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO POR CANAL DE ATENCIÓN.....	46
4. ESTADÍSTICAS DE LA OPERACIÓN Y DOCUMENTOS TÉCNICOS	46

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

1. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN MULTICANAL

El presente anexo técnico tiene como propósito describir la operación que PROSPERIDAD SOCIAL requiere en los diferentes canales de atención y procesos que se ejecutarán desde el Centro de Contacto. Con ello, se busca poner en conocimiento de los proveedores registrados en el Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO III CCENEG-079-01-2024 las actividades que deberán desarrollarse en el marco de la nueva orden de compra que la entidad proyecta adquirir.

1.1 DEFINICIONES

Atención multicanal: La estrategia de atención multicanal dirigida a los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de Prosperidad Social dispone de los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual. Esta estrategia está a cargo de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano de la Secretaría General, dependencia responsable de su planificación, control y seguimiento.

Canales de atención: Son los medios establecidos por la entidad a través de los cuales los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones (PQRSDF), sobre temas de competencia de la entidad.

Centro de Contacto: Infraestructura física desde donde el operador externo presta el soporte tecnológico y de servicios necesario para la atención multicanal.

Ciclo de la petición: Proceso mediante el cual se gestiona una petición escrita a través del Sistema de Gestión Documental de la entidad. Comprende las siguientes actividades: 1. Radicación – distribución, 2. Revisión – tipificación, 3. Gestión (proyección de respuesta), 4. Revisión de respuesta, 5. Firma, 6. Impresión, 7. Envío respuesta, 8. Devolución y 9. Publicación y aviso.

De manera transversal, se realiza el esquema de seguimiento y monitoreo a la gestión de las peticiones.

Ciudadano: Persona natural sujeto de derechos y deberes civiles, políticos y sociales de nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o porque fue adquirida, pueden ser mayores de edad o niños, niñas, adolescentes y jóvenes (Infancia, juventud, persona mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctimas, adulto).

Derecho de petición: Es toda actuación que inicia cualquier persona, de interés general o particular ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo en el contenido del mismo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información,

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin la necesidad de representación a través de abogado o con abogado según criterio del ciudadano, o de persona mayor cuando se trate de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Entidad: Para efectos prácticos en este documento, se refiere al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Front office: Agente o asesor de servicio al ciudadano que presta atención de manera presencial.

Grupos de valor: Son los beneficiarios o usuarios de los programas, proyectos, servicios y trámites ofertados por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Grupos de interés: Son personas u organizaciones que afectan o se ven afectados por los programas, proyectos, servicios y trámites que oferta el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, ejemplo, ONG, organizaciones públicas o privadas, proveedores, entre otros.

Operador: Contratista o subcontratista de la entidad que implementa o desarrolla actividades al servicio de la población objeto de atención.

Peticionario: Se denomina peticionario a toda persona, grupo de valor, grupo de interés y ciudadanía en general que presenta una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, y felicitación (PQRSDF).

Peticiones verbales: Son las solicitudes recibidas y gestionadas a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

Peticiones escritas: Son las solicitudes recibidas y gestionadas por el canal escrito y las peticiones que requieran Segundo Nivel. Pueden ser presentadas de forma directa o por intermedio de apoderado según criterio del ciudadano.

Primer nivel de atención: Corresponde a la gestión de respuesta de las PQRSDF de menor complejidad que se pueden brindar de forma verbal, mediante lengua de señas o escrita de forma virtual e inmediata al peticionario, mediante los canales presencial, telefónico y virtual (no aplica para canal escrito).

Segundo nivel de atención: Corresponde a la PQRSDF que no se puede responder desde el primer nivel de atención debido a que el grado de complejidad es mayor o se requiere la consecución de información adicional para brindar una respuesta de fondo, en estos casos se procede a dar respuesta mediante el canal escrito acorde con los

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

términos de ley y cumpliendo el ciclo del sistema de gestión documental.

Respuesta a la petición: Se realiza cuando el servidor público o colaborador responsable de la PQRSDF contesta al peticionario cumpliendo con los requisitos legales, ciclo de la petición y los atributos de calidad definidos por la Entidad en los documentos técnicos respectivos.

Sistema de Gestión Documental: Hace referencia al Sistema de Información empleado por la entidad para la gestión de peticiones y correspondencia.

1.2 SIGLAS

AHT: Tiempo Medio de Llamada

CADES Y SUPERCADES: Centros de Atención Distritales Especiales.

CAT o CAM: Centro de Contacto o de atención multicanal.

CIPRAT: Comisión Intersectorial para la Respuesta Rápida a las Alertas Tempranas

CRAV: Centros Regionales de Atención a Víctimas.

CRM: Sistema de Gestión de Relaciones con los Clientes.

GIT: Grupo Interno de Trabajo.

IES: Instituciones de Educación Superior.

INBOUND: Marcación para llamadas de entrada.

IVR: (del inglés Interactive Voice Response) Sistema telefónico de respuesta por voz interactiva

RJ: Renta Joven

RC: Renta Ciudadana

MOI: Manual de Oferta Institucional.

OUTBOUND: Marcación para llamadas de salida.

PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

RTA: Respuesta.

SAT: Sistema de Asignación de Turnos (Alcaldía Bogotá)

SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje.

SFVE: Subsidio Familiar de Vivienda en Especie.

SIITM: Sistema de Información Integrado de Transferencias Monetarias.

SMS: Servicio de mensajes de texto cortos que se pueden enviar entre teléfonos celulares o móviles.

TMO: Tiempo medio operativo.

ASA: Tiempo de espera para atención.

TR: Tarea Relacionada

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

A continuación, se presenta la declaratoria de Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía de la entidad.

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

*"El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, en cumplimiento de su mandato constitucional y legal como entidad líder del sector de la Inclusión y la Reconciliación, declara la **Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía** como un instrumento orientador, técnico y estratégico que expresa la voluntad institucional de fortalecer la interacción entre la entidad y la ciudadanía, garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de participación, acceso a la información y atención digna en el marco del Estado Social de Derecho.*

Esta política se fundamenta en los principios de transparencia, trato digno, accesibilidad, corresponsabilidad, territorialidad, enfoque diferencial, innovación pública y Estado Abierto, y reconoce la diversidad poblacional, territorial y cultural del país, así como la alta sensibilidad social de los programas misionales que Prosperidad Social lidera.

La Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía integra y articula cuatro dimensiones fundamentales: i) servicio al ciudadano, ii) transparencia y acceso a la información, iii) racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, y iv) participación ciudadana en la gestión pública. Estas dimensiones se desarrollan mediante ejes estratégicos y líneas de acción que orientan el quehacer institucional tanto en el nivel central como en el territorial, fortaleciendo la gobernanza interna, la calidad de la interacción con los grupos de valor y grupos de interés, y la presencia institucional en los territorios.

La Política Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía constituye, por tanto, una apuesta sostenida del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social por consolidar una gestión pública más abierta, cercana, accesible y orientada a las personas, y un instrumento esencial para fortalecer la legitimidad, la confianza y la efectividad del Estado en los territorios donde habitan las poblaciones con mayores vulnerabilidades y desafíos sociales del país."

2. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN MULTICANAL

La operación del centro de contacto comprende dos componentes de trabajo principalmente que son:

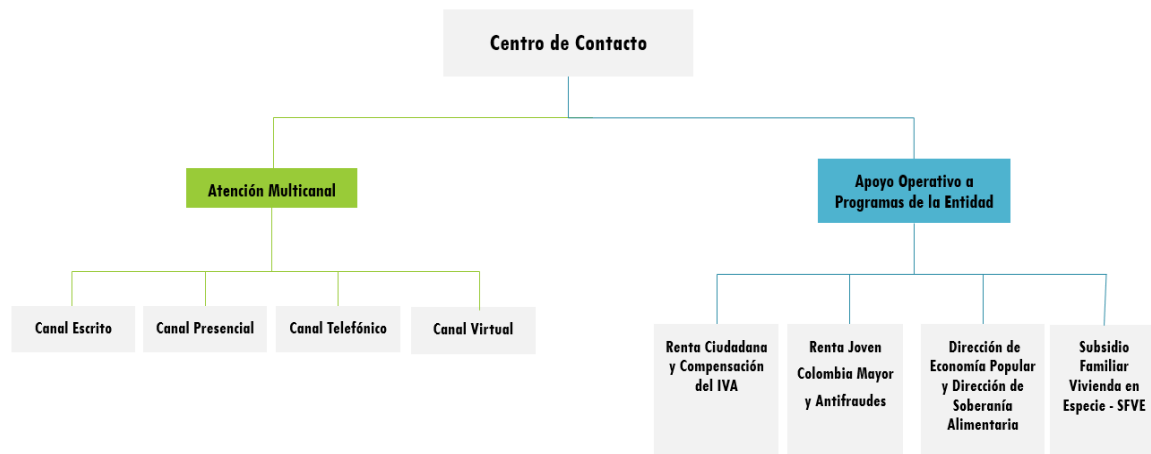
- **Atención multicanal:** Tiene como objetivo fortalecer la comunicación entre la ciudadanía y la entidad. Este componente se desarrolla a través de los canales de atención institucionales: escrito, presencial, telefónico y virtual.
- **Apoyo operativo a los programas de la entidad:** Su objetivo es brindar soporte a la operación de los programas misionales, con énfasis en los programas de transferencias monetarias como Renta Ciudadana, Renta Joven, Compensación del IVA y Colombia Mayor, entre otros que implemente la entidad. Asimismo, incluye

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

la atención a los requerimientos ciudadanos relacionados con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).

En la siguiente ilustración se observan los componentes de trabajo a desarrollar desde el Centro de Contacto.

Ilustración - Componentes de trabajo



La ejecución de la estrategia de atención multicanal es desarrollada a través de un operador de Centro de Contacto, denominado también como CAM o CAT.

2.1 OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN MULTICANAL EN PROSPERIDAD SOCIAL

Objetivo general

Busca poner a disposición de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, diferentes medios para que, de acuerdo con sus características y posibilidades, puedan interactuar con la entidad y presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, garantizando que sean adecuados y suficientes para la óptima prestación del servicio.

La estrategia de atención multicanal está a cargo de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano de la Secretaría General, dependencia responsable de la planificación, control y seguimiento a la atención multicanal.

La ejecución de la estrategia se apoya fundamentalmente en un operador externo, denominado Centro de Contacto, bajo las directrices, lineamientos, coordinación y supervisión de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

Objetivos específicos

- Responder de manera oportuna y con calidad las PQRSDF a las personas, grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general de Prosperidad Social.

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- Estandarizar y controlar las actividades para la atención multicanal en Prosperidad Social.
- Dar lineamientos al interior de la entidad y al Centro de Contacto para la correcta y adecuada gestión y respuesta de las PQRSDF.
- Apoyar la operación de los Programas Misionales de la entidad, brindando acompañamiento a las **áreas y dependencias responsables de dar respuesta a las PQRSDF**, para que se cumplan los parámetros legales y se garantice de manera integral el derecho fundamental de petición y el cumplimiento de sus propósitos.

2.2 CANALES DE ATENCIÓN

La entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención para la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF:

Ilustración - Canales de Atención



a. Canal Escrito: Es la vía de comunicación escrita que requiere de un segundo nivel de atención. Este canal está conformado por los siguientes medios de acceso:

- La ventanilla de radicación de correspondencia a nivel nacional con sede en la ciudad de Bogotá.
- Sedes de las Gerencias Regionales del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
- Correo electrónico institucional servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co
- Formulario electrónico de PQRSDF dispuesto en la página web <https://prosperidadsocial.gov.co/>

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- Cuenta virtual en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, en <http://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/>
 - Correo electrónico soytransparente@prosperidadsocial.gov.co - Únicamente para denuncias sobre posibles hechos de corrupción
- b. Canal Presencial:** Es la vía de atención que requiere la presencia física de la persona y se gestiona en un primer nivel de atención. Este canal está conformado por los siguientes medios:
- Las Gerencias Regionales del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
 - Los Puntos CADES y SuperCADES en Bogotá.
 - Los Centros Regionales de Atención a Víctimas – CRAV - con los cuales tenga convenio la entidad.
 - Otros que establezca la entidad.
- c. Canal telefónico:** Es la vía de comunicación verbal o mediante mensajes de texto en un primer nivel de atención. Este canal está conformado por los siguientes medios:
- Línea telefónica 018000951100 y/o aquellas que disponga oficialmente la entidad.
 - Chat SMS, código 85594
 - IVR Interactivo o enrutador
 - Las demás que establezca la entidad.
- d. Canal Virtual:** Es la vía de comunicación verbal, mediante texto o lengua de señas en un primer nivel de atención. Este canal está conformado por los siguientes medios:
- Chat bot
 - Videollamada (con opción de lengua de señas)
 - Web Call-back (devolución de llamadas)
 - Redes sociales: Facebook, Instagram y X
 - WhatsApp 3188067329 o mediante la línea que disponga oficialmente la entidad
 - Las demás que establezca la entidad.

Nota: Los links de acceso para los canales virtuales podrán ser encontrados en <https://prosperidadsocial.gov.co/>

Es importante tener en cuenta:

- Las peticiones verbales se gestionan a través de los canales de atención presencial, telefónico o virtual.
- Las peticiones en lengua de señas se gestionan a través del canal virtual.

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- Las PQRSDF se gestionan en dos niveles. En el primer nivel se atienden a las personas con preguntas, consultas o requerimientos de baja complejidad que no requieren un escalamiento o pronunciamiento de un área en específico y en caso de que no sea posible una respuesta total y de fondo, cuando el peticionario no se encuentra satisfecho con la respuesta o cuando por la complejidad del caso no es posible resolverse en un primer nivel, necesariamente pasará a un segundo nivel de atención.
- Para el segundo nivel de atención, la PQRSDF debe ser gestionada a través del canal escrito, por medio del Sistema de Gestión Documental de la entidad; si la solicitud se recibió por el canal presencial se debe en el campo de causa de solución seleccionar la opción "Requiere trámite completo".
- Las peticiones escritas que son las recibidas por canal escrito, pueden ser presentadas de forma directa o por intermedio de apoderado, a elección del peticionario.

GESTIÓN DE PETICIONES ESCRITAS

El ciclo de gestión de las peticiones escritas en el Sistema de Gestión Documental para la entidad se observa a continuación.

Ilustración - Ciclo de gestión de la petición en Sistema de Gestión Documental de la entidad



Nota: La actividad 0. Presentación de la PQRSDF y 10. Seguimiento y monitoreo se realizan por fuera del Sistema de Gestión Documental de la entidad.

Los tiempos máximos para cada etapa o actividad del proceso son:

Ilustración - Tiempos esperados - Canal escrito

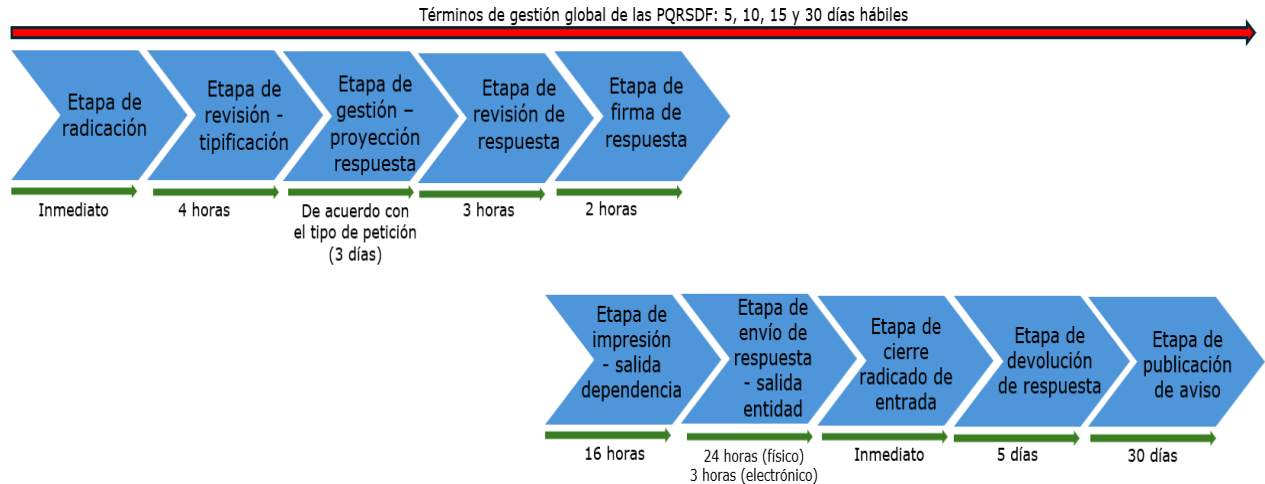


Tabla - Tiempos Esperados del Canal escrito

No.	Etapa	Tiempo
1	Radicación de PQRSDF	Inmediato
2	Revisión – tipificación	4 horas
3	Gestión – Proyección	3 días
4	Revisión de respuesta	3 horas
5	Firma	2 horas
6	Envío respuesta - Impresión – salida dependencia	16 horas
	Envío respuesta – salida entidad	24 horas para respuesta física 3 horas para respuesta electrónica
7	Cierre del radicado de entrada	Inmediato una vez finalizada la gestión de respuesta
8	Devolución	5 días
9	Publicación y aviso	30 días
10	Seguimiento y monitoreo	Actividad permanente y transversal en el proceso.

Nota: Los tiempos definidos para cada etapa varían para el esquema de consolidación de respuesta de acuerdo con el tipo de petición y su término de gestión.

A continuación, se describen los lineamientos técnicos para tener en cuenta en cada una de las etapas.

ACTIVIDAD - PRESENTACIÓN DE LAS PQRSDF

Requisitos para la presentación de una queja, reclamo y denuncia.

Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- Designación del nombre del servidor público/colaborador o dependencia contra quien se dirige o la información que posea. Cuando el quejoso, reclamante o denunciante desconozca el nombre de contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia, podrá hacer referencias respetuosas en tiempo, modo, lugar y características para lograr identificar con claridad contra quien se dirige la PQRSDF.
- Nombres y apellidos completos del accionante, con indicación del documento de identidad, dirección electrónica y/o física, teléfono y datos de apoderado/representante si fuera el caso; con excepción cuando se presente como anónimo.
- Indicar el motivo de la queja, reclamo y denuncia.
- Los hechos en los que se sustenta o apoya.
- La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo y denuncia que se adjuntan.
- La firma del accionante.

La presentación de una queja, reclamo o denuncia en materia disciplinaria no constituye un medio de prueba, eventualmente, puede dar origen a la acción disciplinaria, si es que de su contenido se deduce que existe mérito para ello.

Conforme al artículo 81 de la Ley 962 de 2005, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Las quejas, reclamos o denuncias que no sean dirigidas en contra de los servidores públicos o programas de Prosperidad Social serán trasladados de manera inmediata a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

ACTIVIDAD 1. RADICACIÓN DE PQRSDF ESCRITAS

Los lineamientos para la radicación y distribución de las PQRSDF recibidas a través del canal escrito de manera física son responsabilidad del GIT de Gestión Documental, y su labor se realiza a través de los funcionarios o colaboradores designados para tal fin en la Ventanilla Única de Correspondencia en el nivel nacional y/o en las Gerencias Regionales. La radicación de peticiones recibidas en el correo electrónico servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co y soytransparente@prosperidadsocial.gov.co son responsabilidad de la Oficina de Relacionamiento el Ciudadano y la gestión se realiza con el apoyo del operador de centro de contacto.

Todas las PQRSDF escritas que sean recibidas en Prosperidad Social, bien sea en el Nivel Nacional, en las Gerencias Regionales o mediante correo electrónico, serán

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

radicadas e ingresarán en el Sistema de Gestión Documental que la entidad disponga para ello, el mismo día de la recepción, asignando a cada una un número único de radicado según el consecutivo correspondiente, con los datos en los campos preestablecidos por este sistema. La entidad no podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones irrespetuosas.

Por otra parte, en el caso que llegue correspondencia por el canal escrito o el canal presencial de la entidad, se debe tener en cuenta:

- Si la correspondencia llegó por el correo de servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co esta debe remitirse al correo electrónico correspondencia@prosperidadsocial.gov.co para que el GIT Gestión Documental continúe con la gestión a través del módulo de correspondencia.
- Si la correspondencia física llegó directamente a una dependencia sin haber sido radicada en el sistema de gestión documental, se debe remitir a la Ventanilla Única de Correspondencia de acuerdo con su ubicación geográfica (en el nivel nacional o en las Gerencias Regionales).

Radicación de peticiones escritas masivas

Cuando una persona acuda a una sede de la entidad con dos o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado o Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación, atendiendo al principio de igualdad, se debe tener presente lo siguiente:

- a. Tratándose de un apoderado, al momento de recibir los documentos, se verifica, que se aporte el poder amplio y suficiente para realizar este trámite ante la Entidad, suscrito por cada una de las personas interesadas; en éste se debe hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante Prosperidad Social, determinándose con claridad el objeto de la petición.
- b. Tratándose de un Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación al momento de radicar los documentos:
 - Se debe aportar poder especial amplio y suficiente en virtud del cual se actúa para la presentación de las peticiones, en el mismo se debe hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante Prosperidad Social, determinándose con claridad el objeto de la petición, así como deberá corresponder a cada una de las solicitudes a radicar.
 - Los documentos deberán estar acompañados por el certificado de creación de la asociación, organización o persona jurídica, y la evidencia de que el firmante ha sido designado directamente para realizar este trámite ante la Entidad.
- c. De no contar con la documentación señalada en los numerales anteriores, se advierte a quien presente las solicitudes, que, si bien estas serán radicadas en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo



enunciado en el párrafo 1° del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011; no se podrá dar trámite a su solicitud hasta tanto se aporten dichos documentos. Lo anterior será informado por el área competente de dar respuesta mediante escrito, remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo 21 de la Resolución Interna No. 02041 de 2019 para el Trámite de PQRSDF y a lo establecido en el numeral 3.13 Desistimiento tácito del presente documento.

- d. Recibida la documentación, se cuenta el número de folios, se radican las peticiones y se identifica la dirección de notificación y correspondencia.
- e. Para garantizar el derecho de turno, se asignará a cada oficio el radicado consecutivo que corresponda según el momento de la presentación. No se hará una radicación masiva. El servidor público o colaborador responsable de la radicación dejará constancia de esto. De igual forma se informará que, atendiendo el principio de igualdad y al derecho de turno, cada petición será objeto de estudio y verificación de los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que se haya asignado, con excepción de aquellas peticiones que tengan prelación legal.
- f. En lo que respecta a las peticiones escritas, sean estas electrónicas o físicas, se promoverá entre los ciudadanos el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico, con el fin de optimizar la eficacia y oportunidad en la comunicación de las respuestas que emita la Entidad.

Radicación de peticiones con varias firmas

En los casos en los cuales se advierte la radicación de un escrito, al cual se adjuntan varios folios con firmas, la radicación y trámite se hará así:

- a. Se radicará en forma individual en el orden que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno, salvo que en la petición se solicite dar respuesta en un mismo escrito.
- b. Se deberá verificar:
 - Que en el encabezado de cada folio de firmas se haga alusión expresa del trámite que se pretende adelantar ante el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
 - Que cada uno de los firmantes determine cuál es su dirección de notificación.
- c. Si la petición no cumple con los requisitos señalados en el literal anterior, el área de la Entidad competente de dar respuesta informará a los remitentes, a la dirección o direcciones de notificación aportadas, que no se dará trámite a su solicitud hasta tanto ésta no se subsane con el cumplimiento de los enunciados requisitos, debido a que, una vez radicada, no permite a la Entidad tener la certeza de que los firmantes tienen conocimiento del contenido del escrito que fue radicado. Lo anterior en aras de proteger los derechos fundamentales a la

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

población beneficiaria, que haya sido incluida en los programas de la Entidad y en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el párrafo 1º del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011.

Cuando en la petición no se aporte dirección de notificación y este requisito no sea indispensable para emitir la respuesta, se deberá surtir el trámite descrito en el artículo 43 de la Resolución Interna No. 02041 de 2019 para el Trámite de PQRSDF.

Nota: Por confidencialidad de la información y tratamiento de datos personales, solamente se publicará en las Gerencias Regionales y en la página Web el listado relacionando el radicado de salida de las peticiones que se comunicaron mediante aviso.

Cuando se trate de diferentes peticionarios que acrediten mediante poder representación para formular una petición se registrará al apoderado como peticionario y se dará una sola respuesta en la que se recomienda relacionar los nombres de las personas que confirieron poder.

Cuando se trate de diferentes peticionarios, que eleven una misma petición en una sola comunicación y en la cual se relacione una sola dirección de notificación, se deberá registrar como peticionario el que se encuentre en el primer lugar de quienes suscribieron el documento y las demás se registrarán como observación, en este caso se dará una sola respuesta en la cual se deberán relacionar los nombres o documentos de identidad de todos los peticionarios.

Cuando se trate de diferentes peticionarios que eleven una misma petición en una sola comunicación y en la cual se relacionen varias direcciones de notificación, se deberá registrar cada una de ellas individualmente; en este caso la respuesta debe remitirse a cada dirección de notificación aportada.

ACTIVIDAD 2. REVISIÓN – TIPIFICACIÓN DE PQRSDF ESCRITAS

En la revisión y tipificación de la solicitud se debe identificar el tipo de petición de acuerdo con lo establecido en la Resolución Interna No. 02041 de 2019 para el Trámite de PQRSDF.

Adicionalmente se realiza la asignación de la petición al Director (a), Secretario (a) General, Subdirector (a), Jefe de oficina, o Coordinador (a) de Grupo Interno de Trabajo de acuerdo con lo establecido en la Matriz de Tipificación cargada en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y la matriz de lineamientos establecida para la asignación de peticiones.

El responsable de la revisión y tipificación de peticiones es la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. Para lo cual es importante tener en cuenta:

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- Las peticiones de Órganos de Control en las que se identifique un término para contestar diferente al parametrizado en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, se deben ajustar de forma manual a través de la opción de retipificación. Esto aplica para aquellos casos que indican un término para responder diferente a los 5 días preestablecidos internamente.
- En las PQRSDF que se identifique una fecha de recibido en la entidad anterior a la fecha de radicación, se debe tomar la fecha de recibido para el cálculo de la fecha límite de respuesta. Este control debe ser aplicado por el jefe inmediato, funcionario o colaborador responsable de la petición y la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

ACTIVIDAD 3. GESTIÓN – PROYECCIÓN DE RESPUESTA A PQRSDF

La etapa de Gestión hace referencia a la elaboración o proyección de la respuesta que se genera a la petición. Esta etapa se realiza en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad que tiene, en caso de requerirse, una mesa de soporte; el registro del soporte a los funcionarios debe quedar registrado en el formato "*Registro de atenciones - sistema de gestión documental*" o en el aplicativo que se establezca para tal fin.

El responsable para la gestión de peticiones es el servidor público o colaborador asignado para su trámite, para lo cual es importante tener en cuenta:

Gestión de peticiones individuales

- Examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Entidad.
- En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandatario, el apoderado deberá aportar el poder respectivo.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos, orientando al peticionario para complementar la información faltante y necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo.

Trámite para la gestión de una queja

Las quejas dirigidas contra los servidores públicos de la entidad o particulares que ejecuten funciones públicas radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán asignadas por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano al área competente de dar respuesta en razón a la naturaleza del contrato y a la Oficina de Control Interno Disciplinario de Prosperidad Social para el trámite

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

correspondiente.

En caso de que la queja esté dirigida contra el jefe de una dependencia, deberá asignarse a su superior jerárquico inmediato.

Política para el tratamiento y gestión de una denuncia

Todos los canales de atención dispuestos por la entidad están habilitados para la orientación respecto a la radicación de denuncias. De igual forma, se tiene dispuesto el correo soytransparente@prosperidadsocial.gov.co, específico para la recepción de denuncias por posibles hechos de corrupción.

Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán asignadas por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, así:

- Las que ameriten el inicio de acciones penales, las solicitudes que provengan de la Rama Judicial y aquellas relacionadas con posibles hechos de corrupción serán tramitadas y/o gestionadas por la Oficina Jurídica.
- Las relacionadas con servidores públicos se asignarán a la Oficina de Control Interno Disciplinario en la entidad.
- Aquellas que versen en relación con actividades posiblemente irregulares, relacionadas con los programas y/o proyectos de la entidad, serán remitidas inicialmente a cada área o dependencia competente -de acuerdo con lo referido en la denuncia-, quien dará el trámite pertinente. Si la denuncia amerita el inicio de un proceso ante la Fiscalía, el área deberá aportar los elementos e información necesaria a la Oficina Jurídica para iniciar la actuación correspondiente.

Cuando se trate de denuncias, se debe informar al peticionario o denunciante que se iniciará el trámite correspondiente de acuerdo con los términos establecidos por ley. Las respuestas posteriores sobre actuaciones realizadas deben quedar asociadas (si aplica) a la denuncia original.

Cómo medida de protección de la identidad del denunciante se implementó la presentación de peticiones anónimas a través del formulario de radicación electrónico dispuesto en la página web de la entidad, en donde no es necesario el diligenciamiento de los datos como nombre o cédula para registrar la denuncia en nuestro sistema de gestión documental. Adicionalmente, las personas que deseen presentar denuncias anónimas a través de correo electrónico, no se les exige que acrediten su identidad y de contar con todos los anexos y soportes probatorios necesarios, se realizará la gestión respectiva. Finalmente, las personas que pueden consultar las denuncias en nuestro sistema de gestión documental son aquellas que cuentan con los roles

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

específicos o son los directamente responsables para conocer y gestionar los casos al interior de la entidad.

Informes de seguimiento a la gestión de denuncias:

- La Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano enviará periódicamente el reporte de denuncias pendientes de respuesta a cada área o dependencia para que se realice la gestión respectiva dentro de los términos establecidos.
- La Oficina de Control Interno realizará semestralmente un informe de seguimiento al proceso de gestión de denuncias para evaluar el cumplimiento de los lineamientos técnicos y normativos existentes.
Para este informe la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano entregará el reporte de gestión que se extraerá del sistema de gestión documental de la entidad para cada periodo.

Trámite de gestión de un reclamo

Los reclamos serán reasignados por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano al programa competente para su verificación quien tomará los correctivos que estime pertinentes, gestionando y emitiendo la respuesta al ciudadano.

Consolidación de respuestas

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento P-PC-5 para el trámite de PQRSDF en las que exista competencia de varias áreas de la entidad, se establece el siguiente esquema de consolidación de respuesta:

Tabla - Esquema de consolidación de respuesta a peticiones

Tipo de petición o tema	Área responsable de consolidar la respuesta
Solicitud de base de datos	Oficina Asesora de Planeación
Petición entre autoridades - Organismos judiciales	Oficina Jurídica
Mesas o procesos relacionados con Restitución de Tierras	Oficina Jurídica
Peticiones del Congreso de la República	Área designada por Asesor de la Dirección General
Petición entre autoridades - Órganos de Control (Contraloría, Procuraduría y demás entes de control que formulen requerimientos o actuaciones en el marco de una auditoría o visita especial a la entidad)	Oficina de Control Interno

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

Tipo de petición o tema	Área responsable de consolidar la respuesta
Petición entre autoridades - Órganos de Control (Defensoría y Personerías, por temas diferentes a los que son competencia de la Oficina de Control Interno)	Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano
Alertas Tempranas – CIPRAT	GIT Enfoque Diferencial
Mesas o comités de Víctimas y Justicia Transicional y autos de seguimiento a Sentencias con enfoque étnico o de víctimas	GIT Enfoque Diferencial
Otras PQRSD con múltiple asignación y que no estén descritas en los anteriores temas	Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano

El área responsable de consolidar la respuesta debe solicitar a las áreas competentes los insumos requeridos para su gestión, mediante la solicitud de tareas relacionadas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

El área competente deberá contestar las tareas relacionadas con los insumos correspondientes dentro del término señalado por el área responsable de la consolidación.

Las respuestas consolidadas serán firmadas por el responsable del área que consolida; no obstante, cada área que presentó el insumo será el responsable de su contenido.

Consolidación de respuestas de PQRSD con múltiple asignación

La respuesta a PQRSD que incluyan temas de competencia de más de un área de la entidad y que no tenga un responsable directo de consolidar conforme la tabla 3, deben ser consolidadas por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, quien solicitará los insumos a las áreas competentes de acuerdo con la Matriz de Lineamientos. Las áreas y dependencias receptoras de las tareas relacionadas serán las responsables de proporcionar respuesta a las asignaciones y con los insumos recibidos la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano realizará la respectiva consolidación, conforme lo establecido en el procedimiento para la gestión de peticiones P-PC-5.

Para este proceso se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- La Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano envía la tarea relacionada a las áreas competentes de la petición a través del Sistema de Gestión Documental de la entidad. Cada una de las solicitudes o pretensiones plasmadas por los peticionarios en las PQRSD se desagregan en tareas relacionadas, las cuales serán asignadas a cada área de acuerdo con su competencia establecida en la Matriz de Lineamientos.

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- Las áreas responsables de la tarea relacionada deben responder en el plazo máximo asignado, existiendo la posibilidad de asignar tareas relacionadas con plazos de 1, 3 o 5 días dependiendo de la tipificación asignada a la PQRSDF. Los responsables de las tareas relacionadas deben adjuntar en el Sistema de Gestión Documental de la entidad (Módulo de peticiones) lo siguiente:
 - Un memorando interno en PDF gestionado con la firma de la persona competente en el área para la respuesta a la PQRSDF.
 - Un documento en Word, editable y con el texto de la respuesta, el cual debe ser igual al presentado en el PDF.

*Nota: Los insumos de las tareas relacionadas que no cumplan estos dos requisitos no serán tenidos en cuenta y se devolverán para el ajuste correspondiente.

Con los insumos suministrados por las áreas, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano consolida y revisa la integralidad de la respuesta. En caso de identificarse inconsistencias, se solicita la corrección mediante la devolución de la tarea relacionada, para lo cual las áreas tienen un plazo de un (1) día hábil para su modificación o ajuste.

En caso de incumplimiento en la respuesta de la tarea relacionada, es decir, cuando los insumos proporcionados por los responsables no cumplan con los criterios de calidad, oportunidad y completitud, se procederá con el cierre y asignación individual de la PQRSDF, para lo cual se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

- En la respuesta consolidada "INCOMPLETA", con los insumos allegados se debe explicar al peticionario que posteriormente se le entregará la respuesta frente a la solicitud o pretensión pendiente de respuesta.
- Se reasigna la petición al área que presentó incumplimiento en la tarea relacionada, sin que ello implique el otorgamiento de un nuevo plazo.

Cuando una petición requiera respuesta de dos o más áreas de Prosperidad Social, las mismas serán consolidadas y firmadas en la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, no obstante, las Direcciones, Subdirecciones, Oficinas y/o Grupos Internos de Trabajo de la entidad, serán responsables de los conceptos, dictámenes, insumos, anexos, manifestaciones, información y todo lo relacionado en las respuestas emitidas y enviadas por tarea relacionada de acuerdo a lo establecido al artículo 4 numeral 15 de la Resolución Interna No. 02041 de 2019 para el trámite de PQRSDF.

la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano realiza seguimiento al cumplimiento de las tareas relacionadas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4 numeral 13 de la Resolución Interna No. 02041 de 2019 para el trámite de PQRSDF.

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

Gestión de peticiones presentadas masivamente

En los casos en que se identifica la presentación de un paquete o caja contentivo de dos o más peticiones presentadas con un mismo formato, pero que corresponden a peticionarios diferentes, a cada una de las solicitudes recibidas se les dará el trámite individual en el orden de radicación que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno.

Sin embargo, el gestor de las peticiones presentadas de forma masiva podrá evaluar la posibilidad de realizar la proyección de respuestas utilizando la opción de *respuesta masiva* del sistema de gestión documental, para lo cual, deberá identificar previamente los radicados que se puedan gestionar de esta manera, que tengan el mismo medio de notificación y que la respuesta que se va a generar sea igual para todos los peticionarios.

Peticiones idénticas

Una petición se considera idéntica cuando su contenido, presentación e imagen es la misma. Si un ciudadano presenta de manera reiterada por los diferentes canales de atención la misma petición y ésta es identificada, se genera una sola respuesta a las peticiones, se relacionan los radicados de las peticiones idénticas en el texto de la respuesta, y las peticiones idénticas se archivan y cierran en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad como "petición gestionada" dejando en el comentario de cierre, el número de radicado con el cual se generó la respuesta, con el fin de conservar la trazabilidad en el sistema.

Peticiones reiteradas

Si un ciudadano presenta peticiones reiteradas y después de su análisis el área a la cual se le asignó la petición identifica que la respuesta de la Entidad emitida en su momento se mantiene, podrá remitir al ciudadano copia de la respuesta enviada inicialmente.

Si la dependencia debe gestionar una nueva respuesta con radicado de salida en el Sistema de Gestión Documental, ésta debe quedar atada al nuevo radicado de entrada o asociar la imagen en PDF de la respuesta anterior.

PRÓRROGA O AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA RESPONDER UNA PQRSDF

Excepcionalmente, ante la imposibilidad de resolver dentro del término establecido por el tipo de petición, se deberá informar al peticionario esta circunstancia, **antes del vencimiento**, según lo señala el parágrafo del artículo 3 de Resolución Interna No. 02041 de 2019 para el Trámite de PQRSDF, para lo cual se debe seguir la siguiente ruta en el Sistema de Gestión Documental:

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- Ingresar a *Mis asignadas*
- *Gestionar*
- Buscar y seleccionar la petición que se va a prorrogar
- Ingresar al engranaje y seleccionar la opción *crear documento*
- Escoger la Plantilla *Respuesta firma mecánica prórroga* o *Firma manual prórroga*, según corresponda
- Proyectar la solicitud, informando el nuevo plazo que no podrá exceder el doble del inicial y explicando al peticionario los motivos de la imposibilidad para responder en el tiempo inicial.
- El campo "revisó" se marcará automáticamente
- Terminar con la opción *Inicio proceso aprobación*

En el caso de respuestas a peticiones del Congreso, que requieran más tiempo del establecido, se deberá informar previamente al Asesor del Director a más tardar al segundo (2) día concedido para la entrega de la información, para que éste haga la solicitud correspondiente.

Realizado este proceso, la solicitud llegará a un revisor de prórrogas de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano para su verificación, en donde se analiza la oportunidad y el cumplimiento de los requisitos contemplados en la Ley 1755 de 2015, y una vez validado y revisado, pasará para firma del jefe del servidor público o colaborador que proyectó, para así continuar con la respectiva gestión.

ACTIVIDAD 4. REVISIÓN DE RESPUESTA A LAS PQRSDF ESCRITAS

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad para la revisión de las respuestas a las peticiones escritas se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

Cumplimiento de los atributos de calidad

La respuesta a la petición debe cumplir con lo establecido en la "Guía Operativa para determinar la calidad de las respuestas dadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF- presentadas por los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés", en la que se establecen los principales atributos de calidad y lenguaje claro.

Requisitos para dar respuesta con un escrito general a varios peticionarios.

Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, Prosperidad Social responderá con un escrito general a todos los peticionarios, cuando se cumplan los siguientes requisitos, en concordancia con lo establecido en la Sentencia T-466 de 2004:

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- a. Que existan tres (3) o más peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que existe una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes;
- b. Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la respuesta otorgada;
- c. Que se notifique la respuesta a la directiva de la organización que ha impulsado y coordinado la presentación de las solicitudes, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar;
- d. Que el escrito de respuesta aporte los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la respuesta.

Respuesta a peticiones de información análogas

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web y entregará copia de la misma a quienes soliciten.

ACTIVIDAD 5. FIRMA DE RESPUESTA A PQRSDF ESCRITA

El responsable de la firma es cada Director (a) competente, Subdirector (a) competente), Secretaría General, Jefe de oficina competente, Coordinador de grupo autorizado para la firma de peticiones y los supervisores o interventores cuya respuesta le compete emitir dentro del marco de sus funciones y de acuerdo con lo establecido en la Resolución Interna No. 01780 del 01 de octubre de 2020 *“Por la cual se establecen las firmas autorizadas para suscribir comunicaciones oficiales en nombre del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y se autoriza el uso de la firma mecánica”*.

El Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador del GIT de acuerdo con su competencia deben firmar las peticiones a través de firma mecánica de acuerdo con la Resolución Interna No. 01780 del 2020 o hacer uso de la firma electrónica, utilizando usuario y clave de ingreso al Sistema de Gestión Documental de la Entidad a través del ingreso por perfil de autenticación. Lo anterior con el propósito de contribuir a la política de “Cero papel”. Con excepción de aquellos asuntos en que sea necesaria la respuesta mediante firma autógrafa o manual, en tal caso, será responsabilidad del Servidor Público realizar el cargue en el Sistema de Gestión Documental del documento una vez firmado.

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

En los casos que el proceso de firma se delegue para ser realizado desde el operador de centro de contacto, se suscribirá un acuerdo de confidencialidad y buen manejo de la firma entre el agente y el servidor público, en el que se establecerán los parámetros y controles para garantizar la gestión exclusivamente para este proceso.

ACTIVIDAD 6. ENVÍO DE RESPUESTA A PQRSDF ESCRITA

Impresión de respuesta – salida dependencia

El responsable de la impresión para envío físico o mixto es el servidor público o colaborador a quien se le asignó la gestión de la petición o el servidor público de apoyo designado para las labores administrativas en el área correspondiente, este proceso se deberá realizar por la opción “*enviar – salida dependencia*” del sistema de gestión documental.

Envío de respuesta – salida entidad

El responsable del envío de la respuesta física a través del operador de 472, es el GIT de Gestión Documental y/o el servidor designado en cada Gerencia Regional, de acuerdo con lo definido en el procedimiento de Comunicaciones Oficiales Externas P-GD-1, y el responsable del envío de la respuesta mediante correo electrónico es de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano a través de la cuenta oficial servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co.

En el caso de respuestas a peticiones del Congreso de la República, una vez probadas, el Asesor del Director las remite al Congreso con copia a la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

Peticiones Anónimas

Si el remitente de una petición es de carácter anónimo, la solicitud debe ser gestionada, a través del sistema de gestión documental como cualquier petición, por parte del área competente de acuerdo con el tema y las pretensiones expuestas en el contenido del documento.

En el caso que la petición tampoco relacione datos de contacto o lugar de notificación, el proyectador de la respuesta en cada área competente deberá redactar el campo de destinatario como “*Peticionario Anónimo(a)*” y al final del documento de respuesta incluirá el siguiente párrafo:

“En consideración a que usted no manifestó a esta entidad sus datos de contacto ni el lugar de notificación, la presente respuesta se comunica mediante publicación en la página web de Prosperidad Social y en la cartelera de acceso al público de la entidad, por el término de cinco (5) días hábiles. Lo anterior, en cumplimiento de lo expuesto por la honorable Corte Constitucional en sus Sentencias T-814 del 8 de agosto de

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

2005, T-839 del 12 de octubre de 2006 y T-209 del 5 de marzo de 2004”.

Para el envío de la respuesta de este requerimiento al no conocer dirección de envío, se procederá de conformidad con lo establecido en el parágrafo segundo del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, publicando un aviso con la información de la respuesta en la página web de la entidad. Por lo anterior, al proyectar la respuesta se deberá seleccionar en el sistema de gestión documental el canal de salida **Email**, en el campo de nombre de la persona escribir “Peticionario Anónimo (a)” y en el campo correo electrónico servicioalciudadano1@prosperidadsocial.gov.co.

Por tratarse de un peticionario anónimo la información de la respuesta deberá publicarse en la página Web y en la cartelera de acceso al público de la entidad (si es posible identificar la ciudad, se publicará en la cartelera de la respectiva Dirección Regional, de lo contrario en la cartelera de la regional Bogotá y/o ventanilla única de radicación de correspondencia teniendo en cuenta que es la ubicación de la sede central).

ACTIVIDAD 7. CIERRE DEL RADICADO DE ENTRADA

Para finalizar la gestión de una PQRSDf, se deberá realizar el cierre del radicado de entrada en el sistema de gestión documental, confirmando que se ha finalizado toda la gestión. Sino se realiza el cierre los términos continuarán corriendo y podría generar el vencimiento.

ACTIVIDAD 8. DEVOLUCIÓN

Realizada la devolución de la respuesta a una PQRSDf por parte del operador de envíos 472, se asignará el radicado al área de la entidad que la generó, a través del Sistema de Gestión Documental y se le entregará el sobre físico, acorde al proceso de devoluciones establecido por el GIT Gestión Documental (P-GD-1 - Gestión de comunicaciones oficiales externas), con el objetivo de validar los datos de envío y de ser procedente realizar un nuevo envío (teniendo en cuenta lo establecido en la Circular 24 de 2019, Gestión de comunicaciones oficiales externas, envíos, devoluciones y comunicaciones internas); en aquellos casos que la información sea igual y que no se tenga un número de contacto para validar la información, se procederá a cerrar la actividad de devolución en el sistema con la acción “Publicación y aviso”.

Los sobres físicos con las respuestas que se pasaron a publicación y aviso deberán ser entregados por cada área o Gerencia Regional de forma mensual a la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano para el archivo correspondiente. Por su parte la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano tramitará la publicación en la página web según listado consolidado de forma mensual recibido del GIT Gestión Documental.

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

Cuando en las PQRSDF se tenga un número de teléfono del peticionario y se necesite confirmar una dirección electrónica o física para el envío de la respuesta, el funcionario o colaborador podrá solicitar esta gestión a través del correo grupopeticiones@prosperidadsocial.gov.co, desde donde se realizará la llamada y se devolverá el resultado para continuar con la proyección de la respuesta.

ACTIVIDAD 9. PUBLICACIÓN Y AVISO

La notificación mediante aviso se realizará bajo los parámetros establecidos en el artículo 43 de la Resolución 02041 de 2019. La Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano tramitará la publicación, en la página web de la entidad y carteleras de las Gerencias Regionales, del listado consolidado de las respuestas que no pudieron ser entregadas al peticionario correspondientes al mes anterior, por razones ajenas a la gestión de la entidad entre estas porque fueron devueltas por el operador de envíos físicos, porque son anónimos o porque no tenían ninguna dirección para notificación. Este listado se publicará en el siguiente link <https://prosperidadsocial.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

Cuando no se pueda determinar el lugar específico del domicilio de los peticionarios a notificar, la publicación debe ser tramitada por la Gerencia Regional Bogotá y la publicación se realizará en la cartelera de dicha regional y/o en la ventanilla única de radicación de correspondencia del nivel central.

Nota: Por confidencialidad de la información y tratamiento de datos personales, solamente se publicará en las Gerencias Regionales y en la página Web el listado relacionando el radicado de salida de las peticiones que se comunicaron mediante aviso.

Desistimiento Tácito de PQRSDF

En atención a lo dispuesto por el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el artículo 21 de la Resolución 02041 del 31 de julio de 2019, el artículo 4 de la Resolución 01780 del 01 de octubre de 2020, y la Resolución 01986 del 03 de noviembre de 2020 a continuación se relacionan las actividades para tramitar el desistimiento tácito de peticiones:

- **Tipificación solicitud petición incompleta**

Cuando se identifica que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe aportar información adicional necesaria para adoptar una respuesta de fondo, deber ser tipificada como "*Incompleta*", "*Petición ilegible*" o "*Solicitud de anexos*". Para aquellas peticiones devueltas por alguna dependencia de la entidad, que estén enmarcadas en las causales anteriormente descritas, deben ser retipificadas y asignadas a la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

Lo anterior, a efectos de continuar con el trámite correspondiente a este tipo de tipificación, llevar un control del proceso y por competencia para la firma de los actos administrativos para decretar los desistimientos tácitos.

- **Elaboración requerimiento inicial**

Elaborar la respuesta que corresponda a la tipificación dada, de forma tal que el peticionario pueda complementar la información faltante y necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo.

- **Verificación de la información en el gestor documental**

A través del sistema de gestión documental generar el reporte correspondiente en archivo plano (Excel), en el cual se debe filtrar la información correspondiente a las causales descritas en el numeral 3.13.1 e iniciar con la verificación del envío y notificación de la respuesta conforme a lo indicado en el artículo 21 de la Resolución 02041 de 2019.

Nota: Cuando en el marco de la verificación solo exista dirección física para notificación del Acto Administrativo que decreta el desistimiento tácito, teniendo en cuenta que es un número bajo con esta circunstancia, se deberá verificar la guía de envío de la empresa de mensajería cargada en el expediente para realizar el conteo del término legal para decretar el desistimiento tácito.

Se aclara que para el conteo del término legal para decretar el desistimiento tácito de las notificaciones electrónicas se contará desde el día siguiente del envío electrónico los 30 días establecidos y fijados en la plantilla como término y oportunidad que tiene el ciudadano para subsanar.

- **Acto administrativo desistimiento tácito**

Dentro del mes siguiente a la notificación del requerimiento hecho por parte de Prosperidad Social, se pueden presentar las siguientes dos situaciones:

- ✓ Dentro del mes siguiente a la notificación del requerimiento realizado por parte de Prosperidad Social, el peticionario envía la información solicitada, en tal caso, en el archivo o base de seguimiento el abogado consignará el radicado de entrada que subsana las omisiones de la petición inicial para descartar el inicio del proceso para desistimiento.
- ✓ Dentro del mes siguiente a la notificación del requerimiento realizado por parte de Prosperidad Social, el peticionario no subsana la información o petición, en tal caso, se procederá a elaborar el acto administrativo motivado que decreta el desistimiento tácito y ordena el archivo del expediente junto con el

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

otorgamiento del recurso de Reposición, dicho oficio se elabora en Delta con asociación al radicado de entrada de la petición y quedará anexo al expediente.

* Nota: para las peticiones que son trasladadas por otras entidades, el acto administrativo se debe dirigir al peticionario principal.

- **Citación notificación personal**

Dentro de los siguientes 5 días a la expedición del acto administrativo, se elabora radicado de salida en el sistema de gestión documental con asociación al radicado de entrada de la petición, citando al peticionario para notificación personal para lo cual se debe detallar la ubicación de la Gerencia Regional a la que debe acudir según su ciudad de residencia, este oficio será remitido a la dirección física o electrónica informada en la petición.

Si se desconoce la información para notificación del peticionario o se presenta devolución de la citación enviada, se deberá solicitar la publicación en la página web sección Servicio al ciudadano (Desistimiento tácito de peticiones), de conformidad con el artículo 43 de la Resolución 02041 de 2019 en lo concerniente a la notificación por aviso.

- **Notificación personal**

El funcionario o colaborador de la Gerencia Regional debe verificar y buscar el oficio en el sistema de gestión documental con el número de radicado de entrada indicado en el asunto. Posteriormente, realizar la impresión del acto administrativo y dos copias del formato Acta de notificación, este último debe ser firmado y escaneado para ser cargado al expediente del radicado de entrada.

Finalmente, se hace entrega del acto administrativo con uno de los ejemplares del acta de notificación firmado.

Nota: El peticionario puede presentarse en la Gerencia Regional que se indicó en el comunicado de citación u otra a nivel nacional, dependiendo el lugar de residencia.

- **Notificación por aviso**

Transcurridos 5 días, desde el envío de la citación para notificación personal, se realiza la verificación del expediente del radicado de entrada para identificar si el acto administrativo fue notificado, en caso de no encontrarse Acta de notificación, se procede a generar un nuevo radicado de salida para la Notificación por aviso.

El anterior documento es generado a través del sistema de gestión documental con asociación al radicado de entrada de la petición y con adjunto la copia del acto administrativo emitido, este oficio es remitido a la dirección física o electrónica

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

informada en la petición.

- **Verificación entrega aviso**

Realizar la verificación de la entrega del aviso al peticionario a través del sistema de gestión documental, con lo cual se entenderá notificado del acto administrativo y terminará el proceso de desistimiento tácito, registrando la novedad en la base de control y en el sistema de gestión documental.

De presentarse alguna devolución, se solicita la publicación en la página web sección (Desistimiento tácito de peticiones) y en la Gerencia regional respectiva, de conformidad con el artículo 43 de la Resolución 02041 de 2019 en lo concerniente a la notificación por aviso.

ACTIVIDAD 10. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El Seguimiento y monitoreo será realizado por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, para lo cual se enviarán a las diferentes dependencias y procesos el estado de la gestión de peticiones de forma semanal para movilizar su gestión y oportunidad en la respuesta de las PQRSDF.

El esquema de seguimiento y monitoreo está previsto en los siguientes componentes:

Ilustración - Componentes del esquema de seguimiento y monitoreo



- a. Seguimiento y monitoreo al proceso de "Participación y Servicio al Ciudadano":

El seguimiento al proceso se realiza a partir de la información del sistema de gestión documental de la entidad y lo registrado por cada servidor público o colaborador. Así mismo este seguimiento es un insumo para el apoyo a la supervisión técnica del contrato con el operador de centro de contacto.

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

b. Seguimiento y monitoreo a la gestión de PQRSDf:

El seguimiento a la gestión de peticiones se realiza a nivel general respecto de la cantidad de PQRSDf abiertas en los estados a tiempo, por vencer o vencidas, detallando el nombre del servidor público o colaborador responsable de la respuesta. Estos seguimientos se realizan dos (2) veces por semana y el resultado se consolida mediante un informe ejecutivo mensual, que es publicado en la Intranet de la entidad con previa aprobación y visto bueno del jefe de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano o quien haga sus veces y no requiere de una firma física toda vez que este proceso se realiza digitalmente. Adicionalmente, el informe se remite mediante correo electrónico a la Secretaría General, Oficina de Control Interno y a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

En el caso de las peticiones del Congreso de la República, el Asesor de Dirección General, designado para la actividad legislativa, o quien este delegue, realizará el seguimiento a las diferentes respuestas que deban suministrar las áreas y efectuará los requerimientos que haya lugar, con el fin de dar cumplimiento a los términos legales para estas peticiones.

Así mismo, se enviará semanalmente, al correo electrónico de Dirección General y Secretaría General, el reporte de las diferentes solicitudes del Congreso y la gestión realizada al interior.

De igual forma, se realiza evaluación de la calidad trimestral de las respuestas escritas a las PQRSDf de acuerdo con lo establecido en la Guía G-PC-6 "Para determinar la calidad de las respuestas dadas a las PQRSDf", informe que de igual manera es publicado en la Intranet, previa aprobación del jefe de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano o quien haga sus veces.

Bajo esta misma línea, se realiza trimestralmente el Informe de Oportunidad con el objetivo de hacer seguimiento al cumplimiento de los términos de las respuestas generadas a las PQRSDf, de manera tal que se logre identificar cómo se encuentra la entidad en la gestión oportuna de los derechos de petición que ingresan a cada una de las áreas y dependencias. Este informe es publicado en la página Web de la entidad con previa aprobación y visto bueno del jefe de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano o quien haga sus veces, y no requiere de una firma física, teniendo en cuenta que este proceso se realiza digitalmente.

c. Inicio de procesos disciplinarios por desatención de las PQRSDf:

Acorde con la actividad de seguimiento y monitoreo a la gestión de PQRSDf, en aquellos casos que realizado el reporte de peticiones vencidas dos veces por semana, se identifique que hay PQRSDf que continúan vencidas por más de tres (3) reportes consecutivos, se deberá informar en un primer momento al Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador de Grupo Interno de Trabajo, para que se valide tal situación

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

y de ser procedente, informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario en la entidad, respecto de los servidores públicos de su área que registran vencimientos para que se inicie la actuación correspondiente.

Nota: Para el caso de las tareas relacionadas que no sean gestionadas, es decir, que no envíen los insumos dentro del término establecido, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano cierra la tarea relacionada y asigna el radicado para gestión individual, a la cual se le realizará el seguimiento de acuerdo con lo descrito en el presente literal.

De igual forma la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano mediante un informe ejecutivo mensual, pondrá en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, el consolidado de vencimientos a los términos para responder las PQRSDF, a fin de que se valide e inicien los procesos disciplinarios que se consideren procedentes respecto a las PQRSDF vencidas por más de tres semanas consecutivas.

d. Seguimiento y monitoreo a la perspectiva del ciudadano:

El seguimiento a la perspectiva del ciudadano se realiza a través de: 1. Encuestas de satisfacción y 2. Herramientas de medición de experiencias de servicio.

1. Las encuestas de satisfacción se aplican a todos los canales de atención de manera periódica de acuerdo con lo establecido en la caracterización del proceso. A través de la obtención de una muestra se formulan una serie de preguntas orientadas a establecer la percepción de satisfacción frente a cada uno de los canales de atención. El análisis y resultados de las encuestas es publicado en la página Web de la Entidad, con previa aprobación y visto bueno del jefe de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano o quien haga sus veces a través de correo electrónico.
2. La herramienta de medición de experiencias de servicio se aplica periódicamente y busca obtener información del ciudadano respecto a los principales temas de interés sobre los programas y servicios de la Entidad. El análisis de la información obtenida permite establecer estrategias respecto a la mejora de la calidad, oportunidad y lenguaje claro entre otros aspectos frente a los temas prioritarios identificados. Si se considera pertinente estos resultados son socializados a las áreas según su competencia.

LINEAMIENTOS GENERALES

- **Copia de respuesta de peticiones de otra Entidad**

Cuando una Entidad dirija una respuesta a una PQRSDF trasladada desde Prosperidad Social, se debe radicar como petición, con el fin de devolverla al remitente e indicar que la respuesta debe ser enviada directamente al peticionario o entidad de quien se

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

trasladó la petición inicial. En caso de evidenciarse copia al peticionario, **entonces simplemente** se procederá **con** el archivo de la petición.

- **Entrega de respuesta física a peticionarios**

Cuando los peticionarios acudan a una Gerencia Regional o punto de atención de la entidad para solicitar copia física de la respuesta a su petición, el funcionario o colaborador imprimirá el radicado de salida (respuesta) con los anexos relacionados, le solicitará al peticionario la firma en constancia de entrega o notificación, escaneará y cargará al expediente del radicado de entrada en el sistema de gestión documental y finalmente le entregará la respuesta al peticionario, con los respectivos adjuntos.

- **Llamada para confirmar dirección de notificación**

En los casos en los que se necesite confirmar u obtener una dirección electrónica o física para el envío de la respuesta, el funcionario o colaborador podrá solicitar a grupopeticiones@prosperidadsocial.gov.co que se realice la llamada al número de teléfono registrado por el peticionario. Las personas designadas por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano para gestionar las llamadas intentarán establecer comunicación e informaran el resultado de la llamada, precisando si la comunicación fue o no exitosa y las direcciones (electrónicas o físicas) a que hubiere lugar.

2.4 CENTRALIZACIÓN - RECEPCIÓN DE PETICIONES VERBALES

Toda petición verbal recibida será ingresada y radicada inmediatamente en el Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga, y deberá contener los requisitos enunciados en el artículo 8 de la Resolución Interna No. 02041 de 2019 para el Trámite de PQRSDf.

Las peticiones que se presenten verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, a través de medios electrónicos o tecnológicos, o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz, que no puedan ser resueltas en el primer nivel de atención, serán asignadas a la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, quien en la etapa de revisión y tipificación las remitirá al área competente para que las resuelva en segundo nivel de atención, según su naturaleza y términos dispuestos en la Resolución 02041 de 2019


No será necesario dejar constancia ni radicar las peticiones verbales cuando la respuesta al ciudadano consista en una orientación emitida por el funcionario o colaborador acerca de la entidad a la que el ciudadano puede dirigirse para obtener la información solicitada.

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

LINEAMIENTOS OPERATIVOS GENERALES

- a. Las líneas de operación requeridas para el desarrollo del centro de contacto y gestión de la atención multicanal son:
 - Canal escrito
 - Canal presencial
 - Canal telefónico
 - Canal virtual
- b. Para la gestión del Centro de Contacto, en cada línea de operación se requiere un profesional zonal y para cada sublínea de operación, se asignará un supervisor de acuerdo con la cantidad de agentes.
- c. Los lineamientos operativos son socializados por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, conforme a los acuerdos realizados con las áreas y dependencias de la Entidad demandantes de los servicios del Centro de Contacto.
- d. Las peticiones se deben clasificar y asignar de acuerdo con la matriz de tipificación, la cual requiere ser actualizada de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
- e. Las solicitudes de las áreas frente a servicios del Centro de Contacto se canalizan y controlan por parte de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.
- f. Los controles de calidad con enfoque correctivo, preventivo y mitigación de riesgos operativos deben ser construidos de acuerdo con las necesidades de la entidad y/o los establecidos en los Acuerdos Marco de Precios, y requeridas para garantizar el desarrollo de la operación.
- g. La medición de calidad debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos de la operación en el Centro de Contacto. Así mismo, se deben establecer los esquemas de capacitación y mejoramiento requeridos para garantizar la efectividad de la atención multicanal.
- h. Los procedimientos, instructivos y formatos que elabora el Centro de Contacto para la operación de los canales de atención deben estar alineados a los lineamientos definidos por la Entidad y requieren la aprobación de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.
- i. Otros lineamientos definidos por la Entidad y comunicados durante la operación del Centro de Contacto por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

2.5 CANAL ESCRITO

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

Lineamientos operativos generales del canal escrito

- a. Las PQRSDF se gestionan a través de las siguientes rutas de trabajo:
- Ruta 1: Corresponde a la respuesta a peticiones por parte del operador del Centro de Contacto, relacionadas con:
 - Peticiones de SFVE
 - Peticiones de Renta Joven
 - Peticiones de Renta Ciudadana
 - Peticiones de Colombia mayor
 - Peticiones de Compensación del IVA
 - Peticiones de Antifraudes
 - Peticiones de Economía Popular
 - Peticiones de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano
 - Otras definidas por la entidad
 - Ruta 2: Comprende la respuesta a las peticiones escritas asignadas a otras dependencias de la entidad, las cuales son gestionadas directamente por los servidores públicos o colaboradores de Prosperidad Social.
- b. Para la gestión de PQRSDF se requieren desarrollar una serie de actividades que deben quedar registradas en el Sistema de Gestión Documental de la entidad:

Tabla - Actividades para la gestión de peticiones escritas

No.	Etapa	Descripción	Responsable
1	Radicación	Ingresar la petición o correspondencia al Sistema de Gestión Documental de la entidad según necesidades.	GIT Gestión Documental y/o Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano
2	Revisión – tipificación	Registrar en el Sistema de Gestión Documental la PQRSDF de acuerdo con el objeto, según parámetros establecidos en la Resolución Interna No. 02041 de 2019 para el Trámite de PQRSDF y el procedimiento para la gestión de peticiones P-PC-5. Para realizar la tipificación se deben tener en cuenta las competencias de cada área y lineamientos entregados por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. Adicionalmente se realiza el reparto de la petición al interior de la entidad o centro de contacto de acuerdo con la MATRIZ DE LINEAMIENTOS PARA LA ASIGNACIÓN DE PQRSDF.	Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano – Centro de Contacto



No.	Etapas	Descripción	Responsable
		Una vez realizada la tipificación la petición puede ser gestionada a través de dos rutas así: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestionadas por el centro de contacto. ▪ Gestionadas por la entidad, todas las demás. 	
3	Gestión	Proyectar respuesta a la petición	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Áreas de la entidad ▪ Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano - Centro de Contacto
4	Revisión de respuesta	Revisar respuesta a la petición	
5	Firma	Firmar respuesta a la petición	
6	Impresión	Imprimir respuesta y rótulo del sobre para el envío (aplica en caso de que la notificación de la respuesta no sea por medio electrónico).	
7	Envío respuesta	Física o Mixta - Empacar y enviar respuesta a la petición. Recibir sobres, realizar guía y entregar para su distribución. Electrónica - Se realiza el envío por parte del GIT Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano - Centro de Contacto ▪ Áreas de la entidad ▪ GIT Gestión Documental
8	Devoluciones	Informar a las áreas las devoluciones presentadas. Gestionar la reconfirmación de datos y realizar el reenvío de la respuesta (si aplica).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GIT Gestión Documental ▪ Áreas de la entidad ▪ Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano
9	Publicación y aviso	Gestionar la publicación y aviso de notificación con relación a la devolución de las respuestas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Áreas de la entidad ▪ Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano - Centro de Contacto
10	Seguimiento y monitoreo	Realizar seguimiento y monitoreo permanente a la operación y gestión de PQRSDF.	Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano - Centro de Contacto

El detalle de la ejecución de cada una de las etapas se describe en los procedimientos respectivos.

c. El canal escrito contiene las siguientes sublíneas y componentes operativos:

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

Tabla - Sublíneas y componentes operativos – Canal Escrito

Sublínea de operación	Componentes operativos	Actividades generales
Gestión de PQRSDF	Formulario Web	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparto, proyección, revisión, impresión, firma, empaque y envío, registrando la información en el Sistema de Gestión Documental de la entidad. ▪ Radicación de peticiones virtuales. ▪ Gestión de los correos: servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co soytransparente@prosperidadsocial.gov.co (radicación electrónica y envío de respuestas) y grupopeticiones@prosperidadsocial.gov.co (solicitudes relacionadas con la gestión de peticiones) ▪ Respuesta a peticiones a cargo de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano. ▪ Entre otras definidas por la entidad.
	Correo electrónico	
	Ventanilla Única de Correspondencia y Gerencias Regionales	
Apoyos operativos	Apoyos operativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a peticiones de Subsidio Familiar de Vivienda en Especie - SFVE. ▪ Respuesta a peticiones de Renta Ciudadana ▪ Respuesta a peticiones de Renta Joven ▪ Respuesta a peticiones de Compensación de IVA ▪ Respuesta a peticiones de Colombia Mayor ▪ Respuesta a peticiones de Economía Popular ▪ Otras respuestas definidas por la entidad ▪ Apoyos operativos a programas de la Dirección de Transferencias Monetarias como: Cargue de documentos y revisión de novedades, pre-registros de Renta Joven, inscripciones, entre otros apoyos que se requieran ▪ Entre otras definidas por la entidad
Sistema de Gestión Documental de la Entidad	Sistema de Gestión Documental de la Entidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención del Primer Nivel de la mesa de ayuda del Sistema de Gestión Documental de la entidad módulo de peticiones 2.0 y correspondencia ▪ Refuerzos en manejo de la herramienta ▪ Gestión del correo soportepqrs.delta@prosperidadsocial.gov.co ▪ Entre otras definidas por la entidad

- d. Los lineamientos operativos realizados por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano deben ser consignados en la Bitácora operativa y/o en la Matriz de Lineamientos correspondiente, que permita realizar seguimiento y conservar la trazabilidad.
- e. Todos los lineamientos operativos o retroalimentaciones realizadas por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano deben ser presentadas por escrito.

Lineamientos operativos relacionados con el programa Renta Ciudadana y Renta Joven - Canal escrito

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- a. Del Sistema de Gestión Documental – Módulo de Peticiones 2.0 se obtiene toda la información relacionada con la petición.
- b. La fuente de consulta para la respuesta a peticiones del programa Renta Joven, Renta Ciudadana y Compensación del IVA es el Sistema de información de Transferencias - SIITM.
- c. Se deben aplicar los formatos, documentos y demás fuentes de información establecidos por los programas de Transferencias Monetarias para la gestión de peticiones.
- d. El apoyo operativo a Renta Ciudadana debe ser articulado con la Coordinación Nacional del programa.
- e. El apoyo operativo a Renta Joven debe ser articulado con la Coordinación Nacional del programa
- f. Los apoyos operativos para Renta Ciudadana y Renta Joven se realizan de acuerdo con los procedimientos definidos para tal fin.
- g. Los demás apoyos operativos que se requieran se articulan con el área responsable de la Entidad y la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.
- h. Otros lineamientos definidos por la Entidad y comunicados durante la operación del Centro de Contacto por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

Lineamientos operativos relacionados con Subsidio Familiar de Vivienda en Especie - SFVE - Canal escrito

- a. Del Sistema de Gestión Documental – Módulo de Peticiones 2.0 se obtiene toda la información relacionada con la petición.
- b. Se deben aplicar los formatos, documentos y demás fuentes de información establecidos por el GIT Focalización para la gestión de peticiones.
- c. Así como, otros lineamientos definidos por la Entidad y comunicados durante la operación del Centro de Contacto por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

Lineamientos operativos relacionados con la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano - Canal escrito

- a. Del Sistema de Gestión Documental – Módulo de Peticiones 2.0 se obtiene toda la información relacionada con la petición.
- b. Las fuentes de consulta para la respuesta a peticiones son:
 - SIITM: Sistema de información de Transferencias
 - SIJA: Sistema de información de Jóvenes en Acción (histórico)
 - SIFA: Sistema de Información de Familias en Acción (histórico)
 - DEVOLUCIÓN IVA: Sistema de información de Compensación de IVA
 - COLOMBIA MAYOR: Sistema de información de Adulto Mayor

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- EXPEDIENTE ÚNICO: Aplicativo de consulta de beneficiarios unificado
 - CRONOS: Información de no potenciales
 - MOI: Manual de Oferta Institucional.
 - Otras definidas por la entidad.
- c. Para dar respuesta a los derechos de petición se deberá diligenciar los formatos establecidos para tal fin, dependiendo del tipo de petición, la consulta del ciudadano, el programa al que hace referencia, para lo cual se debe aplicar los formatos, documentos y demás fuentes de información establecidos por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano para la gestión de peticiones
- d. Los correos se deben enviar con confirmación de lectura y entrega.
- e. Las notificaciones de rechazo mensualmente se consolidan en una base para la publicación en la página Web del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
- j. Otros lineamientos definidos por la Entidad y comunicados durante la operación del Centro de Contacto por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

2.6 CANAL PRESENCIAL

Lineamientos operativos generales del canal presencial

- a. La atención presencial de PQRSDF debe ser registrada en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, acorde con la Matriz de tipificación establecida.
- b. Para la respuesta a las PQRSDF de los ciudadanos se debe emplear la Matriz de tipificación, la cual es entregada por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano previa validación con los procesos misionales.
- c. Para la atención al ciudadano no se debe usar celular.
- d. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse en el Sistema de Gestión Documental de la entidad de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:
- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
 - Fecha y hora de recibido.
 - Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el



petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

- Objeto la petición.
 - Razones en las que se fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo 2º del artículo 16 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la ley 1755 de 2015.
 - Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de la autoridad deberá indicar al petionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el párrafo 2º del artículo 16 de la 1437 de 2011 sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015.
 - Identificación del servidor público o colaborador responsable de la recepción y radicación de la petición.
 - Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.
 - Si el petionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal”.
 - Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al petionario en la respectiva constancia de radicación.
 - No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público o colaborador, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.
- e. Se debe realizar un solo registro por cada visita del ciudadano al punto de atención, independiente del número de consultas que realice para lo cual se deben tipificar los diferentes asuntos.
- f. El registro se debe realizar en el primer contacto (orientador de atención o enlace de servicio al ciudadano según el caso), es decir que, si el ciudadano es direccionado al profesional, dicho funcionario no debe realizar un registro adicional.
- g. El registro de la atención en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad y la atención personal al ciudadano deben realizarse de manera simultánea, es decir mientras se está atendiendo al ciudadano se registra en sistema la atención. Y de esta forma garantizar la fecha y hora real de la atención.
- h. En los casos que se presenten fallas de internet, energía entre otros, que impidan el registro inmediato de la atención, es recomendable realizar la toma de datos de forma manual en la planilla de contingencia elaborada por la Oficina de

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

Relacionamiento con el Ciudadano, según la situación que se presente y en la medida de lo posible ingresarlos posteriormente al Sistema de Gestión Documental de la Entidad a más tardar al día siguiente.

- i. La atención presencial contempla el acompañamiento de dos agentes front office a eventos o ferias en los que se hace atención directa al ciudadano, beneficiarios o grupos de interés, a nivel nacional como las Ferias de Servicio al Ciudadano, entre otras, a las cuales que sea invitada la entidad. Estas atenciones se registran en los formatos o aplicativos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública o la entidad que organice el evento.
- j. Para la atención presencial se debe portar el distintivo institucional compuesto de chaleco y gorra, que serán suministrados por la entidad.
- k. Para la atención presencial se debe dar cumplimiento al protocolo de atención y servicio al ciudadano definido por la entidad.

El canal presencial contiene las siguientes sublíneas y componentes operativos:

Sublínea de operación	Componentes operativos	Actividades generales
Atención Bogotá	Puntos CADES y SuperCADES	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades-PQRSDF verbales. ▪ Atención presencial y registro de las atenciones en Sistema de Gestión Documental de la entidad. ▪ Apoyo a las ferias de servicios ▪ Aplicación de encuestas de satisfacción de percepción
Atención Regionales	Centros Regionales de Atención a Víctimas – CRAV	
	Gerencias Regionales	

Tabla – Sublíneas y componentes operativos – Canal presencial

La sublínea de operación relacionada con la atención en Bogotá puede ser modificada o eliminada de acuerdo con las necesidades de la Entidad.

- i. Si en las Gerencias Regionales se deben recibir documentos y registrar información en los sistemas, lo deben hacer bajo los lineamientos que establezcan los programas misionales en su momento.

En todo caso, se debe tener en cuenta que para poder consignar los datos personales es necesario el consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales o registro en algún sistema.

Se entiende por principio de confidencialidad: *“todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están*

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma”.

En conclusión, Prosperidad Social y su operador de Centro de Contacto tienen la obligación de garantizar la confidencialidad y reserva de los datos personales que se contengan en las bases de datos, previo consentimiento expreso e informado del titular.

- Se debe asegurar que toda consulta que requiera verificación de la información registrada en los sistemas de información se brinde únicamente al titular.
 - La consulta únicamente la puede realizar el titular o participante del Programa.
 - No es posible suministrar información a persona diferente del titular.
- f. Las funciones de los agentes que apoyan la atención al ciudadano en las Direcciones Regionales, CADES o en los CRAV son:
- Realizar atención presencial en ferias y demás eventos según protocolo definido por la entidad
 - Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios y programas de la entidad
 - Recibir y registrar novedades de los beneficiarios y ciudadanos objeto de atención conforme los requisitos establecidos por los programas misionales de la Entidad
 - Registrar la información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin.
 - Realizar el registro y tipificación de la atención presencial en el sistema definido por la entidad
 - Aplicar encuestas según lineamientos de la entidad
 - Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios ofrecidos por la entidad
 - Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la entidad.
 - Gestionar el aplicativo de agendamiento de citas
 - Demás funciones solicitadas por la entidad que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio contratado.
- g. Los protocolos de bienvenida y despedida para la atención al ciudadano deben ser entregados por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano para el inicio de la operación.

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- h. Otros lineamientos definidos por la entidad y comunicados durante la operación del Centro de Contacto por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

Lineamientos operativos para la atención en Bogotá

- a. Todas las atenciones presenciales deben ser registradas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad – Módulo de Peticiones 2.0 / Atención Presencial y en SAT, independiente del estado final de la petición.
- b. La atención presencial inicia con la verificación de datos y finaliza cuando se guarda el registro en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.
- c. La atención presencial de las PQRSDF debe ser registrada en el Sistema de Gestión Documental, utilizando la Matriz de tipificación definida.
- d. El cargue de novedades y compromisos de los programas misionales depende de las fechas de apertura y cierre de los módulos correspondientes, comunicados por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.
- e. Las novedades recibidas y cargadas en los sistemas de información se gestionarán conforme los manuales operativos que establezcan los programas misionales
- f. La atención presencial y apoyo operativo para Renta Ciudadana debe ser coordinado con la Gerencia Regional Bogotá, para lo cual, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano articula la gestión en compañía de la supervisión del contrato con el operador de Centro de Contacto.
- g. Otros lineamientos definidos por la Entidad y comunicados durante la operación por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano al operador del Centro de Contacto a través del Gerente de la Operación o quien haga sus veces.

Lineamientos operativos para la atención en las Gerencias Regionales

- a. Todas las atenciones deben ser registradas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad – Módulo de Peticiones 2.0 / Atención Presencial.
- b. La atención presencial inicia con la verificación de datos y finaliza cuando se guarda el registro en Sistema de Gestión Documental.
- c. Independiente del estado final del requerimiento toda atención se debe registrar en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.
- d. La transferencia a otro funcionario dependerá de la complejidad de la petición y si se cuenta con presencia de apoyo de la Gerencia Regional (funcionario o servidor en la Regional).
- e. Otros lineamientos definidos por la Entidad y comunicados durante la operación por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano al operador del Centro de Contacto a través del Gerente de la Operación o quien haga sus veces.

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

2.7 CANAL TELEFÓNICO

Lineamientos operativos generales del canal telefónico

- a. La atención telefónica de las PQRSDF debe ser registrada en el sistema de información definido para tal fin por parte de la entidad y el operador del Centro de Contacto. En estos sistemas se ingresan todas las solicitudes telefónicas y cada solicitud diferente es un ingreso o registro en el sistema.

En el sistema se configura el árbol de tipificación de Prosperidad Social, el cual es diseñado por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano y las áreas de la entidad.

- b. Para la respuesta a las PQRSDF de los ciudadanos se debe emplear la Matriz de Tipificación estructurada con base en los lineamientos para dar respuesta que entregan los programas de la entidad y la Guía con el Protocolo de atención y servicio al ciudadano G-PC-1, entre otros documentos. La cual es entregada por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano previa validación con los procesos misionales.
- c. La información que se le brinda al ciudadano depende de cada uno de los programas de Prosperidad Social y esta estandarizada en el Protocolo.
- d. El canal telefónico contiene los siguientes componentes operativos

Tabla - Componentes operativos - canal telefónico

Componentes operativos	Actividades generales
Chat SMS o mensaje de texto 85594	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación en doble vía para dar respuesta a los ciudadanos a través de SMS o Mensaje de texto.
IVR Interactivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a inquietudes frecuentes mediante la selección de opciones configuradas en las líneas de atención.
Líneas de atención nacional 018000951100 o aquellas que disponga oficialmente la entidad y PBX 6015142060 (Conmutador sede administrativa)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atenciones llamadas de entrada - INBOUND ▪ Gestión de llamadas o campañas de salida - OUTBOUND
Gestión de campañas de salida mediante SMS, Mensaje de texto, llamadas de salida o mensaje de voz	<p>A través del canal telefónico se realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas a celulares o números fijos y envío de mensajes de texto o de voz, correspondiente a campañas solicitadas por los programas misionales que requieran difundir, informar,

 <p>Prosperidad Social</p>	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

	<p>sobre temas específicos a los beneficiarios de los programas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción de percepción de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano y de otros programas. • Los tiempos de gestión dependen de cada campaña.
--	--

- e. El tiempo máximo para contestar la llamada es de noventa (90) segundos para el 100% de las llamadas, es lo que se denomina ASA. En caso de no cumplir este estándar el Operador del Centro de Contacto debe adoptar las acciones necesarias como el uso del Virtual Hold u otros medios que permitan retornar la llamada como es el Web Call-back.
- f. El tiempo promedio para gestionar una llamada es de nueve (9) minutos (540 segundos), es lo que se denomina TMO o AHT, esto es solo para la atención Inbound y video llamada.
- g. Los tiempos para la realización de las campañas los establecen los programas misionales que los solicitan. Sin embargo, la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano revisa la viabilidad de acuerdo con las solicitudes que se tengan en gestión en el Centro de Contacto.
- h. Cada campaña se gestiona a través de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano y cada solicitante debe gestionar los formatos establecidos para el tipo de campaña a realizar.
- i. Cuando no hay solicitudes de mensajes en espera, las solicitudes SMS se responden el mismo día, si hay más de 1000 mensajes en espera se responde en máximo tres (3) días o se validan alternativas de contingencia con la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano de acuerdo con el volumen.
- j. Se podrán establecer otros lineamientos definidos por la Entidad y comunicados durante la operación del Centro de Contacto por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

2.8 CANAL VIRTUAL

Lineamientos operativos generales del canal virtual

- a. La atención virtual de PQRSDF, recibidas mediante chat web, video llamada, Chat bot, Redes sociales y WhatsApp se registran en el sistema de información definido por la Entidad y el operador del Centro de Contacto para tal fin. En dicho sistema o sistemas se ingresan todas las atenciones y cada solicitud diferente es un ingreso o registro en el sistema.

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

- b. Para la respuesta a las PQRSDF de los ciudadanos se debe emplear la Matriz de tipificación estructurada con base en los lineamientos para dar respuesta que entregan los programas de la Entidad y la Guía con el Protocolo de atención y servicio al ciudadano G-PC-1. Esta información es entregada por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, previa validación con los procesos misionales.
- c. La información que se le brinda al ciudadano depende de cada uno de los programas de Prosperidad Social.
- d. El canal virtual contiene los siguientes componentes operativos:

Tabla - Componentes operativos - canal virtual

Componentes operativos	Actividades generales
Chat web	Comunicación de doble vía instantánea mediante texto con el ciudadano
Video llamada	Comunicación de doble vía instantánea mediante audio y video
Mailing	Campañas de salida mediante correos electrónicos
Chat bot	Atención de forma automatizada a través de asistente virtual que entrega respuestas previamente definidas, con la opción de paso a un asesor
Redes sociales	Respuesta a los mensajes recibidos mediante Facebook, X e Instagram
WebCallBack (Servicio de devolución de llamadas)	Mediante el registro de los datos del ciudadano en un formato ubicado en la página web de la entidad, permite la atención realizando devolución de la llamada a números fijos o móviles
WhatsApp	Comunicación de doble vía instantánea a través de la APP

- e. El tiempo máximo para contestar video llamada es de noventa (90) segundos.
- f. Para videollamada el TMO es de nueve (9) minutos (540 segundos).
- g. Entre los lineamientos para el CHAT WEB se establece que cada agente debe atender 3 ciudadanos simultáneamente, si un ciudadano tarda más de 5 minutos en responder se autoriza finalizar la sesión por inactividad, enviando previamente un mensaje de aviso al ciudadano.
- h. Para Chat web y WhatsApp cada asesor puede atender 3 conversaciones en simultáneo. De igual forma, cada asesor puede atender varios canales en simultáneo para el caso de los servicios de: SMS-Click to call, SMS-Web Callback y SMS-Cabinas telefónicas.

 Prosperidad Social	Anexo Técnico
	PROCESO Relacionamiento con el Ciudadano

Se podrá establecer otros lineamientos definidos por la entidad y comunicados durante la operación del Centro de Contacto por parte de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La autorización por parte del titular de los datos podrá constar en un documento físico, electrónico, digital o cualquier otro formato que permita concluir de forma razonable que el titular de la información, sus causahabientes u otra persona con la debida representación otorgó la autorización. En caso de tratarse de un menor de edad, son los representantes legales los que tienen la facultad de otorgar autorización para el tratamiento que se haga a sus datos personales.

Teniendo en cuenta lo anterior, Prosperidad Social deja presente que la autorización en todo caso será mediante documento físico, grabación telefónica (IVR) o formulario online, el cual será evidencia de la autorización expresa del Titular de la información. No obstante, más adelante se podrán establecer otros mecanismos diferentes para otorgar la autorización y que puedan ser objeto de consulta posterior.

A través de la autorización se pondrá en conocimiento del Titular de la información o de su representante, el hecho que la información será recolectada, incluyendo la finalidad, modificaciones, almacenamiento, uso y circulación específico que se dará a los mismos, acorde con la Política de Protección de Datos Personales publicada en la página web de Prosperidad Social, en la que además podrá conocer el derecho que tiene a solicitar la actualización, rectificación o supresión de la información.

Además, sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, por ejemplo, con la presentación y envío de una PQRSDF de forma personal, a través de una empresa de mensajería o mediante correo electrónico, pues es deber de Prosperidad Social conocer cierta información de parte del peticionario, con el fin de garantizar su derecho de petición, por ejemplo, enviarle la respuesta a su dirección (física o electrónica) y que el peticionario pueda conocerla.

Así mismo y teniendo en cuenta que la Entidad puede prescindir de la autorización cuando el tratamiento que se vaya a dar está basado en una competencia funcional de la Entidad, como lo es la atención y respuesta de peticiones, esto en virtud del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, en la Ley 1437 de 2011 y en la Ley 1755 de 2015, y como deberes de las autoridades en general, que en sí misma, es una función inherente a todas las entidades públicas; la autorización haría parte de la excepción contemplada en el literal a del artículo 10 de la ley 1581 de 2012.



Por último y aunque se pueda prescindir de la autorización del titular para el tratamiento de sus datos, Prosperidad Social dará cumplimiento a los demás deberes y respetará los derechos del titular establecidos en la Política de Protección de Datos Personales publicada en la página web de la Entidad, por lo cual, se respetará la reserva de la información suministrada, será usada para los fines que la justificaron, informará a los titulares sobre el uso que se les dé a los datos, conservará en debida forma y cumplirá con las instrucciones que se impartan por las autoridades competentes.

3. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo con los procesos operativos descritos anteriormente para cada uno de los canales y con base en las estadísticas de ejecución de atención de la estrategia multicanal, el recurso humano se distribuye de la siguiente manera:

CARACTERÍSTICAS			DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO POR CANAL Y/O PROCESO																		
Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	ENTRADA	SMS	WHATSAPP	CHAT WEB	WEB CALLBACK	VIDEOLLAMADA	REDES SOCIALES	REPARTO	RJ	RC	IVA	COLOMBIA MAYOR	SFVE	DELTA	CADE Y SUPERCADE	CRAV	GERENCIA REGIONAL	PS	TOTAL PLANTA
IT-BPO-18-1	SMS como CHAT	Agente General		4																	4
IT-BPO-25-1	Agente en Silo	Agente general	25		15	3	3			10	2	2	1	1	1						63
IT-BPO-25-11	Agente en Silo	Agente técnico	1		1					1											3
IT-BPO-25-131	Agente en Silo	Agente especializado								6	2	2	1		1						12
IT-BPO-26-1	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente general	1												1					1	3
IT-BPO-26-31	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente técnico													1						1
IT-BPO-26-331	Agente en la Entidad Compradora o Back Office	Agente especializado																		1	1
IT-BPO-27-31	Agente Front Office	Agente técnico															10	1	9		20
IT-BPO-27-41	Agente Front Office	Agente técnico																	8		8
IT-BPO-27-51	Agente Front Office	Agente técnico																	6		6
IT-BPO-29-1	Agente con dominio lenguaje de señas colombiana (Videollamada)	Agente general						1													1
IT-BPO-30-1	Agente para atención con Videollamada	Agente general						2													2
IT-BPO-31-1	Agente para gestión de redes sociales	Agente técnico							2												2
IT-BPO-33-5	Agente Minero de Datos	Agente especializado								1											1
IT-BPO-34-1	Gerente de proyecto	NA								0											0
IT-BPO-35-1	Coordinador Nacional	Jornada Ordinaria								1											1
IT-BPO-36-1	Profesional de operación canal en campo	Jornada Ordinaria	1				1						1					1			4
IT-BPO-37-13	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria								4											4
IT-BPO-38-7	Líder de calidad	Jornada Ordinaria								4											4
IT-BPO-39-1	Formador	Jornada Ordinaria								5											5
IT-BPO-44-1	Servicio de intérprete - Traductor	Jornada Ordinaria								1											1
TOTAL RECURSO HUMANO																					148

4. ESTADÍSTICAS DE LA OPERACIÓN Y DOCUMENTOS TÉCNICOS

Para consultar las estadísticas de atención por cada canal y demás documentos técnicos que soportan la Estrategia de Atención Multicanal y el presente proceso de contratación, ingresar al siguiente link: https://dpsco-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/edwin_torres_prosperidadsocial_gov_co/IgDD2m_hdyOgcTI4FrJN_PsIqAbg_CZ5QIzaUm74YDOvAKAU?e=qrCHad

