



**PROSPERIDAD SOCIAL**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL TRATAMIENTO DE LAS  
PETICIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL**

**Periodo: 1º de Enero a 30 de Junio de 2016**

**Oficina de Control Interno  
Bogotá**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Conmutador (57 1) 2848851 Ext. 3400 \* Carrera 10 No. 24-55 Piso 15 – Código Postal 111711 \* Bogotá D.C. – Colombia  
[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)

Página 1 de 18



## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social-Prosperidad Social, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Estatuto Anticorrupción", presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2016.

Los canales de recepción de peticiones en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social son:

1. La sede principal para recepción de correspondencia.
2. Las Direcciones Regionales.
3. La página web del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social: [www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co).
4. La cuenta de correo electrónico establecida únicamente para tal fin: [servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co).
5. Las cuentas oficiales de la Entidad en redes sociales.
6. El Centro de Atención Telefónica.
7. Los puntos de atención que la Entidad llegue a establecer.<sup>1</sup>

Se cuenta con la herramienta tecnológica ORFEO y Delta para el registro de las peticiones del programa de Jóvenes en Acción y Participación Ciudadana cuyos trámites de respuesta a peticiones se dan desde el Centro de Atención Telefónica (CAT).

El seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos de la ciudadanía se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados mensualmente por cada una de las Dependencias.

Igualmente, en este informe se establecen recomendaciones con el fin de contribuir con el mejoramiento continuo en la atención de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social-Prosperidad Social.

## 2. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social-Prosperidad Social, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

## 3. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos y denuncias interpuestas por la ciudadanía ante el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social-Prosperidad Social, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2016.

<sup>1</sup> Capítulo II - Forma, Presentación y Radicación de las Peticiones, Artículo 5. Presentación de la Resolución No. 00458 del 22 de febrero de 2016.



#### 4. MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- ✓ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ Circular 001 de 2011 - del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno-Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Resolución 00458 del 22 de febrero de 2016 "Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP Y se adoptan otras disposiciones".
- ✓ Resolución 01721 del 22 de junio de 2016 "Por la cual se modifica el Reglamento Interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP".

#### 5. METODOLOGÍA

Las fuentes de información para realizar el presente informe son:

- ✓ Reporte mensual de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos y denuncias), con los cuales el GT de Participación Ciudadana da cumplimiento de los establecido en el numeral 3. Del literal b. del Artículo 15 de la Resolución No. 083 de 2016.
- ✓ Relación consolidada de las (peticiones, quejas, reclamos y denuncias) de Prosperidad Social del periodo 1º de enero al 30 de junio de 2016 y que contiene la siguiente información: número de radicado ORFEO, tipo de solicitud, fecha de recibido, asunto, medio de recepción, responsable de respuesta, número de radicado ORFEO de respuesta, fecha de respuesta, número de días de



respuesta y estado actual (contestada en término sí o no) y discriminación del tipo de queja y los temas más solicitados.

- ✓ Relación consolidada de las peticiones tramitadas en DELTA de Prosperidad Social del periodo febrero al 30 de junio de 2016 y que contiene la siguiente información: fecha de radicación, Radicado Entrada, Dependencia asignado, asunto, radicado Salida, fecha de respuesta, estado actual, discriminando el tipo de queja y los temas más solicitados.
- ✓ Relación consolidada del registro de los ciudadanos atendidos en el canal presencial a través del en el SIPET (Sistema de Peticiones Verbales) del periodo 1 de enero al 30 de junio de 2016 y que contiene la siguiente información: fecha de atención, Nombre del peticionario, sexo, requerimiento de atención presencial, Respuesta Dada, Dirección Regional.
- ✓ Relación de las Peticiones de la ciudadanía recibidas a través de redes sociales, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero a 30 de junio de 2016, indicando tipo de petición, fecha de recibido, trámite realizado y el tipo de red social en la cual se recibió, en cumplimiento del parágrafo 4 de la Resolución No. 458 de 2016.

## **6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

De acuerdo con lo evidenciado en el Sistema Integrado de Gestión, la Entidad cuenta con el Proceso "Atención al Ciudadano", cuyo objetivo consiste en: "Garantizar una atención al ciudadano articulado, oportuno y de calidad para satisfacer eficientemente las necesidades del mismo". Este Proceso tiene los siguientes documentos:

- ✓ Guía G-73 - Guía operativa peticiones, quejas y reclamos programa - Más Familias en Acción, versión 01.
- ✓ Procedimiento P-GIS-FA-GPR-001 - GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, versión 02 y Fecha de aprobación: 26-12-2012.
- ✓ Procedimiento P-AC-1 - PQRD CANAL FÍSICO, versión 01.
- ✓ Procedimiento P-AC-2 - PQRD CANAL ELECTRÓNICO, versión 01.

La Secretaría General ha adoptado las siguientes resoluciones con las cuales define los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de Prosperidad Social.

- ✓ Resolución No. 00458 del 22 de febrero de 2016, mediante la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del DPS y sus fondos adscritos.
- ✓ Resolución No. 01721 del 22 de junio de 2016, mediante la cual se "Por la cual se modifica el Reglamento Interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FM".

El Grupo de Participación Ciudadana empezó a implementar el aplicativo Delta (herramienta de Gestión de Peticiones) en los programas de Jóvenes en Acción y Participación Ciudadana cuyas



**PROSPERIDAD SOCIAL**



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

peticiones sean recibidas a través del Centro de Atención Telefónico (CAT) a partir del 10 de febrero de 2016.

<http://delta.prosperidadsocial.gov.co/sgpdps>



Login	
Usuario	<input type="text"/>
Contraseña	<input type="password"/>
<input type="button" value="Aceptar"/>	
<input type="checkbox"/> ¿Olvidió su contraseña?	
<input type="checkbox"/> Cambiar contraseña	

Las peticiones recibidas en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – Prosperidad Social, bien sea en el Nivel Nacional o en las Direcciones Regionales, en forma escrita, o en forma verbal que se consignen en medio físico, son radicadas e ingresarán en el sistema ORFEO.

<http://orfeodps.dps.gov.co/>



El registro de los ciudadanos atendidos en el canal presencial se realiza a través del SIPET (Sistema de Peticiones Verbales), el cual se encuentra implementado en las 35 Direcciones Regionales, este sistema permite realizar el registro diario de la atención presencial brindada a los ciudadanos que acuden en el canal presencial.

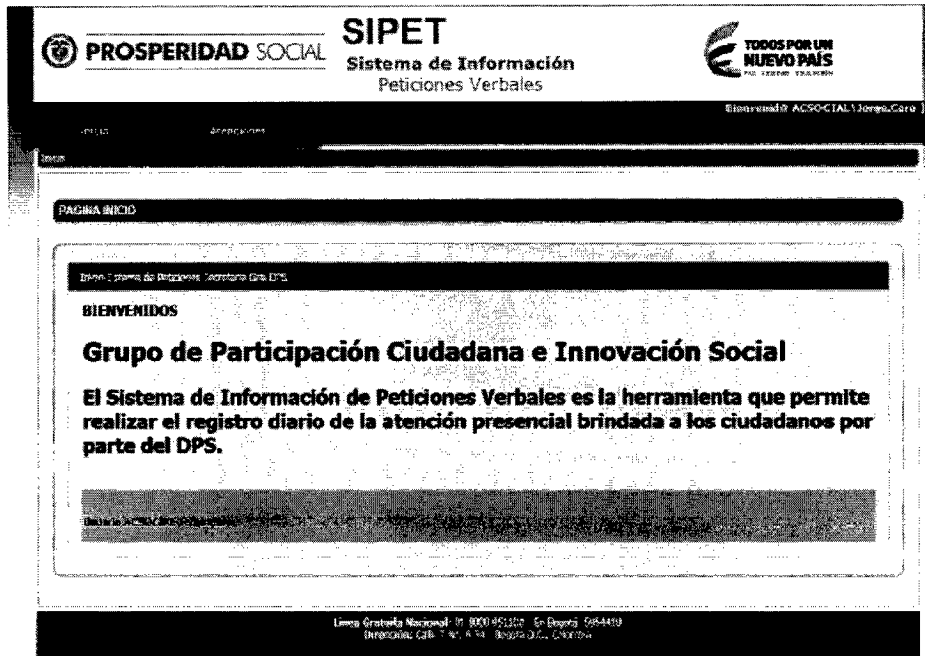
**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Conmutador (57 1) 2848851 Ext. 3400 \* Carrera 10 No. 24-55 Piso 15 – Código Postal 111711 \* Bogotá D.C. – Colombia  
[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)

Página 5 de 18



<http://peticionesverbales.dps.gov.co/>



El Grupo de Comunicaciones como responsable de administrar las redes sociales creó el botón denominado "Contactarnos" que le permite a las personas realizar sus peticiones oficiales directamente al contáctenos de la página web, esto permite que las PQRS se centralicen y radiquen de manera adecuada.



A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de las Herramientas: DELTA, Sistema ORFEO, SIPET y Redes Sociales:



**6.1. PETICIONES RECIBIDAS EN LA HERRAMIENTA DELTA**

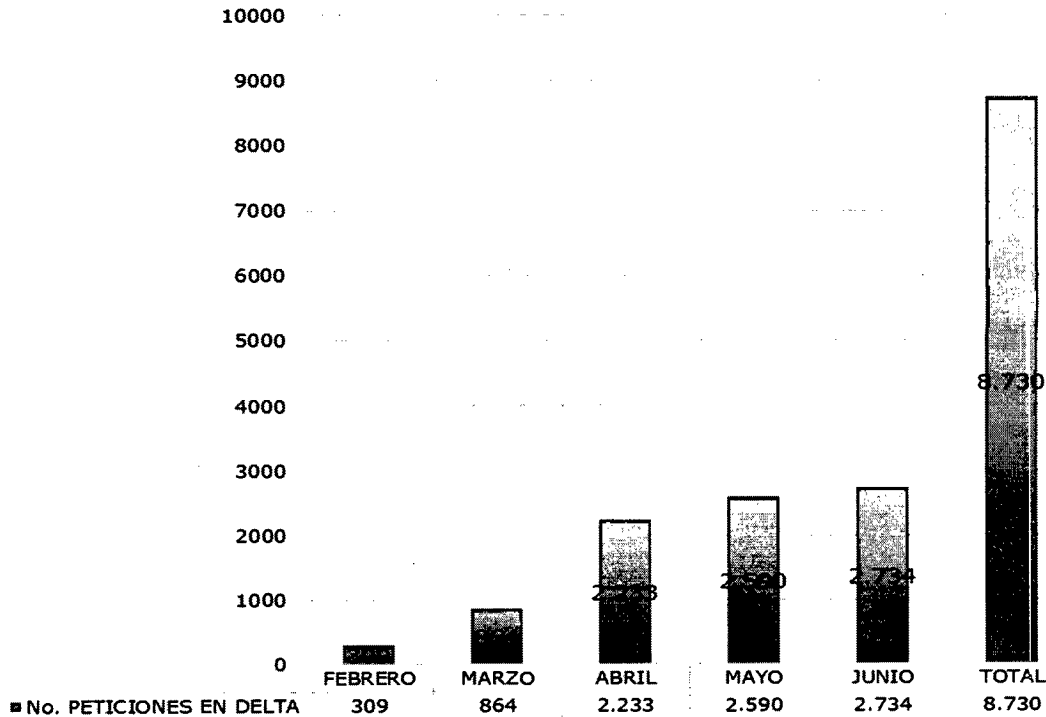
A través de la herramienta DELTA se han recibido 8.730 peticiones, en el cuadro No. 1 y Grafica No. 1, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de esta herramienta:

Cuadro No. 1 – Relación PQRS recibidas en la Herramienta DELTA

MES	TOTAL DE PETICIONES (MISIONALES Y NO MISIONALES) RECIBIDAS	%
ENERO	0	0%
FEBRERO	309	4%
MARZO	864	10%
ABRIL	2.233	26%
MAYO	2.590	30%
JUNIO	2.734	31%
<b>ACUMULADO</b>	<b>8.730</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

Grafica No. 1 – Número de peticiones recibidas en la herramienta DELTA durante el primer semestre de 2016



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



**6.1.1. Tipo de peticiones recibidas por la ciudadanía, a través de la herramienta DELTA**

De las 8.730 peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre a través del Centro de Atención Telefónico (CAT) y registradas en la herramienta DELTA, se observa:

- ✓ 5.965 peticiones ciudadanas se denominan Petición solicitud particular y 2.765 peticiones ciudadanas se denominan Trámite Remisión documentos para complementar, actualizar datos, compromisos. En el Cuadro No. 2 y Grafica No. 2 se relacionan las peticiones por tipo de petición

Cuadro No. 2 – Tipificación peticiones registradas en herramienta DELTA

TIPIFICACION PETICIÓN	CANTIDAD PQRS	%
Petición solicitud particular	5.965	68,33%
Trámite Remisión documentos para complementar, actualizar datos, compromisos	2.765	31,67%
<b>TOTAL</b>	<b>8.730</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Análisis de la información reporte generado a través de DELTA.

Grafica No. 2 – Número de peticiones recibidas en herramienta DELTA durante el primer semestre de 2016



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

**6.1.2. Verificación del cumplimiento de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015**

Se procede a verificar el cumplimiento de lo establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" con el propósito de revisar la oportunidad para atender las peticiones registradas en la herramienta DELTA.





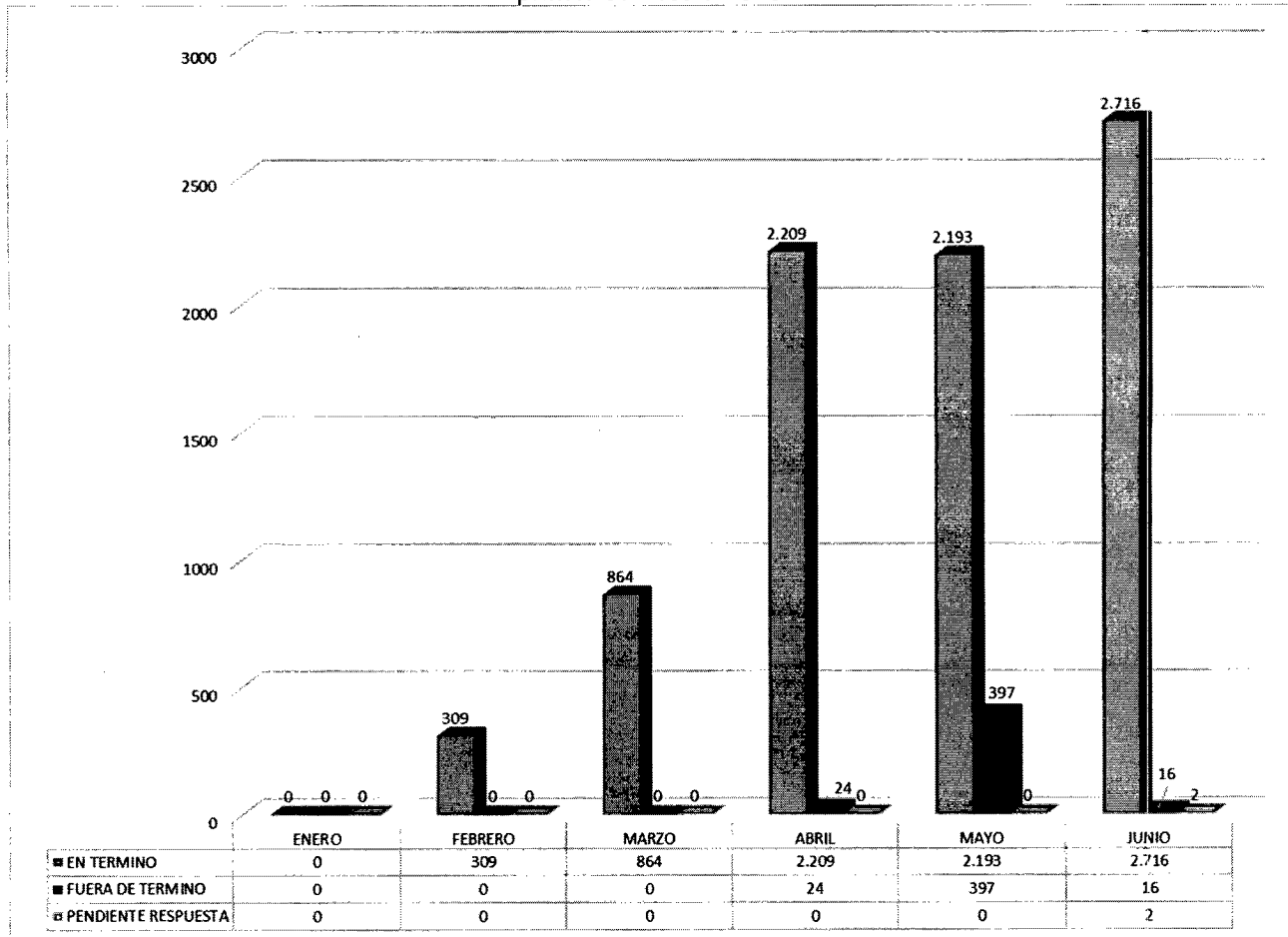
En el Cuadro No. 3 y Grafica No. 3 se relaciona la oportunidad en la respuesta peticiones registradas en DELTA en el primer semestre 2016.

Cuadro No. 3 – Relación oportunidad en la respuesta peticiones registradas en la herramienta DELTA en el primer semestre 2016

MES	No. PETICIONES REGISTRAS EN DELTA	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE RESPUESTA
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	309	309	0	0
MARZO	864	864	0	0
ABRIL	2.233	2.209	24	0
MAYO	2.590	2.193	397	0
JUNIO	2.734	2.716	16	2
<b>TOTAL</b>	<b>8.730</b>	<b>8.291</b>	<b>437</b>	<b>2</b>

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

Grafica No. 3 – Relación oportunidad en la respuesta peticiones registradas en la herramienta DELTA en el primer semestre 2016



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



**6.2. PETICIONES RECIBIDAS EN ORFEO**

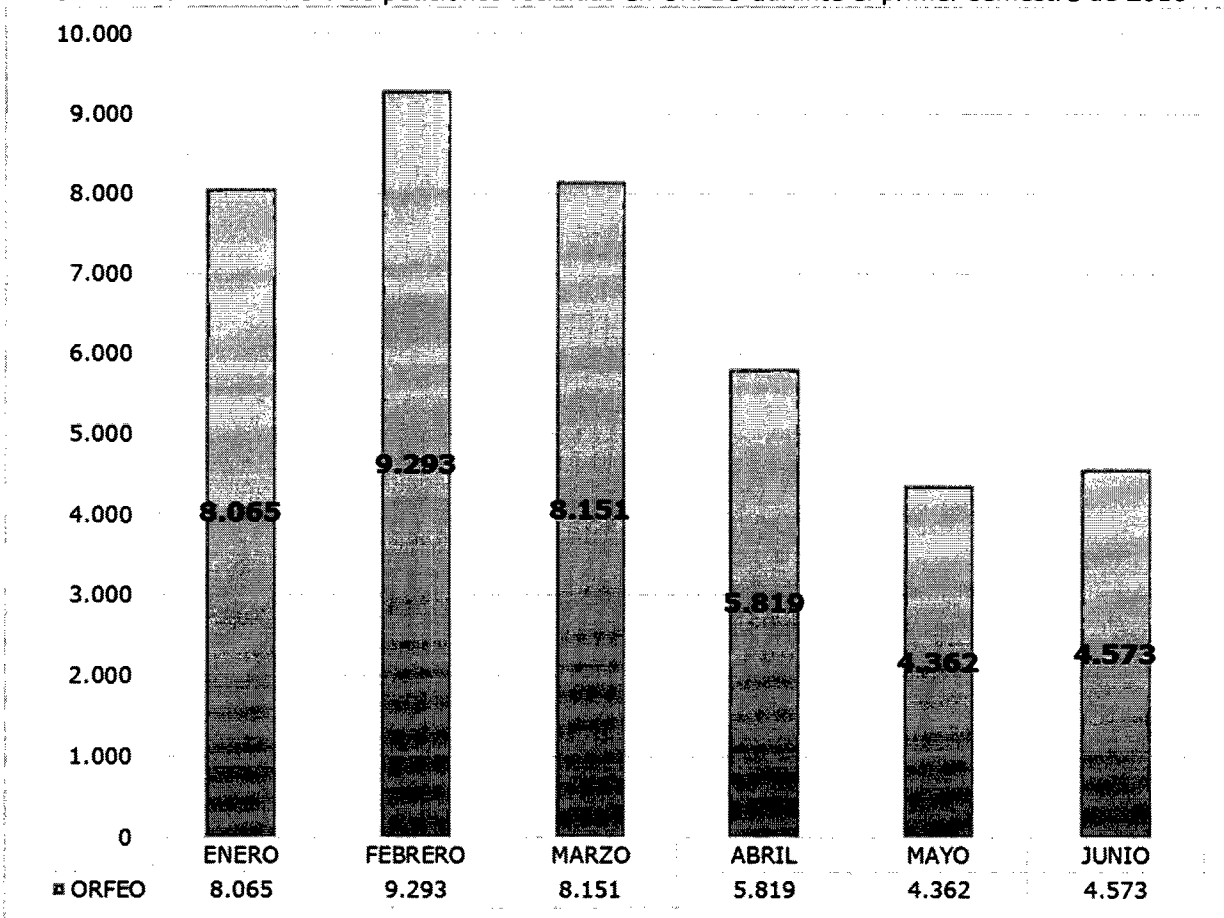
A través de ORFEO se han recibido 40.273 peticiones. En el cuadro No. 4 y Grafica No. 4, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de ORFEO:

Cuadro No. 4 – Relación PQRS recibidas por ORFEO

MES	TOTAL DE PETICIONES (MISIONALES Y NO MISIONALES) RECIBIDAS	%
ENERO	8.065	20%
FEBRERO	9.293	23%
MARZO	8.151	20%
ABRIL	5.819	14%
MAYO	4.362	11%
JUNIO	4.573	11%
<b>ACUMULADO</b>	<b>40.263</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

Grafica No. 4 – Número de peticiones recibidas en ORFEO durante el primer semestre de 2016



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



**6.2.1. Tipo de peticiones recibidas por la ciudadanía, a través de ORFEO**

Las peticiones recibidas por la ciudadanía en ORFEO tienen los siguientes tipos de peticiones: (1. Consulta; 2. Consulta (concepto sobre temas competencia de la entidad); 3. Otro; 4. Queja; 5. Requerimiento Información; 6. Solicitud de información - documentos; 7. Solicitud general; 8. Solicitud particular; 9. Solicitud de certificación; 10. Propuesta programa o servicio; 11. Inconformidad sobre gestión entidad (Reclamo); 12. Denuncia; 13. Requerimiento sobre gestión; 14. Reclamo) y en la herramienta de Gestión de Peticiones - DELTA se tienen los siguientes tipos de peticiones (1. Petición Solicitud particular; 2. Trámite Remisión documentos para complementar, actualizar datos, compromisos).

De las 40.263 peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre y registradas en ORFEO, se observa lo siguiente:

- ✓ La mayoría de las peticiones presentadas por los ciudadanos que corresponden al 91.99%, se encuentran discriminadas así: 16.018 peticiones ciudadanas se denominan petición solicitud particular, 13.788 peticiones se denominan consulta (concepto sobre temas competencia de la entidad) y 7.232 se denominan requerimiento información. El 8% restante corresponde a peticiones denominadas (Propuesta programa o servicio; Denuncia; Reclamo; Queja; Requerimiento sobre gestión; Inconformidad sobre gestión entidad (reclamo); Solicitud general; Otro; Solicitud de información - documentos; Solicitud de certificación; Consulta; no registra tipificación). En el Cuadro No. 5 y Grafica No. 5 se relacionan las peticiones por tipo de petición:

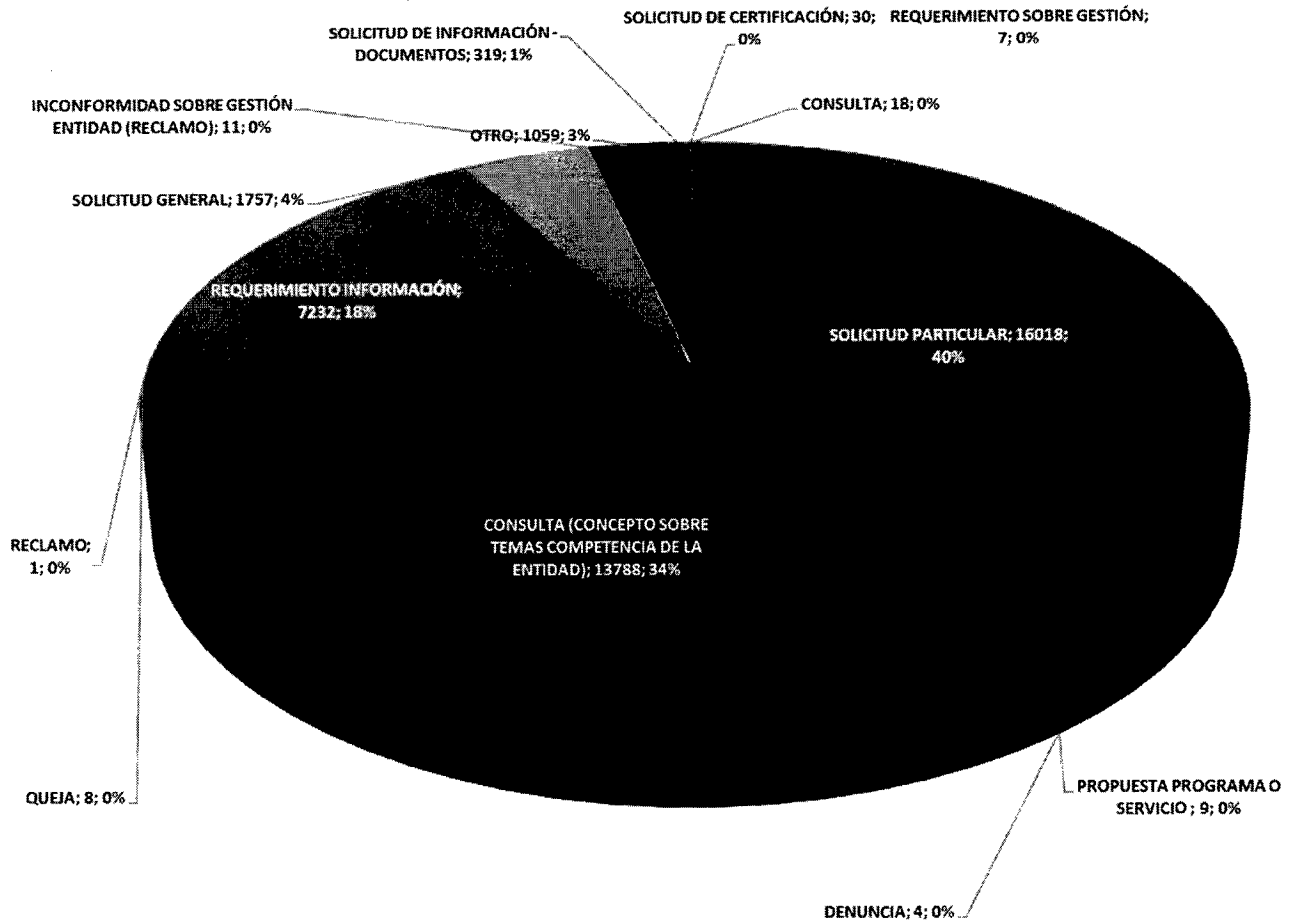
Cuadro No. 5 - Tipificación peticiones registradas en ORFEO

TIPIFICACION PETICIÓN	CANTIDAD PQRS	%
SOLICITUD PARTICULAR	16.018	39,783%
PROPUESTA PROGRAMA O SERVICIO	9	0,022%
DENUNCIA	4	0,010%
CONSULTA (CONCEPTO SOBRE TEMAS COMPETENCIA DE LA ENTIDAD)	13.788	34,245%
RECLAMO	1	0,002%
QUEJA	8	0,020%
REQUERIMIENTO INFORMACIÓN	7.232	17,962%
REQUERIMIENTO SOBRE GESTIÓN	7	0,017%
SOLICITUD GENERAL	1.757	4,364%
INCONFORMIDAD SOBRE GESTIÓN ENTIDAD (RECLAMO)	11	0,027%
OTRO	1.059	2,630%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN - DOCUMENTOS	319	0,792%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	30	0,075%
CONSULTA	18	0,045%
NO REGISTRA TIPIFICACIÓN	2	0,005%
<b>TOTAL</b>	<b>40.263</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



Grafica No. 5 – Número de peticiones recibidas por ORFEO durante el primer semestre de 2016



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

### 6.2.2. Verificación del cumplimiento de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015

Se procede a verificar el cumplimiento de lo establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" con el propósito de revisar la oportunidad para atender las peticiones registradas en ORFEO.

En el Cuadro No. 6 y Grafica No. 6 se relaciona la oportunidad en la respuesta peticiones registradas en ORFEO en el primer semestre 2016.

Cuadro No. 6 – Relación oportunidad en la respuesta peticiones registradas en ORFEO en el primer semestre 2016

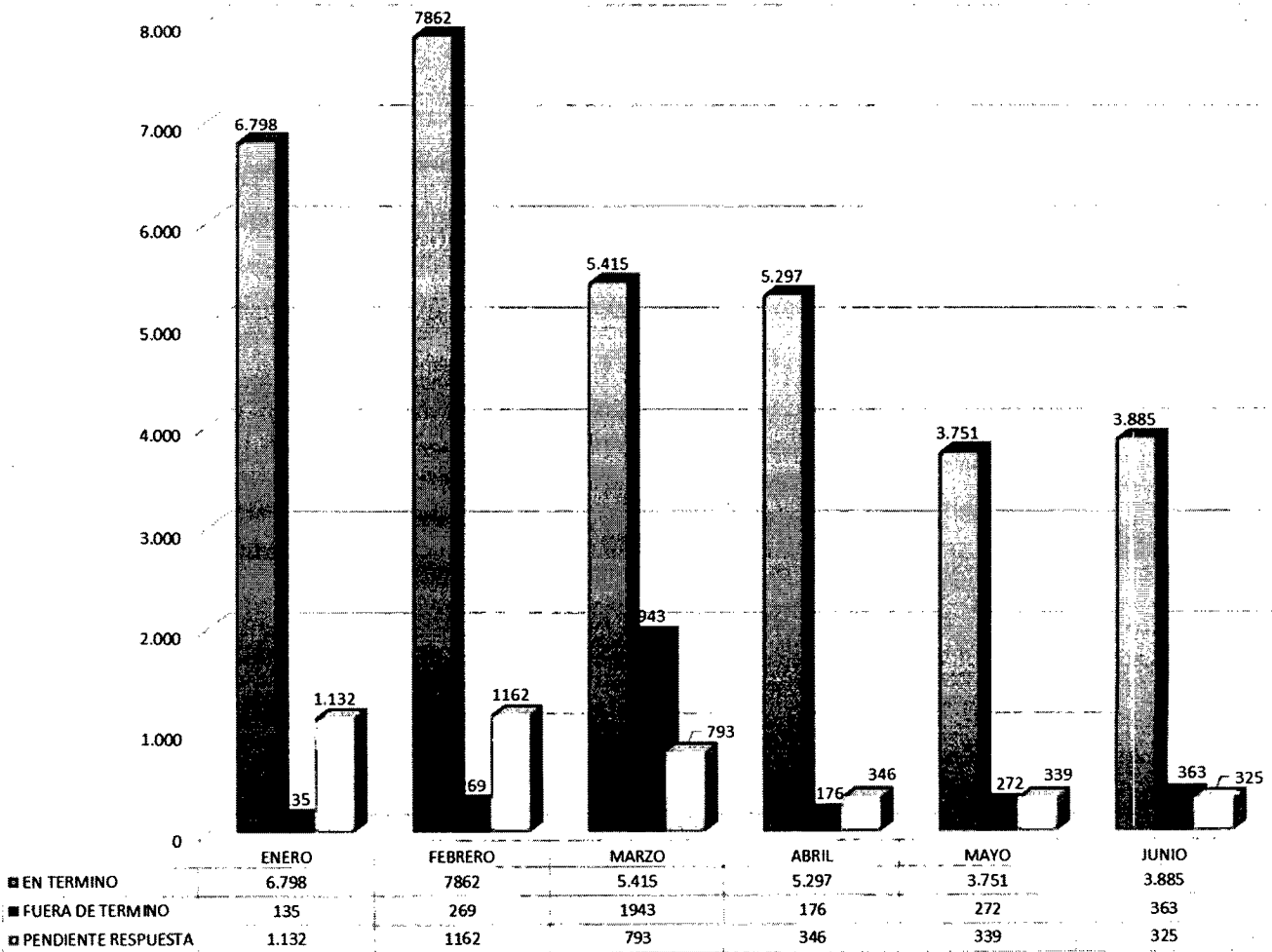
MES	No. PETICIONES REGISTRAS EN ORFEO	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	PENDIENTE RESPUESTA
ENERO	8.065	6.798	135	1.132



<b>FEBRERO</b>	<b>9.293</b>	<b>7862</b>	<b>269</b>	<b>1162</b>
<b>MARZO</b>	<b>8.151</b>	<b>5.415</b>	<b>1943</b>	<b>793</b>
<b>ABRIL</b>	<b>5.819</b>	<b>5.297</b>	<b>176</b>	<b>346</b>
<b>MAYO</b>	<b>4.362</b>	<b>3.751</b>	<b>272</b>	<b>339</b>
<b>JUNIO</b>	<b>4.573</b>	<b>3.885</b>	<b>363</b>	<b>325</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40.263</b>	<b>33.008</b>	<b>3.158</b>	<b>4.097</b>

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

Grafica No. 6 – Relación oportunidad en la respuesta peticiones registradas en ORFEO en el primer semestre 2016



Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

**6.3. REGISTRO DE CIUDADANOS REGISTRADOS EN EL CANAL PRESENCIAL SIPET**

A través del SIPET (Sistema de Peticiones Verbales), se ha realizado el registro de 29.542 ciudadanos que acuden al canal presencial, con corte a 30 de junio de 2016, en el cuadro No. 6, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del SIPET:

Cuadro No. 6 – Registro ciudadanos que acuden al canal presencial y son registrados en SIPET

NO.	DIRECCIÓN REGIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	AMAZONAS	86	60	49	45	43	45	328
2	ANTIOQUIA	0	0	0	80	72	164	316
3	ARAUCA	11	79	27	39	46	33	235
4	ATLANTICO	1	23	3	0	13	0	40
5	BOGOTA	128	84	47	87	122	94	562
6	BOLIVAR	448	443	0	99	95	74	1.159
7	BOYACA	416	798	348	425	318	421	2.726
8	CALDAS	116	479	193	339	176	416	1.719
9	CAQUETA	0	52	7	13	9	29	110
10	CASANARE	193	255	141	105	63	68	825
11	CAUCA	183	422	301	297	141	275	1.619
12	CESAR	241	329	193	191	137	159	1.250
13	CHOCO	2	4	7	49	1	35	98
14	CORDOBA	134	198	75	0	259	304	970
15	CUNDINAMARCA	14	17	24	76	60	31	222
16	GUAINIA	93	72	66	55	60	57	403
17	GUAJIRA	33	273	128	229	124	207	994
18	GUAVIARE	44	84	58	85	36	24	331
19	HUILA	395	632	372	369	246	339	2353
20	MAGDALENA	35	148	31	36	18	122	390
21	MAGDALENA MEDIO	331	476	367	340	156	145	1.815
22	META	77	148	173	170	190	450	1.208
23	NARINO	256	152	113	176	93	205	995
24	NORTE SANTANDER	109	276	194	234	203	168	1.184
25	PUTUMAYO	0	107	79	61	51	29	327
26	QUINDIO	239	335	189	252	114	144	1.273
27	RISARALDA	175	170	91	97	131	30	694
28	SAN ANDRES	0	5	1	2	0	2	10
29	SANTANDER	48	94	34	31	29	41	277
30	SUCRE	106	152	150	192	177	154	931
31	TOLIMA	255	670	398	612	286	431	2.652

*Clara 14*



32	URABA	0	0	16	4	6	12	38
33	VALLE DEL CAUCA	19	100	76	53	21	55	324
34	VAUPES	138	96	82	197	254	225	992
35	VENTANILLA BTA	20	35	27	2	9	30	123
36	VICHADA	0	7	4	19	14	5	49
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>4.346</b>	<b>7.401</b>	<b>4.299</b>	<b>5.061</b>	<b>3.773</b>	<b>5.023</b>	<b>29.542</b>

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

Se observa que 17.826 ciudadanos atendidos en canal presencial son mujeres y 11.716 ciudadanos atendidos son hombres. A continuación en el cuadro No. 7 se relaciona temáticas consultadas en el canal presencial.

Cuadro No. 7 – Relación temáticas consultadas en el canal presencial

TEMATICA	CANTIDAD	%
JEA-Jóvenes en Acción	22.974	77,77%
SFVE (Subsidio Familiar de Vivienda en Especie)	859	2,91%
MFA- Mas Familias en Acción	1.858	6,29%
Activos para la Prosperidad	48	0,16%
ANSPE-Red Unidos	978	3,31%
Capitalización	68	0,23%
Empleabilidad	29	0,10%
Empleo Temporal	339	1,15%
Emprendimiento Colectivo	48	0,16%
Emprendimiento Individual	349	1,18%
Familias en su Tierra	108	0,37%
Familias Rurales	2	0,01%
ICE-Incentivo capacitacion para el empleo	72	0,24%
Infraestructura Social	5	0,02%
Infraestructura y Hábitat	34	0,12%
Ingreso para la Prosperidad Social	230	0,78%
IRACA	12	0,04%
Legión del Afecto	1	0,00%
Lista para Ahorrar	2	0,01%
Mejoramiento de vivienda	16	0,05%
Mi negocio	133	0,45%
Mujeres Ahorradoras	44	0,15%
No vinculado a DPS	138	0,47%
Otra Entidad	135	0,46%
Otro programa	281	0,95%
Paz, Desarrollo y Estabilización	1	0,00%
Produciendo por mi negocio	17	0,06%
Pueblos Indígenas	1	0,00%
RIE	380	1,29%
Seguridad Alimentaria y Nutrición	85	0,29%
UARIV	295	1,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>29.542</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.



A través del canal presencial el 77,77% de ciudadanos acuden a preguntar por JEA-Jóvenes en Acción.

**6.3.1. PETICIONES RECIBIDAS EN REDES SOCIALES**

El Grupo de Comunicaciones como responsable de administrar las redes sociales creó el botón denominado **"Contactarnos"** que le permite a las personas realizar sus peticiones oficiales directamente al contáctenos de la página web, esto permite que las PQRS se centralicen y radiquen de manera adecuada.

En Facebook se tiene un módulo de PQRS las cuales son redireccionadas al contáctenos, el Grupo de Comunicaciones entrega archivo "Key Metrics" descargado de Facebook con los indicadores de números de personas que han ingresado al módulo de PQRS vía Facebook, cuadro No. 8 se relaciona el reporte Key Metrics Facebook.

Cuadro No. 1 – Reporte Key Metrics Facebook

MES	Daily fan_page_clicks_call_to_action_button	%
ENERO	271	21%
FEBRERO	136	10%
MARZO	190	15%
ABRIL	233	18%
MAYO	235	18%
JUNIO	244	19%
<b>ACUMULADO</b>	<b>1.309</b>	<b>100%</b>

Fuente: Análisis de la información Oficina de Control Interno.

**7. CONCLUSIONES**

La Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social- Prosperidad Social, una vez realizado el análisis de toda la información recopilada y verificado el cumplimiento de la normatividad referenciada, concluye lo siguiente:

- ✓ El tratamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos de los ciudadanos, debe ser abordado articulada y oportunamente, desde el instante de recepción de las mismas, a través de su oportuna asignación, entrega a tiempo de los insumos requeridos y teniendo en cuenta la activación de un sistema de alertas para su debida respuesta.
- ✓ Generar un plan de choque para dar tratamiento oportuno a las peticiones ciudadanas de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- ✓ Efectuar el análisis de las causas que ocasionaron que no se realizara el tratamiento y cierre respectivo de los requerimientos que presentaron días de vencimiento en el ORFEO y en la herramienta DELTA, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.





- ✓ Estandarizar la tipificación de las peticiones que se reciben tanto en ORFEO como en la herramienta DELTA por temas y programas, con el objeto de realizar un diagnóstico, de tal forma que permita tomar medidas frente a los temas más solicitados, logrando la disminución de las mismas.

**INGRID MILAY LEÓN TOVAR**  
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyecto: Lina G.

Revisó: Claudia P.