FORMATO DE CUMPLIMIENTO ACTIVIDAD No.3
(RELACIÓN PQRSDF Y POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO)

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	
Ciudad y fecha	**Acacías, miércoles 30 de julio de 2025**
Gerencia Regional	**META**

En cumplimiento de la Actividad No. 3 del Plan Operativo Anual vigencia 2025 donde se establece textualmente lo siguiente:

1	Seguir los lineamientos de operación de los programas Renta Ciudadana y Compensación de IVA, en especial, lo establecido en los Manuales y Guías Operativas que expida y socialice PROSPERIDAD SOCIAL con la ENTIDAD TERRITORIAL
2	Aplicar los lineamientos de operación, instructivos, formatos y herramientas de los programas Renta Ciudadana y Compensación de IVA, vigentes expedidos por Prosperidad Social, los cuales podrán consultarse de manera permanente en el aplicativo institucional existente para el control documental.
3	*Realizar el adecuado manejo y control documental de las actividades propias de los programas acorde con las disposiciones de Prosperidad Social y de la Ley de Archivo, sus modificaciones o aclaraciones*
4	Realizar la atención de los participantes acorde con la política de atención al usuario del municipio. En caso de no poseer una política municipal, se deberá aplicar la política de atención al usuario de Prosperidad Social.
5	Dar trámite de las solicitudes presentadas por los participantes de los programas y/o entidades del nivel territorial, según los términos establecidos en la normatividad respectiva.

Como integrante del equipo municipal a continuación, se comparte la relación de Peticiones Quejas Reclamos, Felicitaciones, Sugerencias - PQRDFS que se han tramitado durante el período de seguimiento así:	**MUNICIPIO**
	ACACÍAS

RENTA CIUDADANA

TIPO	CANTIDAD ATENDIDAS POR ESCRITO	CANTIDAD ATENDIDAS PRESENCIALMENTE	TOTAL
PETICIONES	13	261	**274**
QUEJAS			**0**
RECLAMOS			**0**
FELICITACIONES			**0**
SUGERENCIAS			**0**
TOTAL ATENDIDAS EN EL PERIODO	**13**	**261**	**274**

RENTA JOVEN

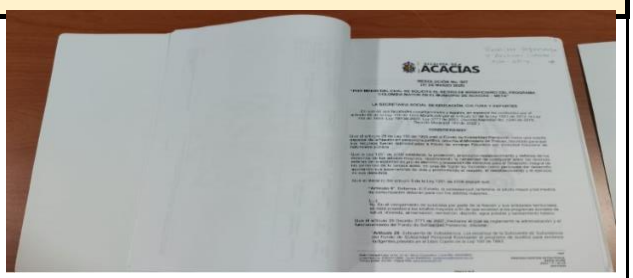
TIPO	CANTIDAD ATENDIDAS POR ESCRITO	CANTIDAD ATENDIDAS PRESENCIALMENTE	TOTAL
PETICIONES	18	58	**76**
QUEJAS			**0**
RECLAMOS			**0**
FELICITACIONES			**0**
SUGERENCIAS			**0**
TOTAL ATENDIDAS EN EL PERIODO	**18**	**58**	**76**

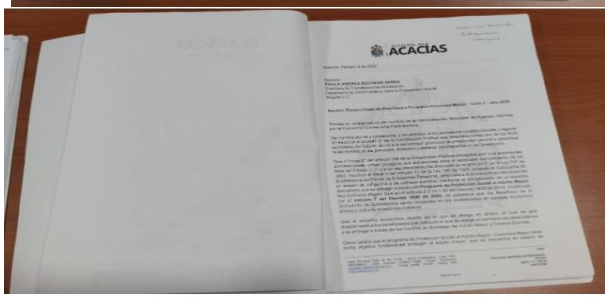
COMPENSACIÓN DEL IVA			
TIPO	**CANTIDAD ATENDIDAS POR ESCRITO**	**CANTIDAD ATENDIDAS PRESENCIALMENTE**	**TOTAL**
PETICIONES		122	**122**
QUEJAS			**0**
RECLAMOS			**0**
FELICITACIONES			**0**
SUGERENCIAS			**0**
TOTAL ATENDIDAS EN EL PERIODO	**0**	**122**	**122**

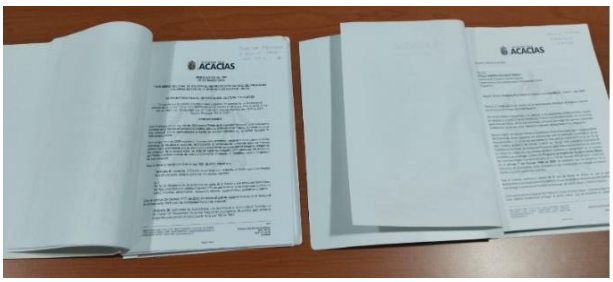
COLOMBIA MAYOR			
TIPO	**CANTIDAD ATENDIDAS POR ESCRITO**	**CANTIDAD ATENDIDAS PRESENCIALMENTE**	**TOTAL**
PETICIONES	47	1367	**1414**
QUEJAS			**0**
RECLAMOS			**0**
FELICITACIONES			**0**
SUGERENCIAS			**0**
TOTAL ATENDIDAS EN EL PERIODO	**47**	**1367**	**1414**

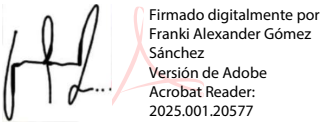
¿El municipio lleva el archivo de los documentos soporte de trámites de registro de intención de ingreso al programa y novedades de cada participante, de acuerdo con la normatividad vigente frente a la custodia y manejo de la documentación?	SÍ; El municpio resguarda los documentos soporte de manera física y virtual en el archivo en la oficina de programas de transferencia monetaria, bajo custodia del Líder de Colomba Mayor, con base en los lineamientos de los acuerdos de confidencialidad de la información, esta oficina pertenece a la Secretaría Social, de Educación, Cultura y Deportes de la Alcaldía Municipal de Acacías.









¿El municipio cuenta con Política de Atención al Usuario?	RESPUESTA
	SÍ
Observaciones relacionadas con PQRSDF:	
En la oficina de Programas de Transferencia Monetaria de la Alcaldía Municipal de Acacías, se atienden PQRSDF de manera escrita, presencial y virtual, dando respuesta en los términos de ley a cada una de las solicitudes recibidas	
COORDINADOR MUNICIPAL DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	**MUNICIPIO**
JENNY PAOLA ACOSTA RODRÍGUEZ	**ACACÍAS**
ORDENADOR DEL GASTO MUNICIPIO DE ACACÍAS	
FRANKI ALEXANDER GÓMEZ SÁNCHEZ	
FIRMA  Firmado digitalmente por Franki Alexander Gómez Sánchez Versión de Adobe Acrobat Reader: 2025.001.20577	

Proyectó: Jenny Paola Acosta Rodríguez – Profesional Universitario SSECD 

Revisó: Martha Lucía Castro Romero – Secretaria Social, de Educación, Cultura y Deportes 

Revisó: Robinson Fandiño Ramos – Apoyo Jurídico SSECD 

Revisó: Laura Vanessa Carrero Miranda - Abogada Oficina de Contratación