INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN DE PETICIONES A NIVEL INTERNO Y EXTERNO

El presente informe ejecutivo documenta la gestión de peticiones en el marco del contrato con Prosperidad Social Union Temporal de Pago Postal ha implementado un sistema de atención al cliente y gestión de solicitudes que garantiza la adecuada atención a los requerimientos recibidos.

Respuesta a requerimientos de supervisión

Se atendieron los requerimientos elevados por el supervisor y/o la coordinación de los programas de transferencias monetarias, manteniendo canales de comunicación permanentes.

Atención de PQRS

Se atendieron 22 peticiones conforme a la reglamentación vigente, garantizando las respuestas a los requerimientos.

Gestión de Situaciones y Novedades

Se gestionaron y dieron respuestas a las situaciones, novedades y casos por giro presentadas durante las jornadas de entrega de incentivos, permitiendo soluciones efectivas para los titulares dentro de los términos concertados.

Atención de Solicitudes Especiales

Se atendieron las solicitudes de servicio, suplantaciones y quejas de beneficiarios. Se analizaron los casos para identificar las causas y tomar los correctivos a lugar. Así mismo, se adelantó gestión ante beneficiarios. Se reportó la gestión realizada en el marco de los comités de seguimiento.

Procedimiento para Manejo de Suplantaciones y Fraudes

Se estableció y aplicó procedimiento específico para actuar ante potenciales suplantaciones o fraudes, informando oportunamente a Prosperidad Social y coordinando acciones preventivas y correctivas.

Centro de Contacto Especializado

Union Temporal dispuso su Contac Center con atención especializada y capacidad suficiente para atender requerimientos diarios de beneficiarios sobre entrega de transferencias, información del servicio, orientación sobre radicación de solicitudes.

Reportes de Atención PQRS

Se entregaron informes detallados en comités operativos de cierre de ciclo, especificando comportamiento de reclamaciones, solicitudes de servicio por tipificación y cantidad de respuestas atendidas.

Procedimiento para manejo de suplantaciones o fraudes

Union Temporal cuenta con un protocolo para gestionar adecuadamente las PQR donde se presume suplantación en giros realizados puntos de pago.

Información de canales de atención y contacto

Canales Disponibles

- Línea telefónica especializada: Atención 24/7 todos los días
- Plataforma web: Portal de consultas y radicación
- Protocolo de atención
- Accesibilidad física: Infraestructura adaptada en puntos de atención
- Atención preferencial: Filas preferenciales y tiempo extendido

Atención:

- Atención respetuosa de costumbres y tradiciones
- Trabajo con autoridades indígenas y líderes comunitarios
- Procedimientos adaptados a contextos culturales
- Canales expeditos para casos urgentes
- Apoyo integral durante el proceso
- Adaptación de procedimientos según necesidades
- Monitoreo especial a casos sensibles
- Solicitudes generadas por la ciudadanía

Durante la ejecución de los ciclos de pago de los programas se han remitido las presentaciones correspondientes a cada programa, donde se informan las cantidades de solicitudes atendidas por la ciudadanía, los programas y la supervisión del contrato.

Union Temporal ha gestionado las peticiones implementando un sistema integral de atención que garantiza respuesta a los requerimientos de supervisión y beneficiarios.

Los protocolos establecidos han permitido mantener adecuados estándares de calidad en el servicio, contribuyendo significativamente a la satisfacción de los beneficiarios y al éxito de los programas sociales administrados por Prosperidad Social.