

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO NOVEDADES, QUEJAS Y RECLAMOS | | Código: PR-DS-001 |
| | DESARROLLO SOCIAL | | Versión: 1 |
| | | | Fecha de aprobación: 27/11/2015 |
| | | | Página 1 de 3 |
| Elaboró: Profesional Especializado | | Revisó: Secretario de Desarrollo Social | Aprobó: Comité Técnico de Calidad |

1. OBJETO:

Recepcionar, Registrar y Apoyar el proceso de inscripciones al programa y novedades (Peticiones, quejas y reclamos) de cambio de información presentadas por las titulares en el sistema de información Familias en Acción (SIFA).

2. ALCANCE:

El proceso inicia con la recepción de los documentos entregados por las madres titulares del programa, enviando en archivo digital y físico a la Unidad Coordinadora Regional (UCR) de las peticiones quejas y reclamos, finalizando con la respuesta oportuna y eficaz a las familias beneficiarias.

3. DEFINICIONES:

PROGRAMA “MAS FAMILIAS EN ACCION”

El programa “**MAS FAMILIAS EN ACCION**”, es un programa del Gobierno Nacional, implementado por el Departamento para la Prosperidad Social **DPS**, reglamentado por la Ley 1532 de 2012, cuyo objetivo es hacer entrega condicionada y periódica de una transferencia monetaria directa para complementar el ingreso y mejorar la salud y educación de los menores de 18 años de las familias que se encuentran en condición de pobreza y vulnerabilidad , mediante un proceso de inscripción de familias potenciales con requisitos señalados por el DPS y el cumplimiento de los compromisos mediante un acuerdo de corresponsabilidad, Las transferencia económicas se encuentran distribuidas así:

- Incentivo de Salud: que busca mejorar la alimentación, los hábitos nutricionales y la salud de los menores de 7 años. Se entrega un incentivo monetario bimensual por familia que tenga menores de 7 años, siempre y cuando cumpla el compromiso de corresponsabilidad que consiste en asistir a los Controles de Crecimiento y Desarrollo, según lo establece la Resolución 412 del 2000 del Ministerio de la Protección Social.
- Incentivo de Educación: dirigido a incrementar la asistencia y a reducir la deserción de los alumnos, en primaria, secundaria, y motivar el ingreso a transición (grado O). Se entrega un incentivo monetario por cada menor que se encuentre asistiendo al 80% de las clases programadas. El programa “Mas Familias en Acción” busca incentivar la asistencia y permanencia escolar de los menores de 18 años, impulsar la atención de salud en controles de PIP, mejorar la calidad en la nutrición en las familias pobres y vulnerables.

El Enlace Municipal es el vínculo entre las familias beneficiarias y el programa y su designación es responsabilidad de la administración municipal. La labor fundamental del Enlace es apoyar el desarrollo y ejecución del Programa “Mas Familias en Acción” dentro del Municipio, y articular con los sectores de salud y de educación, y en general con todos los sectores orientados a la atención de la población beneficiaria del programa, las acciones tendientes al desarrollo de la gestión del mismo.

Preinscripciones: Solicitud de ingreso al Programa mediante el diligenciamiento de un formato soportado con anexos , entregando como soporte el desprendible de este al

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO NOVEDADES, QUEJAS Y RECLAMOS | | Código: PR-DS-001 |
| | DESARROLLO SOCIAL | | Versión: 1 |
| | | | Fecha de aprobación: 27/11/2015 |
| | | | Página 2 de 3 |
| Elaboró: Profesional Especializado | | Revisó: Secretario de Desarrollo Social | Aprobó: Comité Técnico de Calidad |

solicitante, dando lugar a la recepción de los documentos en el DPS para su revisión y aprobación.

Novedades Es el proceso operativo por medios del cual se efectúan cambios o modificaciones de los datos de las familias inscritas en el programa Más Familias en Acción o de la información asociada a estas, ocurridos a lo largo de su permanencia en el programa.

Peticiones Es una actuación por medio de la cual el usuario o beneficiario, de manera respetuosa, solicita al programa cualquier información relacionada con la prestación del servicio

Quejas

Las quejas se definen como una inconformidad por el trato recibido o por la conducta de algún actor institucional o social que tenga que ver con la operación del Programa. Esta inconformidad puede llegar a convertirse en un reclamo.

Reclamos

Los reclamos son la manifestación de una inconformidad por el incumplimiento en la oferta de servicios del Programa o por la deficiente operación del mismo. Los reclamos, como manifestaciones expresas, permiten emprender acciones que llevan a tomar medidas correctivas.

4. DESARROLLO:

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTO DE REFERENCIA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.Recepcionar en físico las novedades de información o datos de ingreso, actualización y salida de beneficiarios presentados por las potenciales y titulares en el sistema de información Familias en Acción(SIFA). | Enlace Municipal (Profesional Universitario)y Técnico | Manual Operativo Programa DOT VERSION No 1 Formato preinscripciones DPSF-FAC - 018Formato novedades DPS6-F-GIS-FA-GN-002 |
| 2. Registrar en el sistema de información Familias en Acción (SIFA). las novedades de ingreso, actualización y salida de beneficiarios , | Enlace Municipal (Profesional Universitario) Técnico | Manuel Operativo Programa Mas Familias en Acción Formato de Novedades DPS6-F-GIS-FA-GN-002 |
| 3. Revisión de la aprobación o rechazo de las novedades | Enlace Municipal (Profesional Universitario)y Técnico | SIFA |
| 4.Realizar Comité Municipal de Certificación para tratar temas de suspendidos, ingresos y exclusiones de beneficiarios del programa | Enlace Municipal (Profesional Universitario)y Técnico | Resolución 2019 de 2012 DPS Acto administrativo suspendidos (Soportes DPS)Formato Actas FO-DS-001Acta Digital SIFA |



PROCEDIMIENTO NOVEDADES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código: PR-DS-001

DESARROLLO SOCIAL

Versión: 1

**Fecha de aprobación:
27/11/2015**

Página 3 de 3

Elaboró: Profesional Especializado

**Revisó: Secretario de
Desarrollo Social**

**Aprobó: Comité Técnico de
Calidad**

4. Alimentar periódicamente el POA exigido y cargarlo en el Drive señalado por el DPS

Enlace Municipal
(Profesional
Universitario)y
Técnico

Diseño POA DPS
Google drive

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION | FECHA DE APROBACION | DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO |
|----------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| 1 | 27 de noviembre de 2015 | creación del documento |