



# PROSPERIDAD SOCIAL

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD  
Octubre, Noviembre y Diciembre 2018**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social  
Bogotá D.C.**

**Enero, 2019**

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>3</b>
<b>2. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. NIVEL GENERAL DE CALIDAD.....</b>	<b>4</b>
3.1 NIVEL GENERAL DE CALIDAD DE PROSPERIDAD SOCIAL.....	5
3.2 NIVEL DE CALIDAD DE PROSPERIDAD SOCIAL.....	5
3.3 NIVEL DE CALIDAD DEL OPERADOR CENTRO DE CONTACTO.....	7
<b>4. NIVEL DE CALIDAD POR PREGUNTA.....</b>	<b>7</b>
4.1 NIVEL DE CALIDAD PROSPERIDAD SOCIAL.....	8
4.2 NIVEL DE CALIDAD OPERADOR CENTRO DE CONTACTO.....	10
<b>5. CAUSALES DE PQRSFD A LAS QUE NO SE LES PUDO REALIZAR LA MEDICIÓN DE CALIDAD EN EL CENTRO DE CONTACTO. ....</b>	<b>11</b>
<b>6. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>12</b>

## INTRODUCCIÓN

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana presenta de manera consolidada el Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD correspondientes al periodo Octubre, Noviembre y Diciembre de 2018.

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD

Con el propósito de asegurar la efectividad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD presentadas por los ciudadanos y partes interesadas, Prosperidad Social ha adoptado el siguiente esquema de control de calidad con enfoque preventivo y correctivo en el proceso de respuesta de las peticiones escritas:

- Nivel 1 de calidad en la respuesta a peticiones por parte del operador.
- Nivel 2 de calidad en la respuesta a peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social

El Grupo de Participación Ciudadana es el responsable de la aplicación del nivel 2 de calidad y su frecuencia de aplicación es cada tres meses.

### 2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se realizó un muestreo estratificado proporcional aleatorio con la finalidad de incluir todas las dependencias de la Entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, el tamaño de la muestra es de 440 peticiones.

**Tabla 1. Tamaño de la muestra**

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	19.883
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	67
<b>TAMAÑO MUESTRA</b>	<b>440</b>

**Fuente: elaboración propia**

### 3. NIVEL GENERAL DE CALIDAD

El nivel general de calidad se desarrolla con enfoque correctivo, es decir una vez la respuesta es emitida por Prosperidad Social con el propósito de identificar oportunidades de mejora para retroalimentar a las áreas de la Entidad y Centro de Contacto en la gestión de las peticiones escritas.

Para determinar el nivel de calidad se analizan las siguientes dimensiones:

**Tabla 2. Dimensiones de calidad para las peticiones escritas**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CRITERIO</b>
<b>Resolución de fondo</b>	La respuesta emitida resuelve concretamente la petición.
	La respuesta resuelve totalmente la petición.
<b>Fundamentación de la respuesta</b>	La respuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
<b>Claridad y comprensión</b>	La respuesta está escrita en un lenguaje comprensible.
<b>Oportunidad de las respuestas</b>	La información es oportuna de acuerdo con los términos legales.
	La respuesta es pertinente para el momento situacional del ciudadano o parte interesada.
<b>Complejidad de la Respuesta</b>	En el evento en el que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.

**Fuente: elaboración propia**

La calificación de las peticiones se realiza de 1 a 3 donde:

**Tabla 3. Niveles de calidad**

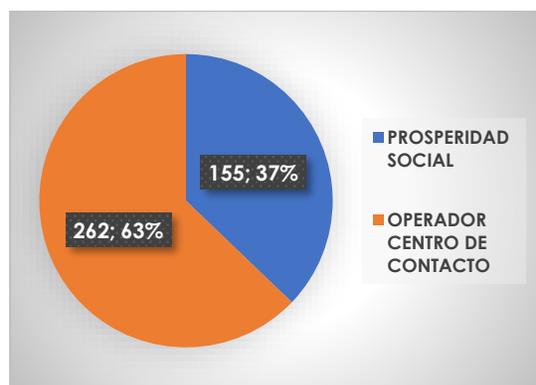
<b>Calificación</b>	<b>Nivel de calidad</b>
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

### 3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones elaboradas directamente por Prosperidad Social corresponden al 37,08% representando un nivel de calidad del 93,30%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 62,68% representando un nivel de calidad del 98,5%. Teniendo en cuenta lo anterior, el Nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 95,9%.

**Ilustración 2. Nivel General De Calidad**



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	155	37,08%	93,30%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	262	62,68%	98,5%
<b>TOTAL</b>	<b>418</b>	<b>100%</b>	<b>95,9%</b>

Fuente: elaboración propia

### 3.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 93,30%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Git Presupuesto, Subdirección De Contratación, Git Seguridad Alimentaria Y Nutrición, Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos, Subdirección General De Programas Y Proyectos, Git Articulación De Oferta Pública, Git Seguimiento Y Monitoreo, Git Asesoría Y Producción Normativa, Git Tesorería, Git Infraestructura Y Servicios De Tecnología De Información, Subdirección De Talento Humano, Git Inversión

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
– PQRSFD  
Octubre, Noviembre y Diciembre 2018**

Social Privada, Subdirección General Para La Superación De La Pobreza, Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos, Git Implementación.

**Tabla 4. Calidad en la respuesta por dependencias de Prosperidad Social.**

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de No. de radicado de entrada</b>	<b>Promedio de Calificación General</b>
GIT PRESUPUESTO	1	100,0
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2	100,0
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	2	100,0
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1	100,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	100,0
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	1	100,0
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	2	100,0
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	1	100,0
GIT TESORERÍA	1	100,0
GIT INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	1	100,0
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	100,0
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	1	100,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	1	100,0
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	1	100,0
GIT IMPLEMENTACIÓN	1	100,0
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	2	98,0
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	6	97,1
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	2	96,5
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	2	96,5
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	9	96,4
GIT ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	1	96,0
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	1	96,0

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
– PQRSFD  
Octubre, Noviembre y Diciembre 2018**

GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	1	96,0
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	1	96,0
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	1	96,0
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	1	96,0
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	8	95,9
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	3	95,3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	95,0
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	2	94,5
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	93,0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	93,0
GIT EMPRENDIMIENTO	3	93,0
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	1	93,0
OFICINA GESTIÓN REGIONAL	1	93,0
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	2	93,0
GIT EMPLEABILIDAD	1	93,0
GIT FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	1	93,0
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	92,5
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	2	91,5
GIT PAZ, DESARROLLO Y ESTABILIZACIÓN	2	91,0
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	24	90,7
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	34	90,3
DIRECCIÓN GENERAL	1	90,0
GIT ANTIFRAUDES	5	89,6
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	5	86,1
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	1	86,0
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	1	84,0
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	1	82,0
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>93,30</b>

**Fuente: elaboración propia**

En la siguiente tabla se muestra la tendencia de cada una de las dependencias que fueron evaluadas en algún trimestre del año.

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
- PQRSFD  
Octubre, Noviembre y Diciembre 2018**

**Tabla 5. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias de Prosperidad Social.**

Etiquetas de fila	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	#N/A	#N/A	100%	100%
GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	#N/A	#N/A	100%	#N/A
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	100%	94%	100%	#N/A
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	#N/A	#N/A	100%	82%
GIT CONTABILIDAD	100%	#N/A	100%	#N/A
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	#N/A	#N/A	100%	93%
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	93%	#N/A	100%	93%
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	#N/A	#N/A	100%	100%
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	#N/A	#N/A	100%	96%
GIT TESORERÍA	93%	100%	100%	100%
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	#N/A	94%	98%	95%
GIT EMPRENDIMIENTO	75%	92%	98%	93%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	90%	#N/A	98%	100%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	95%	96,50%	91,50%
GIT ANTIFRAUDES	100%	30%	96,50%	89,60%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	100%	100%	96,50%	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	69%	97%	96,50%	100,00%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	100%	93%	96%	#N/A
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	#N/A	#N/A	96%	100%
GIT DESARROLLO	#N/A	100%	96%	#N/A
GIT EMPLEABILIDAD	75%	82%	96%	93%
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	#N/A	#N/A	96%	96%
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	#N/A	96%	95%

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
- PQRSFD  
Octubre, Noviembre y Diciembre 2018**

GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	100%	96%	#N/A
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	#N/A
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	#N/A	#N/A	96%	96%
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	96%
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	#N/A	#N/A	94,50%	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	#N/A	91%	94,33%	93,00%
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	93%	96%	94%	96%
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	#N/A	96%	93,94%	97,10%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	93%	86%	93,10%	96,40%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	93%	93%	93%	#N/A
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	#N/A	96%	93%	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	#N/A	98%	93%	100%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	#N/A	93%	#N/A
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	93%	92%	90%	97%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	86%	90%	89,82%	90,30%
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	#N/A	#N/A	89,50%	98,00%
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	100%	90%	89%	86%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	96%	92%	87,57%	90,70%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	76%	#N/A	85,92%	100,00%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	#N/A	74%	85,10%	93,00%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	89%	85%	100%
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	#N/A	96%	83%	84%
OFICINA COMUNICACIONES	100%	#N/A	83%	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	#N/A	#N/A	83%	100%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	100%	94%	77,50%	96,50%
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	#N/A	#N/A	67%	100%

Para las dependencias que tienen en alguno de los trimestres no tiene calificación de calidad (#N/A) es porque en ese mes no tuvieron peticiones.

### 3.3 Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas por el Centro de Contacto es de 97,77%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Focalización.

**Tabla 5. Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto**

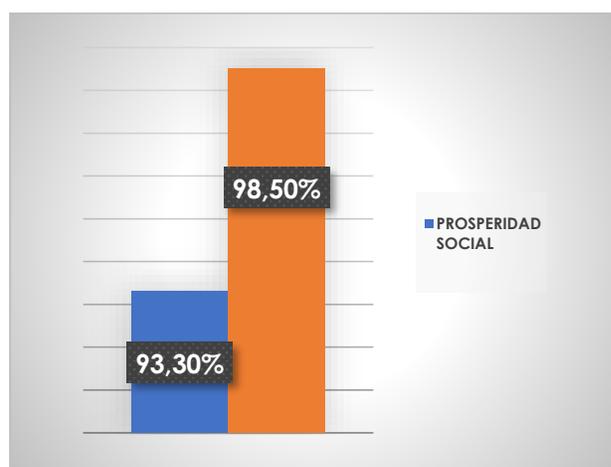
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO DE CALIFICACION GENERAL
GIT FOCALIZACIÓN	53	93,90%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	127	99,50%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	82	99,90%
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>	<b>97,77%</b>

Fuente: elaboración propia

### 4. Nivel de calidad general por pregunta

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 93.30%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 98,50%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 95,90%.

**Ilustración 3. Nivel General por Pregunta**



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CALIFICACIÓN GENERAL POR PREGUNTA
PROSPERIDAD SOCIAL	93,30%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	98,50%
<b>TOTAL</b>	<b>95,90%</b>

Fuente: elaboración propia

Para determinar el nivel de calidad de las peticiones se tiene en cuenta las siguientes dimensiones:

- **Resolución de fondo:**

1. la respuesta resuelve concretamente la petición
2. la respuesta resuelve totalmente la petición

- **Fundamentación de la respuesta**

3. La respuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.

- **Claridad y comprensión**

4. La respuesta está escrita en un lenguaje comprensible.

- **Oportunidad de las respuestas**

5. La información es oportuna de acuerdo con los términos legales.
6. La respuesta es pertinente para el momento situacional del ciudadano o parte interesada.

- **Complejidad de la Respuesta**

7. En el evento en el que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.

- **Destinación efectiva**

8. El nombre y apellido del peticionario y la dirección de notificación de la respuesta al ciudadano es la correspondiente en Delta.

#### **4.1 Nivel de calidad Prosperidad Social por pregunta**

El nivel general de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 93.30%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son GIT Acciones Constitucionales y procedimientos Administrativos, GIT Articulación de Oferta Pública, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Implementación, GIT Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información, GIT Inversión Social Privada, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Presupuesto, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, GIT Tesorería, Subdirección de Contratación, Subdirección de Talento Humano, Subdirección General de Programas y Proyectos y Subdirección General para la Superación de La Pobreza.

**Tabla 6. Nivel de calidad por pregunta Prosperidad Social**

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
- PQRSFD  
Octubre, Noviembre y Diciembre 2018**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva		Calificación general por pregunta
	1	2					3	4	
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT IMPLEMENTACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT PRESUPUESTO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT TESORERÍA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	100,0
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	98,0
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,7	2,7	97,1

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
- PQRSFD  
Octubre, Noviembre y Diciembre 2018**

DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	96,5
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	96,5
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	2,9	2,9	3,0	2,9	3,0	3,0	2,6	3,0	96,4
GIT ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	96,0
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	96,0
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	96,0
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	96,0
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	96,0
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	96,0
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3,0	3,0	3,0	3,0	2,5	2,8	2,6	2,8	95,9
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	3,0	3,0	3,0	2,7	3,0	2,7	3,0	3,0	95,3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3,0	3,0	3,0	2,7	2,7	3,0	3,0	2,8	95,0
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	2,0	3,0	94,5
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	93,0
GIT EMPLEABILIDAD	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	93,0
GIT EMPRENDIMIENTO	3,0	3,0	3,0	2,7	1,7	2,3	3,0	3,0	93,0
GIT FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	93,0
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	93,0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	93,0
OFICINA GESTIÓN REGIONAL	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	2,0	3,0	3,0	93,0

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
- PQRSFD  
Octubre, Noviembre y Diciembre 2018**

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	93,0
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3,0	2,5	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	92,5
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	3,0	3,0	3,0	2,5	3,0	3,0	2,0	3,0	91,5
GIT PAZ, DESARROLLO Y ESTABILIZACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	2,0	2,0	3,0	91,0
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	2,7	2,8	3,0	2,5	2,8	2,9	2,7	3,0	90,7
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	2,8	2,9	3,0	2,2	3,0	3,0	2,9	3,0	90,3
DIRECCIÓN GENERAL	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	90,0
GIT ANTIFRAUDES	3,0	3,0	2,8	2,4	2,6	2,6	2,6	3,0	89,6
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	3,0	3,0	3,0	2,0	2,4	2,4	2,6	3,0	86,1
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	3,0	86,0
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	2,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	84,0
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	82,0
<b>Total general</b>	<b>2,9</b>	<b>2,9</b>	<b>3,0</b>	<b>2,7</b>	<b>2,7</b>	<b>2,8</b>	<b>2,8</b>	<b>3,0</b>	<b>93,3</b>

**Fuente: elaboración propia**

#### **4.2 Nivel de calidad Operador Centro de Contacto**

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas por el Centro de Contacto es de 98,5%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Focalización.

**Tabla 7. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto**

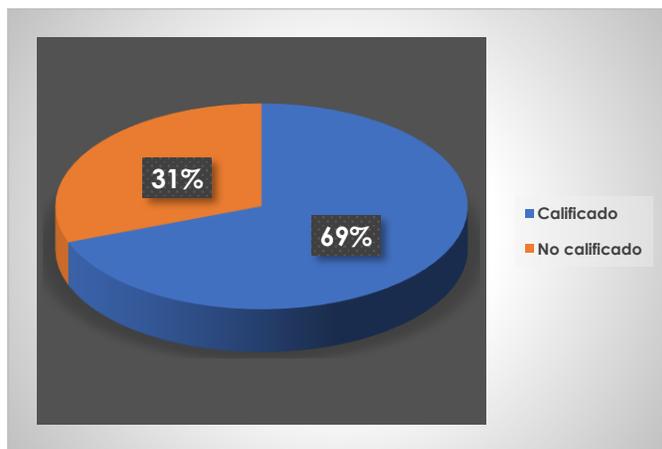
DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta		Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2				3	4		
GIT FOCALIZACIÓN	2,3	2,9	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	93,9
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	99,5
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	99,9
<b>Total general</b>	<b>2,8</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>98,5</b>

Fuente: elaboración propia

**5. PQRSFD a las que no se les pudo realizar la medición de calidad en el centro de contacto.**

El 69,31% de peticiones corresponden a 262 PQRSFD que fueron medidas efectivamente, el restante 30,69% correspondiente a 116 peticiones a las que no se les pudo realizar la medición de calidad por parte del Centro de Contacto

*Ilustración 4. Cantidad de PQRSFD calificadas y no calificadas.*



GESTIÓN	TOTAL	%
Calificado	262	69,31%
No calificado	116	30,69%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>378</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro de Contacto

## 6. Recomendaciones

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Git Presupuesto, Subdirección De Contratación, Git Seguridad Alimentaria Y Nutrición, Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos, Subdirección General De Programas Y Proyectos, Git Articulación De Oferta Pública, Git Seguimiento Y Monitoreo, Git Asesoría Y Producción Normativa, Git Tesorería, Git Infraestructura Y Servicios De Tecnología De Información, Subdirección De Talento Humano, Git Inversión Social Privada, Subdirección General Para La Superación De La Pobreza, Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos, Git Implementación.

Se recomienda, atención especial para el Git Antifraudes (89,6%) Git Acompañamiento Social De Vivienda Gratuita (86,1%), Git Gestión De Información (86%) Git Acompañamiento Étnico y Rural Comunitario (84%) Git Asuntos Tributarios (82%) ya que presentaron un nivel de calidad inferior al 90% lo que hace que el nivel total de calidad general de La Entidad se disminuya.