



PROSPERIDAD SOCIAL

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD
Julio, Agosto y Septiembre 2018**

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

Enero, 2019

CONTENIDO

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

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 Julio, Agosto y Septiembre 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 412 peticiones.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	22.119
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	56
TAMAÑO MUESTRA	412

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

DIMENSIÓN	CRITERIO
Resolución de fondo	La respuesta emitida resuelve concretamente la petición.
	La respuesta resuelve totalmente la petición.
Fundamentación de la respuesta	La respuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
Claridad y comprensión	La respuesta está escrita en un lenguaje comprensible.
Oportunidad de las respuestas	La información es oportuna de acuerdo con los términos legales.
	La respuesta es pertinente para el momento situacional del ciudadano o parte interesada.
Complejidad de la Respuesta	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

Calificación	Nivel de calidad
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 38,76% representando un nivel de calidad del 91.20%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 61,24% representando un nivel de calidad del 98.00%. Teniendo en cuenta lo anterior, el Nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 94.60%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	162	38,76%	91,20%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	256	61,24%	98%
TOTAL	418	100%	94,60%

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 91.20%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos, GIT Acompañamiento Territorial y Sectorial, GIT Administración del Talento Humano, GIT Asuntos Tributarios, GIT Contabilidad, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Gestión Pre Contractual, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Servicios de Transporte y Seguridad y GIT Tesorería.

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

Etiquetas de fila	Cuenta de No. de radicado de entrada	Promedio de Calificación General
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	2	100
GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	1	100
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	100
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	1	100
GIT CONTABILIDAD	1	100
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	100
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	1	100
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	1	100
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	1	100
GIT TESORERÍA	1	100
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	3	98
GIT EMPRENDIMIENTO	2	98
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	2	98
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	5	96,5
GIT ANTIFRAUDES	4	96,5
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	2	96,5
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2	96,5
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	1	96
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	1	96
GIT DESARROLLO	1	96
GIT EMPLEABILIDAD	1	96
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	1	96
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	1	96
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	96
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	96
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	1	96

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
– PQRSFD
Julio, Agosto y Septiembre 2018**

OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	1	96
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	2	94,5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	94,33
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3	94
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	8	93,94
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	15	93,1
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	1	93
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	1	93
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2	93
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	1	93
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	1	90
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	19	89,82
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	2	89,5
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	4	89
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	27	87,57
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	6	85,92
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	15	85,1
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	2	85
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	1	83
OFICINA COMUNICACIONES	1	83
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	83
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	3	77,5
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	1	67
Total general	162	91,2

Fuente: elaboración propia

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 98.06%. 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

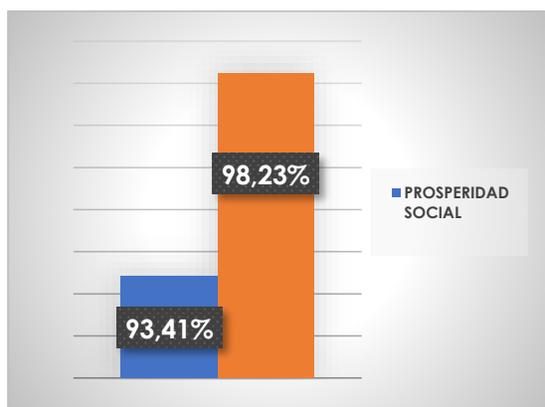
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO DE CALIFICACION GENERAL
GIT FOCALIZACIÓN	87	97,33%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	65	99,75%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	104	97,60%
TOTAL	256	98,06%

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 93.41%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 98,23%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 95,82%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CALIFICACIÓN GENERAL POR PREGUNTA
PROSPERIDAD SOCIAL	93,41%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	98,23%
TOTAL	95,82%

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 93.41%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos, GIT Acompañamiento Territorial y sectorial, GIT Administración del Talento Humano, GIT Asuntos tributarios, GIT Contabilidad, GIT Control Interno Disciplinario,, GIT Gestión Pre Contractual, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Servicios de Transporte y Seguridad y GIT Tesorería

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD
Julio, Agosto y Septiembre 2018

Tabla 6. Nivel de calidad por pregunta Prosperidad Social

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					7	8	
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT CONTABILIDAD	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT TESORERÍA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,67	98,00
GIT EMPRENDIMIENTO	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	98,00
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	98,00
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	3,00	3,00	3,00	2,60	3,00	3,00	3,00	3,00	96,50
GIT ANTIFRAUDES	3,00	3,00	3,00	2,75	2,75	3,00	3,00	3,00	96,50

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Julio, Agosto y Septiembre 2018**

GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	96,50
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	96,50
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	96,00
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00
GIT DESARROLLO	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00
GIT EMPLEABILIDAD	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,50	3,00	3,00	94,50
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3,00	3,00	3,00	2,67	2,33	2,33	3,00	3,00	94,33
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	94,00
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	3,00	3,00	3,00	2,50	2,88	3,00	2,75	3,00	93,94
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	2,87	2,87	2,93	2,67	3,00	2,87	2,67	2,93	93,10
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	93,00
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	93,00
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Julio, Agosto y Septiembre 2018**

DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	90,00
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	2,89	2,89	2,84	2,32	2,68	2,79	3,00	3,00	89,82
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	3,00	3,00	3,00	2,50	1,00	2,00	3,00	3,00	89,50
GIT ACOMP. SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	3,00	3,00	3,00	2,25	2,00	2,25	3,00	3,00	89,00
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	2,81	2,81	2,96	2,22	2,81	2,81	2,81	2,89	87,57
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	2,83	2,83	2,83	2,00	2,83	3,00	2,67	3,00	85,92
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	2,67	2,67	2,80	1,93	2,93	2,80	3,00	3,00	85,10
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	2,00	1,50	2,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	85,00
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	83,00
OFICINA COMUNICACIONES	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	83,00
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	83,00
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	2,33	2,33	2,33	2,33	1,67	2,00	2,33	3,00	77,50
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	67,00
TOTAL GENERAL	2,93	2,92	2,92	2,79	2,02	2,60	2,90	2,97	93,41

Fuente: elaboración propia

4.2 Nivel de calidad Operador Centro de Contacto por Pregunta

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas por el Centro de Contacto es de 98,23%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Focalización.

Tabla 7. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto

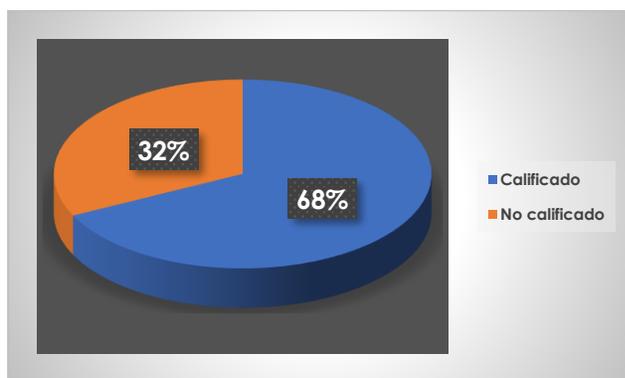
DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta		Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2				3	4		
GIT FOCALIZACIÓN	2,87	3,00	3,00	2,86	2,98	2,94	3,00	3,00	97,33
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	3,00	2,98	3,00	3,00	2,95	3,00	3,00	3,00	99,75
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2,88	2,98	2,99	2,88	3,00	2,96	2,99	3,00	97,60
Total general	2,92	2,99	3,00	2,92	2,98	2,97	3,00	3,00	98,23

Fuente: elaboración propia

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

El 67,72% de peticiones corresponden a 256 PQRSFD que fueron medidas efectivamente, el restante 32,28% correspondiente a 122 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	256	67,72%
No calificado	122	32,28%
TOTAL GENERAL	378	100%

Fuente: Centro de Contacto

6. Recomendaciones

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos, GIT Acompañamiento Territorial y sectorial, GIT Administración del Talento Humano, GIT Asuntos tributarios, GIT Contabilidad, GIT Control Interno Disciplinario,, GIT Gestión Pre Contractual, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Servicios de Transporte y Seguridad y GIT Tesorería.

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior el 90% son: GIT Formulación y Monitoreo, GIT Restitución de tierras, GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita, GIT Familias en Acción, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, Dirección de inclusión Productiva, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Acompañamiento Étnico y Rural Comunitario, Oficina de Comunicaciones, Subdirección General se programas y Proyectos.

Se recomienda, atención especial para el GIT Intervenciones Rurales Integrales (77,50) y GIT Articulación de Oferta Publica (67,00), ya que presentaron un nivel de calidad inferior al 80% lo que hace que el nivel total de calidad se disminuya.