



PROSPERIDAD SOCIAL

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD
Enero-Febrero-Marzo 2018**

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

Septiembre, 2018

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 correspondiente a enero, febrero y marzo 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 2.128 peticiones.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	18.654
Nivel de confianza	95%
Margen de error	2%
No. estratos	56
TAMAÑO MUESTRA	2.128

Fuente: elaboración propia

Sin embargo, debido a la gran cantidad de peticiones realizadas por parte del operador se tomó para el primer trimestre 2018 una muestra del 5% para los GIT Participación Ciudadana, GIT Jóvenes en Acción y GIT Focalización.

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

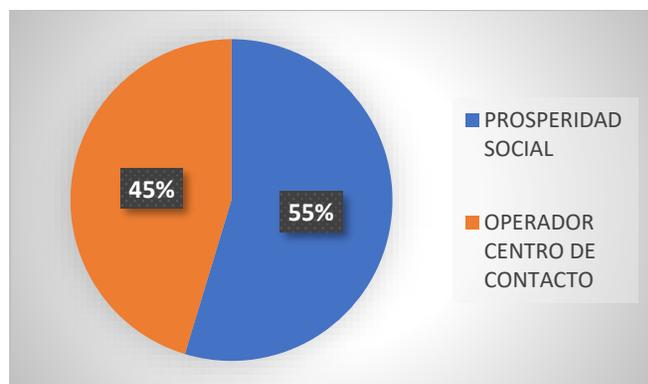
Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

El mayor volumen de peticiones escritas son realizadas directamente por Prosperidad Social 54,68% representando un nivel de calidad del 89,74%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 45,32% representando un nivel de calidad del 93,67%. Teniendo en cuenta lo anterior, el Nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 91,70%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	567	89,74%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	470	93,67%
TOTAL	1.037	91,70 %

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 89,74%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: GIT Desarrollo, Dirección General, Oficina Asesora de Planeación, GIT Investigación de Mercado, GIT Tesorería, GIT Articulación de la Oferta Pública y el GIT Prestación de Servicios.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT DESARROLLO	1	100,00%
DIRECCIÓN GENERAL	1	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	100,00%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	1	100,00%
GIT TESORERÍA	1	100,00%
GIT ARTICULACIÓN DE LA OFERTA PÚBLICA	1	100,00%
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	100,00%

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD
Enero-Febrero-Marzo 2018**

OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	98,00%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2	98,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	97,00%
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	7	96,00%
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	1	96,00%
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	1	96,00%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	1	96,00%
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	1	96,00%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	2	95,00%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	16	94,00%
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	94,00%
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	1	94,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	2	93,00%
GIT FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	1	93,00%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	1	93,00%
GIT PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS DE APOYO	1	93,00%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	103	92,00%
GIT EMPRENDIMIENTO	91	92,00%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	4	92,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	20	91,00%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	227	90,00%
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	10	90,00%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	2	89,00%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	36	86,00%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	4	85,00%
GIT GESTIÓN POST CONTRACTUAL	1	83,00%
GIT EMPLEABILIDAD	2	82,00%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	82,00%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	1	74,00%
GIT ANTIFRAUDES	1	30,00%
GIT PRESUPUESTO	1	30,00%
TOTAL	567	89,74%

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 93.67%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Jóvenes en Acción.

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

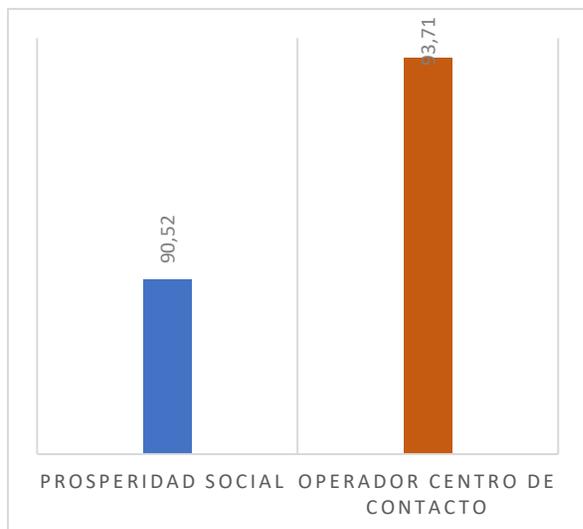
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	93	98,00%
GIT FOCALIZACIÓN	270	92,00%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	107	91,00%
TOTAL	470	93,67%

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 90.52%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 93.71%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 92,12%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CALIFICACIÓN GENERAL POR PREGUNTA
PROSPERIDAD SOCIAL	90,52%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	93,71%
TOTAL	92,12%

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

El nivel general de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 90.52%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Inclusión Productiva, GIT Desarrollo, Dirección General, Oficina Asesora de Planeación, GIT Gestión de Información, GIT Investigación de Mercado, GIT Tesorería, GIT Articulación de la Oferta Pública y el GIT Prestación de Servicios.

Tabla 6. Nivel de calidad por pregunta Prosperidad Social

DEPENDENCIA	RESOLUCIÓN DE FONDO		FUNDAMENTACIÓN DE LA RESPUESTA	CLARIDAD Y COMPRESIÓN	OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS		COMPLETITUD DE LA RESPUESTA	DESTINACIÓN EFECTIVA	CALIFICACIÓN GENERAL POR PREGUNTA
	1	2	3	4	5	6	7	8	
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00%
GIT DESARROLLO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00%
DIRECCIÓN GENERAL	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00%
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	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 ARTICULACIÓN DE LA OFERTA PÚBLICA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00%
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3,00	3,00	3,00	2,85	3,00	2,85	3,00	3,00	98,00%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	98,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3,00	3,00	2,66	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	97,00%
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	96,00%
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00%
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	96,00%

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Enero-Febrero-Marzo 2018**

GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	3,00	3,00	3,00	2,50	3,00	3,00	3,00	3,00	95,00%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	3,00	3,00	3,00	2,56	2,87	2,81	2,87	2,93	94,00%
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2,85	2,85	3,00	2,71	3,00	3,00	2,85	2,71	94,00%
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	94,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,50	3,00	93,00%
GIT FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00%
GIT PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS DE APOYO	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	2,78	2,88	2,92	2,49	2,90	2,87	2,94	2,92	92,00%
GIT EMPRENDIMIENTO	2,89	2,94	2,94	2,42	2,47	2,89	2,97	2,98	92,00%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	3,00	3,00	3,00	2,75	2,00	2,50	2,25	3,00	92,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2,85	2,90	2,90	2,50	2,40	2,65	2,90	2,95	91,00%
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	2,80	2,90	3,00	2,40	2,80	2,90	2,80	2,80	90,00%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	2,89	2,92	2,96	2,26	2,79	2,81	2,85	2,92	89,64%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	3,00	3,00	2,50	2,50	3,00	3,00	2,50	3,00	89,00%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	2,83	2,77	2,75	2,22	3,00	2,88	2,75	2,75	86,00%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	2,50	2,50	2,50	3,00	1,00	1,50	2,75	3,00	85,00%
GIT GESTIÓN POST CONTRACTUAL	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	83,00%
GIT EMPLEABILIDAD	2,50	3,00	2,50	2,50	2,00	3,00	2,00	3,00	82,00%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	82,00%
GIT ANTIFRAUDES	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	30,00%

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Enero-Febrero-Marzo 2018**

GIT PRESUPUESTO	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	30,00%
TOTAL	2,81	2,83	2,81	2,65	2,27	2,52	2,76	2,84	90,52%

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 93.71%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Jóvenes en Acción.

Tabla 7. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto

DEPENDENCIA	RESOLUCIÓN DE FONDO		FUNDAMENTACIÓN DE LA RESPUESTA	CLARIDAD Y COMPRESIÓN	OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS		COMPLETITUD DE LA RESPUESTA	DESTINACIÓN EFECTIVA	CALIFICACIÓN GENERAL POR PREGUNTA
	1	2	3	4	5	6	7	8	
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	2,94	2,94	2,94	2,94	2,92	2,94	2,94	2,94	97,70%
GIT FOCALIZACIÓN	1,98	2,95	2,98	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	92,34%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2,91	2,24	2,91	2,91	2,89	2,90	2,89	2,89	91,09%
TOTAL	2,61	2,71	2,94	2,95	2,94	2,95	2,94	2,94	93,71%

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 87% de peticiones corresponden a 567 de PQRSFD que fueron medidas efectivamente, el restante 13% correspondiente a 88 peticiones a las que no se les pudo realizar la medición de calidad por parte del Centro de Contacto debido a los siguientes motivos:

Tabla 8. Motivos de no calificación

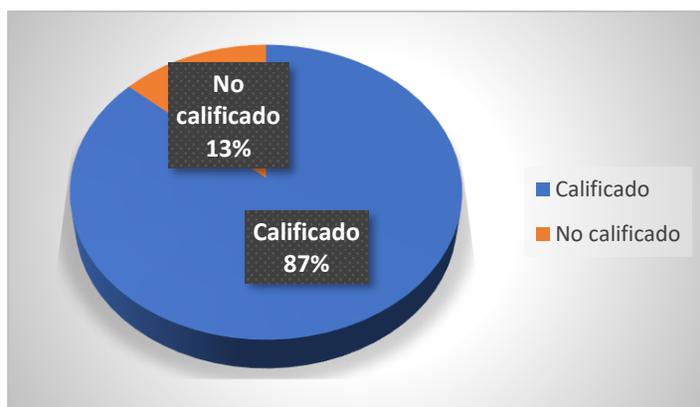
MOTIVOS DE NO CALIFICACIÓN	TOTAL	%
Petición atención presencial	62	70,00%
Temas administrativos	10	11,00%
No requiere respuesta	2	2,00%
Se dió respuesta por correo	2	2,00%
Respuesta en Astrea	2	2,00%

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD
Enero-Febrero-Marzo 2018**

Petición de focalización centro de contacto	2	2,00%
La petición no es legible	2	2,00%
No se encontró respuesta	2	2,00%
Gestionada externamente	2	2,00%
Se dió respuesta en reunión	1	1,00%
Cumplimiento de tutela con traslado a Fonvivienda.	1	1,00%
TOTAL GENERAL	88	100,00%

Fuente: Centro de Contacto

Ilustración 4. Cantidad de PQRSFD calificadas y no calificadas.



GESTIÓN	TOTAL	%
Calificado	567	87,00%
No calificado	88	13,00%
TOTAL GENERAL	655	100,00%

Fuente: elaboración propia

6. Recomendaciones



GOBIERNO
DE COLOMBIA



PROSPERIDAD SOCIAL

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
– PQRSFD
Enero-Febrero-Marzo 2018**

En términos generales se cumple con el nivel de calidad, pero se requiere mejorar, por lo cual se recomienda describir en un párrafo conciso la totalidad de lo solicitado por el peticionario, descartar el material secundario en las respuestas a las peticiones, eliminar lo redundante con la finalidad de asegurar la efectividad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD presentadas por los ciudadanos y partes interesadas.