



# PROSPERIDAD SOCIAL

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD  
Abril- Mayo-Junio 2018**

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

**Octubre, 2018**

## 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 Abril, Mayo y Junio 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 412 peticiones.

**Tabla 1. Tamaño de la muestra**

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	21.607
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	56
<b>TAMAÑO MUESTRA</b>	<b>412</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**

DIMENSIÓN	CRITERIO
<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 repuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
<b>Claridad y comprensión</b>	La repuesta 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**

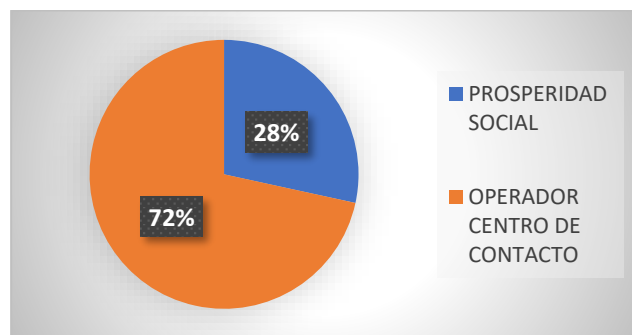
Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

**Fuente: elaboración propia**

### 3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones elaboradas directamente por Prosperidad Social corresponden al 28.42% representando un nivel de calidad del 93.43%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 71.58% 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 93.55%.

**Ilustración 2. Nivel General De Calidad**



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	106	93,43
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	267	93,67
<b>TOTAL</b>	<b>373</b>	<b>93.55%</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 93.43%. 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
OFICINA GESTIÓN REGIONAL	1	100,00%
OFICINA COMUNICACIONES	1	100,00%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	1	100,00%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	100,00%
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	100,00%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	3	100,00%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	1	100,00%

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
- PQRSFD  
Abril-Mayo-Junio 2018**

GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	100,00%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	1	100,00%
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	2	100,00%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	100,00%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	1	100,00%
GIT ANTIFRAUDES	2	100,00%
GIT CONTABILIDAD	1	100,00%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	16	96,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	1	93,00%
GIT TESORERÍA	1	93,00%
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	1	93,00%
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	1	93,00%
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	1	93,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	1	93,00%
GIT FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	1	93,00%
GIT PAZ, DESARROLLO Y ESTABILIZACIÓN	1	93,00%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	1	93,00%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	15	93,00%
SECRETARIA GENERAL	1	93,00%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	2	89,64%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	40	86,00%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	1	76,00%
GIT EMPRENDIMIENTO	1	75,00%
GIT EMPLEABILIDAD	1	75,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	69,00%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>93,43%</b>

**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**

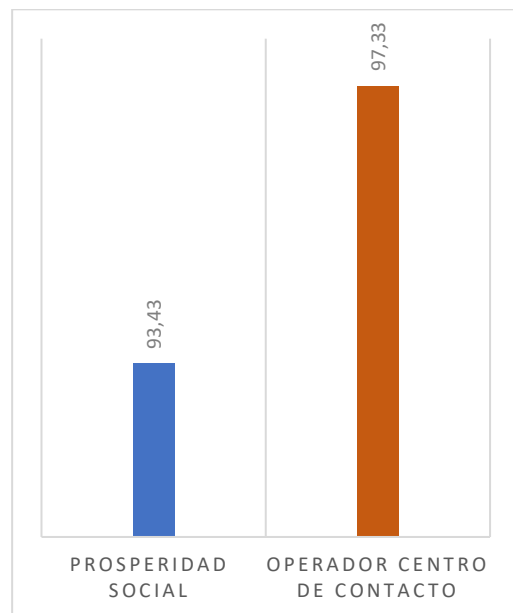
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	80	98,00%
GIT FOCALIZACIÓN	84	92,00%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	103	91,00%
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>93,67%</b>

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 93.43%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 97.33%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 95.38%.

**Ilustración 3. Nivel General por Pregunta**



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CALIFICACIÓN GENERAL POR PREGUNTA
PROSPERIDAD SOCIAL	93.43%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	97.33%
<b>TOTAL</b>	<b>95.38%</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

El nivel general de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 93.43%. 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 comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación General por pregunta
	1	2			3	4			
OFICINA GESTIÓN REGIONAL	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
- PQRSFD  
Abril-Mayo-Junio 2018**

OFICINA COMUNICACIONES	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 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
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	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 ADMINISTRACIÓN DE BIENES	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	100,00
GIT ANTIFRAUDES	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 FAMILIAS EN ACCIÓN	2,87	2,87	2,87	2,81	3,00	3,00	3,00	3,00	96,00

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
- PQRSFD  
Abril-Mayo-Junio 2018**

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00
GIT TESORERÍA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	93,00
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	3,00	3,00	3,00	2,85	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	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 PAZ, DESARROLLO Y ESTABILIZACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	93,00
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	93,00
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	2,80	2,80	2,93	2,66	2,46	2,46	3,00	3,00	93,00
SECRETARÍA GENERAL	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  
Abril-Mayo-Junio 2018**

SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	2,89	2,92	2,96	2,26	2,79	2,81	2,85	2,92	89,64
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	2,90	2,70	2,95	2,07	2,65	2,65	3,00	2,92	86,00
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	76,00
GIT EMPRENDIMIENTO	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	75,00
GIT EMPLEABILIDAD	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	75,00
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	69,00
<b>TOTAL</b>	<b>2,98</b>	<b>2,98</b>	<b>2,93</b>	<b>2,71</b>	<b>2,34</b>	<b>2,34</b>	<b>2,75</b>	<b>3,00</b>	<b>93,43</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 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%
<b>TOTAL</b>	<b>2,61</b>	<b>2,71</b>	<b>2,94</b>	<b>2,95</b>	<b>2,94</b>	<b>2,95</b>	<b>2,94</b>	<b>2,94</b>	<b>93,71%</b>

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 73.10% de peticiones corresponden a 106 PQRSFD que fueron medidas efectivamente, el restante 26.90% correspondiente a 39 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	%
No se encontró respuesta	19	48,72%
No requiere respuesta	12	30,77%
Gestionada externamente	3	7,69%
Se dio respuesta por correo	2	5,13%
Respuesta en Astrea	2	5,13%
Se dio respuesta en reunión	1	2,56%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro de Contacto

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



GESTIÓN	TOTAL	%
Calificado	106	73.10%
No calificado	39	26.90%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro de Contacto

**6. Recomendaciones**

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

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias  
– PQRSFD  
Abril-Mayo-Junio 2018**

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.