



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDP
Octubre, Noviembre, Diciembre 2019**

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

Abril, 2020



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 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.....	6
3.3 NIVEL DE CALIDAD DEL OPERADOR CENTRO DE CONTACTO.....	10
4. NIVEL DE CALIDAD POR PREGUNTA.....	11
4.1 NIVEL DE CALIDAD PROSPERIDAD SOCIAL POR PREGUNTA	12
4.2 NIVEL DE CALIDAD OPERADOR CENTRO DE CONTACTO.....	16
4.3 DETALLE DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE CONSOLIDACION.....	17
4.3.1 CALIDAD CENTRO DE CONTACTO.....	17
4.3.2 CALIDAD PROSPERIDAD SOCIAL	18
5. RECOMENDACIONES.....	18

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, Denuncias y Felicidades - PQRSDF correspondientes al periodo octubre, noviembre y diciembre de 2019.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD

Con el propósito de asegurar la efectividad en la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades – PQRSDF 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 587 peticiones.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	17.069
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
TAMAÑO MUESTRA	587

Fuente: elaboración propia

Se debe tener en cuenta que, de las 587 solicitudes seleccionadas aleatoriamente, a todas se le realizó evaluación de calidad.

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

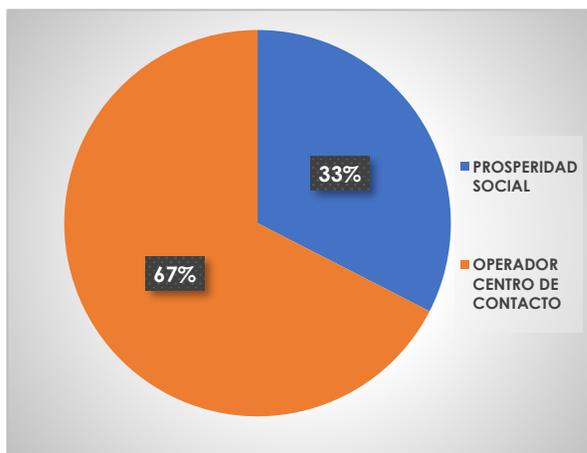
Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones elaboradas directamente por Prosperidad Social corresponden al 32,54% representando un nivel de calidad del 91,65%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 67,46% representando un nivel de calidad del 99,70%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 95,68%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	191	32,54%	91,65%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	396	67,46%	99,70%
TOTAL	587	100%	95,68%

Fuente: elaboración propia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

3.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 94,8%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Actividad Legislativa, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Donaciones, GIT Emprendimiento, GIT Enfoque Diferencial, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Oferta Pública, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, Subdirección de Contratación, Subdirección de Financiera y Subdirección de Talento Humano.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	Promedio de Calificación
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	100,0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	100,0
Dirección Regional Antioquia	1	100,0
Dirección Regional Atlántico	1	100,0
Dirección Regional Cesar	1	100,0
Dirección Regional Huila	1	100,0
Dirección Regional La Guajira	1	100,0
Dirección Regional Magdalena Medio	1	100,0
Dirección Regional Quindío	1	100,0
Dirección Regional Sucre	1	100,0
Dirección Regional Valle del Cauca	2	100,0
GIT Actividad Legislativa	1	100,0
GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	100,0
GIT Control Interno Disciplinario	1	100,0
GIT Donaciones	1	100,0
GIT Emprendimiento	1	100,0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Octubre, Noviembre y Diciembre 2019**

GIT Enfoque Diferencial	1	100,0
GIT Intervenciones Integrales Rurales	2	100,0
GIT Oferta Pública	1	100,0
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	1	100,0
GIT Seguimiento y Monitoreo	1	100,0
GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición	1	100,0
Subdirección de Contratación	1	100,0
Subdirección de Financiera	1	100,0
Subdirección de Talento Humano	1	100,0
GIT Antifraudes	44	99,1
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	4	98,0
Oficina Asesora Planeación	2	96,5
Oficina Asesora Jurídica	3	95,0
Dirección Regional Córdoba	1	93,0
Dirección Regional Nariño	1	93,0
GIT Gestión de Información	1	93,0
GIT Restitución de Tierras	1	93,0
Secretaria General	1	93,0
Dirección de Inclusión Productiva	1	92,0
Dirección Regional Bolívar	1	92,0
Dirección Regional Risaralda	1	92,0
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	92,0
GIT Servicios de Transporte y Seguridad	1	92,0
GIT Formulación y Monitoreo	14	89,0
GIT Participación Ciudadana	65	85,9
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	85,0
GIT Prestación de Servicios	1	85,0
GIT Infraestructura Social y Hábitat	2	84,0
GIT Familias en Acción	15	83,9
Dirección Regional Urabá - Darién	1	75,0
Dirección Regional Caldas	1	74,0
Dirección Regional Cauca	1	74,0
Total general	191	94,8

Fuente: elaboración propia

7 de 19



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

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

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

Etiquetas de fila	Primer Trimestre 2018	Segundo Trimestre 2018	Tercer Trimestre 2018	Cuarto Trimestre 2018	Primer Trimestre 2019	Segundo Trimestre 2019	Tercer Trimestre 2019	Cuarto Trimestre 2019
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	96%	93%	#N/A
GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	100%	94%	100%	#N/A	100%	#N/A	93%	#N/A
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	#N/A	#N/A	100%	82%	100%	100%	100%	#N/A
GIT CONTABILIDAD	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	#N/A	#N/A	100%	93%	#N/A	90%	100%	100%
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	93%	#N/A	100%	93%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	90%	93%	92%
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	#N/A	#N/A	100%	96%	94%	84%	93%	92%
GIT TESORERÍA	93%	100%	100%	100%	78%	96%	#N/A	#N/A
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	#N/A	94%	98%	95%	100%	100%	#N/A	#N/A
GIT EMPRENDIMIENTO	75%	92%	98%	93%	100%	96%	93%	100%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	90%	#N/A	98%	100%	100%	100%	100%	#N/A
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	95%	96,50%	91,50%	89%	#N/A	#N/A	100%
GIT ANTIFRAUDES	100%	30%	96,50%	89,60%	97%	#N/A	#N/A	99%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	100%	100%	96,50%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	69%	97%	96,50%	100,00%	100%	96%	100%	100%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	100%	93%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	#N/A	#N/A	96%	100%	#N/A	100%	100%	#N/A
GIT DESARROLLO	#N/A	100%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A
GIT EMPLEABILIDAD	75%	82%	96%	93%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	#N/A	96%	95%	100%	100%	100%	#N/A
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	100%	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	85%
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	#N/A	#N/A	96%	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	96%	#N/A	#N/A
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	#N/A	#N/A	94,50%	100,00%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO	#N/A	91%	94,33%	93,00%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	93%	96%	94%	96%	#N/A	99%	97%	84%
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	#N/A	96%	93,94%	97,10%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	93%	86%	93,10%	96,40%	94%	93%	100%	98%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	93%	93%	93%	#N/A	96%	100%	92%	85%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	#N/A	96%	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	#N/A	98%	93%	100%	86%	100%	93%	100%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	93%	92%	90%	97%	98%	97%	#N/A	100%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	86%	90%	89,82%	90,30%	87%	96%	99%	94%
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	#N/A	#N/A	89,50%	98,00%	#N/A	#N/A	#N/A	93%
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	100%	90%	89%	86%	88%	88%	#N/A	#N/A
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	96%	92%	87,57%	90,70%	95%	87%	99%	92%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	76%	#N/A	85,92%	100,00%	100%	100%	#N/A	100%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	#N/A	74%	85,10%	93,00%	87%	100%	#N/A	92%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	89%	85%	100%	62%	96%	#N/A	100%
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	#N/A	96%	83%	84%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA COMUNICACIONES	100%	#N/A	83%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	#N/A	#N/A	83%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	100%	94%	77,50%	96,50%	88%	100%	#N/A	#N/A
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	#N/A	#N/A	67%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A

Para las dependencias que tienen en alguno de los trimestres 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 99,78%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Participación Ciudadana con 99,91%.

Tabla 6. Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Focalización	96	99,79%
GIT Jóvenes en Acción	123	99,65%
GIT Participación Ciudadana	123	99,91%
Total general	342	99,78%

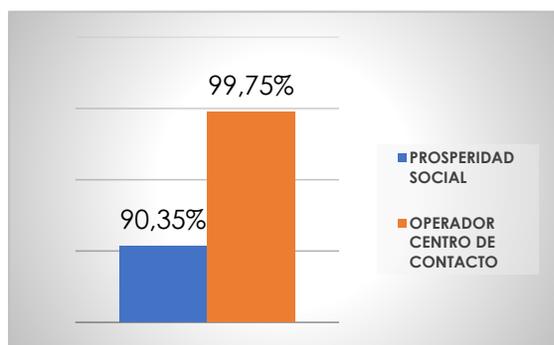
Fuente: elaboración propia

NOTA: Se debe tener en cuenta que, dentro del proceso de consolidación de respuestas, se pueden presentar casos en los que se requieran respuestas de otras áreas diferentes a las que se manejan en el centro de contacto, por lo que se adicionaron en la tabla anterior.

4. Nivel de calidad general por pregunta

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 90.35%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 99.75%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 95.05%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	90,35%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	99,75%
TOTAL	95,05%

Fuente: elaboración propia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

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 2,83. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 3,00 son: Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Actividad Legislativa, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Donaciones, GIT Emprendimiento, GIT Enfoque Diferencial, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Oferta Pública, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, Subdirección de Contratación y Subdirección de Talento Humano.

12 de 19

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, Noviembre y Diciembre 2019**

Tabla 7. 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	
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	2,75	2,75	3	3	3	3	3	3	2,94
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	2	2	3	3	3	3	1	3	2,50
Dirección de Inclusión Productiva	2	2	3	3	3	3	3	3	2,75
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bolívar	2	2	3	3	3	3	3	3	2,75



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

Dirección Regional Caldas	2	2	2	2	3	3	3	3	2,50
Dirección Regional Cauca	2	2	2	2	3	3	3	3	2,50
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional La Guajira	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	3	3	1	3	2,75
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Risaralda	2	2	3	3	3	3	3	3	2,75
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

Dirección Regional Urabá - Darién	2	2	3	2	3	3	1	3	2,38
Dirección Regional Valle del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Actividad Legislativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Alianza y Cooperación Internacional	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Antifraudes	2,93	2,977	2,98	3	2,95	2,95	3	3	2,97
GIT Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Emprendimiento	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias en Acción	2,38	2,38	2,44	2,63	3	3	2,63	3	2,68
GIT Formulación y Monitoreo	2,90	2,90	2,93	2,96	2,82	2,94	2,94	3	2,92
GIT Gestión de Información	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
GIT Infraestructura Social y Hábitat	2,5	2,5	3	2,5	3	3	1	3	2,56

15 de 19

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

GIT Intervenciones Integrales Rurales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Oferta Pública	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Participación Ciudadana	2,95	2,95	2,94	1,97	2,2	2,18	2,97	3	2,65
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	2	2	3	3	3	3	3	3	2,75
GIT Prestación de Servicios	2	2	3	3	1	1	3	3	2,25
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Restitución de Tierras	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Servicios de Transporte y Seguridad	2	2	3	3	3	3	3	3	2,75



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDF
Octubre, Noviembre y Diciembre 2019**

Oficina Asesora Jurídica	2,67	2,67	3	3	3	3	2,33	3	2,83
Oficina Asesora Planeación	3	3	3	3	3	3	2	3	2,88
Secretaría General	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección de Contratación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Financiera	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total general	2,75	2,75	2,94	2,90	2,77	2,77	2,79	3	2,83

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 2,99, la dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Jóvenes en Acción y el GIT Participación Ciudadana con 2,99.

Tabla 8. 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				6	7		
GIT Focalización	3	3	3	3	2,90	3	3	3	2,98
GIT Jóvenes en Acción	3	2,98	2,98	3	3	3	3	2,98	2,99

17 de 19

GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	2,97	2,98	3	3	2,99
TOTAL GENERAL	3	2,99	2,99	3	2,95	2,99	3	2,99	2,99

Fuente: elaboración propia

4.3 DETALLE DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE CONSOLIDACION.

Con la implementación del nuevo esquema de consolidación de respuestas a peticiones de interés particular que requieren respuesta de más de un área de la Entidad, se hace necesario evaluar la calidad del insumo recibido por el GIT Participación Ciudadana para la consolidación de la respuesta, el cual se detalla a continuación.

4.3.1 Calidad Centro de Contacto

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por el Centro de Contacto es de 2,81. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es GIT Focalización con 2,98.

Tabla 9. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto (Consolidación de respuestas)

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	3	3	3	3	2,85	3	3	3	2,98
GIT Participación Ciudadana	3	2,95	2,94	1,97	2,2	2,18	2,97	3	2,65
TOTAL GENERAL	3	2,98	2,97	2,48	2,52	2,59	2,98	3	2,81

18 de 19



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

4.3.2 Calidad prosperidad Social

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por Prosperidad Social es de 2,99, las dependencias que presentan un nivel de calidad superior son GIT Antifraudes y GIT Familias en Acción con 3,00.

Tabla 10. Nivel de calidad por pregunta Prosperidad Social (Consolidación de respuestas)

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				6	7		
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	2,85	3	3	3	2,98
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	2,95	3	3	3	2,99

5. Recomendaciones

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Actividad Legislativa, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Donaciones, GIT Emprendimiento, GIT Enfoque Diferencial, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Oferta Pública, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, Subdirección de Contratación, Subdirección de Financiera y Subdirección de Talento Humano.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2019

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior al 90% son: GIT Formulación y Monitoreo (89%), GIT Participación Ciudadana (85,9%), Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social (85%), GIT Prestación de Servicios (85%), GIT Infraestructura Social y Hábitat (84%), GIT Familias en Acción (83,9%), Dirección Regional Urabá – Darién (75%), Dirección Regional Caldas (74%), Dirección Regional Cauca (74%). Ya que dichas dependencias presentaron un nivel de calidad inferior al 90% hace que el nivel total de calidad general de La Entidad se disminuya.

Adicional se recomienda, revisión y atención especial para Dirección Regional Urabá – Darién (75%), Dirección Regional Caldas (74%), Dirección Regional Cauca (74%) ya que su nivel de calidad está por debajo de 80% respectivamente con una sola evaluación de Calidad.

Se resalta que la calidad total de la entidad bajó del 98,45% a 95.05% lo que sugiere que se debe continuar con el esquema de seguimiento a la gestión de peticiones y reforzando a las dependencias de la Entidad en la importancia de cumplir los aspectos de calidad establecidos en la Resolución 02041 de 2019 y la Guía para la gestión de peticiones G-PC-03.