



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD
Enero, Febrero y Marzo 2019**

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

Abril, 2019



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Enero, Febrero y Marzo 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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD Enero, Febrero y Marzo 2019

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 Enero, Febrero y marzo 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, 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 405 peticiones.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	18.340
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
TAMAÑO MUESTRA	405

3 de 15



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD Enero, Febrero y Marzo 2019

Fuente: elaboración propia

Se debe tener en cuenta que, de las 405 solicitudes seleccionadas aleatoriamente, 22 de ellas no tienen respuesta, por lo que a estas 22 no se les realizó evaluación de calidad, para un total de 383 solicitudes evaluadas.

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 repuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
Claridad y comprensión	La repuesta 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.
Complejitud 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

4 de 15



La equidad es de todos

Prosperidad Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD Enero, Febrero y Marzo 2019

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

Tabla 3. Niveles de calidad

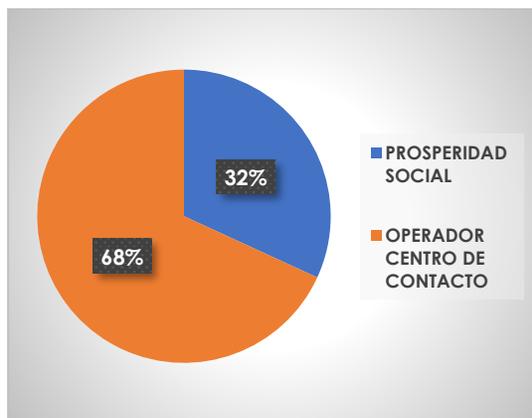
Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones elaboradas directamente por Prosperidad Social corresponden al 31,85% representando un nivel de calidad del 93,00%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 68,15% representando un nivel de calidad del 99,00%. Teniendo en cuenta lo anterior, el Nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 96,00%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	122	31,85%	93,00%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	261	68,15%	99,00%
TOTAL	383	100%	96,00%

Fuente: elaboración propia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
– PQRSFD
Enero, Febrero y Marzo 2019**

3.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 93,00%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección General, Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos, Git Administración Del Talento Humano, Git Articulación De Oferta Pública, Git Asuntos Tributarios, Git Bienestar, Git Cooperación Internacional Y Donaciones, Git Empleabilidad, Git Emprendimiento, Git Gestión De Información, Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto, Git Gestión Pre Contractual, Git Información Y Seguimiento, Git Innovación Social, Git Investigación De Mercado, Git Presupuesto, Git Seguridad Alimentaria Y Nutrición, Oficina Asesora Planeación, Oficina De Control Interno, Oficina Tecnología De Información, Subdirección De Operaciones, Subdirección De Talento Humano, Subdirección General De Programas Y Proyectos, Subdirección General Para La Superación De La Pobreza

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	Promedio de Calificación
DIRECCIÓN GENERAL	1	100,0
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1	100,0
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	100,0
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	1	100,0
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	1	100,0
GIT BIENESTAR	1	100,0
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	2	100,0
GIT EMPLEABILIDAD	1	100,0
GIT EMPRENDIMIENTO	1	100,0
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	1	100,0
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	1	100,0
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	1	100,0
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	1	100,0
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	1	100,0

6 de 15



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Enero, Febrero y Marzo 2019**

GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	1	100,0
GIT PRESUPUESTO	1	100,0
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	1	100,0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1	100,0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	100,0
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	1	100,0
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	100,0
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	100,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	100,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	1	100,0
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	2	98,0
GIT ANTIFRAUDES	6	96,6
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	1	96,0
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	28	94,6
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	10	94,2
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	1	94,0
GIT FORMULACIÓN SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	93,0
GIT IMPLEMENTACIÓN	7	92,1
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	4	88,9
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	6	88,0
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	3	87,7
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	19	87,0
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	6	86,7
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	86,0
GIT TESORERÍA	1	78,0
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	62,0
Total general	122	93

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Enero, Febrero y Marzo 2019

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
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	#N/A	#N/A	100%	100%	100%
GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	100%	94%	100%	#N/A	100%
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	#N/A	#N/A	100%	82%	100%
GIT CONTABILIDAD	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	#N/A	#N/A	100%	93%	#N/A
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	93%	#N/A	100%	93%	100%
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	#N/A	#N/A	100%	96%	94%
GIT TESORERÍA	93%	100%	100%	100%	78%
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	#N/A	94%	98%	95%	100%
GIT EMPRENDIMIENTO	75%	92%	98%	93%	100%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	90%	#N/A	98%	100%	100%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	95%	96,50%	91,50%	89%
GIT ANTIFRAUDES	100%	30%	96,50%	89,60%	97%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	100%	100%	96,50%	#N/A	100%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	69%	97%	96,50%	100,00%	100%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	100%	93%	96%	#N/A	#N/A
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	#N/A	#N/A	96%	100%	#N/A
GIT DESARROLLO	#N/A	100%	96%	#N/A	#N/A
GIT EMPLEABILIDAD	75%	82%	96%	93%	100%
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	#N/A	#N/A	96%	96%	100%
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	#N/A	96%	95%	100%
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	100%	96%	#N/A	#N/A
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	#N/A	#N/A
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	#N/A	#N/A	96%	96%	#N/A
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	96%	100%
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	#N/A	#N/A	94,50%	100,00%	#N/A



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Enero, Febrero y Marzo 2019**

OFICINA DE CONTROL INTERNO	#N/A	91%	94,33%	93,00%	100%
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	93%	96%	94%	96%	#N/A
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	#N/A	96%	93,94%	97,10%	100%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	93%	86%	93,10%	96,40%	94%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	93%	93%	93%	#N/A	96%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	#N/A	96%	93%	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	#N/A	98%	93%	100%	86%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	93%	92%	90%	97%	98%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	86%	90%	89,82%	90,30%	87%
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	#N/A	#N/A	89,50%	98,00%	#N/A
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	100%	90%	89%	86%	88%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	96%	92%	87,57%	90,70%	95%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	76%	#N/A	85,92%	100,00%	100%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	#N/A	74%	85,10%	93,00%	87%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	89%	85%	100%	62%
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	#N/A	96%	83%	84%	#N/A
OFICINA COMUNICACIONES	100%	#N/A	83%	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	#N/A	#N/A	83%	100%	100%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	100%	94%	77,50%	96,50%	88%
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	#N/A	#N/A	67%	100%	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 99,41%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Participación Ciudadana.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO DE CALIFICACION GENERAL
GIT FOCALIZACIÓN	75	99,29%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	100	99,18%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	86	99,75%
TOTAL	261	99,41%

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 93,00%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 99,00%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 96,00%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	93,00%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	99,00%
TOTAL	96,00%

Fuente: elaboración propia

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Enero, Febrero y Marzo 2019

- **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 2,87. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 3,00 son: Dirección General, Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos, Git Administración Del Talento Humano, Git Articulación De Oferta Pública, Git Asuntos Tributarios, Git Bienestar, Git Cooperación Internacional Y Donaciones, Git Empleabilidad, Git Emprendimiento, Git Gestión De Información, Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto, Git Gestión Pre Contractual, Git Información Y Seguimiento, Git Innovación Social, Git Investigación De Mercado, Git Presupuesto, Git Seguridad Alimentaria Y Nutrición, Oficina Asesora Planeación, Oficina De Control Interno, Oficina Tecnología De Información, Subdirección De Operaciones, Subdirección De Talento Humano, Subdirección General De Programas Y Proyectos, Subdirección General Para La Superación De La Pobreza.

11 de 15

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32 - 12 Local 216 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Enero, Febrero y Marzo 2019**

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	5	6	7	8	
DIRECCIÓN GENERAL	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT BIENESTAR	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT EMPLEABILIDAD	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT EMPRENDIMIENTO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT PRESUPUESTO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Enero, Febrero y Marzo 2019**

SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT ANTIFRAUDES	3,0	3,0	3,0	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	2,7	2,9
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,5	3,0	2,9
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	3,0	3,0	2,9	2,6	2,9	2,9	2,9	3,0	3,0	2,9
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	2,9	2,8	2,9	2,8	3,0	3,0	3,0	2,6	3,0	2,9
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,9
GIT IMPLEMENTACIÓN	3,0	3,0	2,9	2,7	2,7	2,9	2,9	2,4	2,9	2,8
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,8
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	2,7	2,7	2,7	2,3	3,0	2,8	2,8	2,8	3,0	2,8
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	2,8	2,8	2,8	2,5	3,0	2,8	2,8	2,5	3,0	2,8
GIT FORMULACIÓN SEGUIMIENTO Y MONITOREO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	2,8
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	2,8	2,8	2,7	2,7	2,3	2,7	2,7	2,7	3,0	2,7
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	2,7	2,7	2,7	2,7	3,0	2,7	2,7	2,3	3,0	2,7
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	2,7	2,6	2,7	2,5	2,9	2,8	2,8	2,6	2,9	2,7
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	2,0	2,0	1,0	3,0	2,4
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1,0	1,0	1,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,1
GIT TESORERÍA	2,0	2,0	3,0	3,0	1,0	1,0	1,0	1,0	3,0	2,0
TOTAL GENERAL	2,89	2,88	2,90	2,89	2,82	2,89	2,89	2,76	2,96	2,87

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 Participación Ciudadana.

Tabla 7. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto

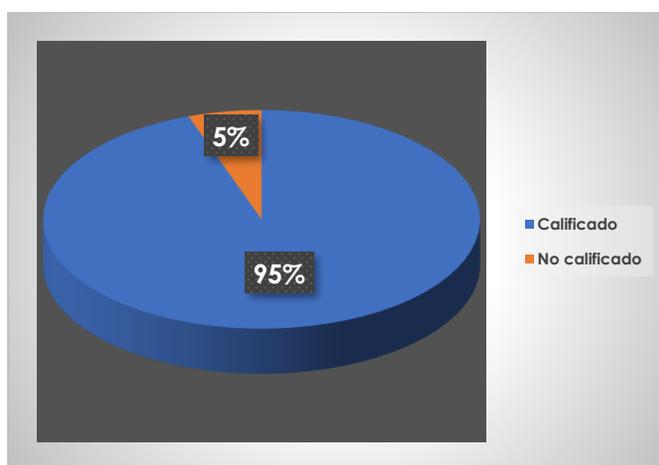
DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta		Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2				6	7		
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	2,98
GIT FOCALIZACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	3,0	3,0	2,9	2,98
TOTAL GENERAL	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,99

Fuente: elaboración propia

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

El 94,57% de peticiones corresponden a 383 PQRSFD que fueron medidas efectivamente, el restante 5,43% correspondiente a 22 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	383	94,57%
No calificado	22	5,43%
TOTAL GENERAL	405	100%

Fuente: Centro de Contacto



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Enero, Febrero y Marzo 2019**

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.

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior el 90% son: Git Intervenciones Rurales Integrales (88,00%) Git Acompañamiento Social De Vivienda Gratuita (87,7%) Git Formulación Y Monitoreo (87,00%) Dirección De Inclusión Productiva (86,7%) Subdirección De Contratación (86,00%) 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.

Adicional se recomienda, revisión y atención especial para Git Tesorería (78,00%) Git Seguimiento Y Monitoreo (62,00%) ya que su nivel de calidad esta por debajo de 80% y 70% respectivamente.