



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD
Abril, Mayo y Junio 2019**

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

Octubre, 2019



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
– PQRSFD
Abril, Mayo y Junio 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 Abril, Mayo y Junio 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 Abril, Mayo y Junio 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 404 peticiones.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	20.958
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
TAMAÑO MUESTRA	404

Fuente: elaboración propia

3 de 15

Se debe tener en cuenta que, de las 404 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 382 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.
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 equidad es de todos

Prosperidad Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD Abril, Mayo y Junio 2019

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

Tabla 3. Niveles de calidad

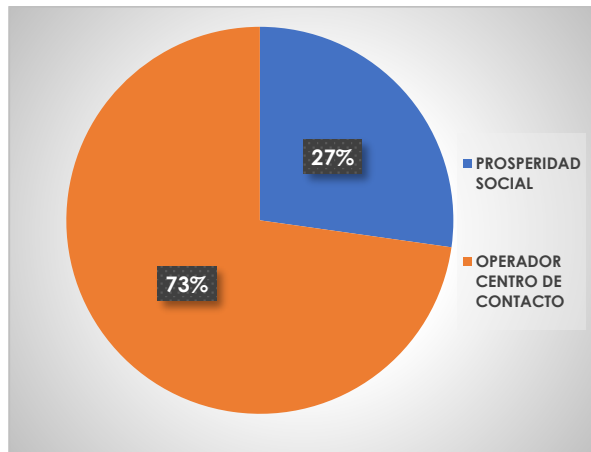
Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones elaboradas directamente por Prosperidad Social corresponden al 27,23% representando un nivel de calidad del 94,00%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 72,77% 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 96,50%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	110	27,23%	94,00%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	294	72,77%	99,00%
TOTAL	404	100%	96,50%

Fuente: elaboración propia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
– PQRSFD
Abril, Mayo y Junio 2019**

3.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 94,00%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social, Dirección de Inclusión Productiva, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, GIT Administración de Bienes, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Asuntos Tributarios, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Enfoque Diferencial, GIT Innovación Social, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección de Contratación, Subdirección de Financiera, Subdirección de Operaciones, 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 de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	100%
Dirección de Inclusión Productiva	1	100%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	100%
GIT Administración de Bienes	1	100%
GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	100%
GIT Asesoría y Producción Normativa	1	100%
GIT Asuntos Tributarios	1	100%
GIT Desarrollo e implementación	1	100%
GIT Donaciones	1	100%
GIT Enfoque Diferencial	1	100%
GIT Innovación Social	1	100%
GIT Intervenciones Integrales Rurales	2	100%
GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	1	100%
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	1	100%
GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición	1	100%
Oficina Asesora Jurídica	3	100%
Oficina Asesora Planeación	2	100%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
– PQRSFD
Abril, Mayo y Junio 2019**

Subdirección de Contratación	1	100%
Subdirección de Financiera	1	100%
Subdirección de Operaciones	1	100%
Subdirección General de Programas y Proyectos	1	100%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	100%
GIT Infraestructura Social y Hábitat	3	99%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	4	97%
GIT Formulación y Monitoreo	28	96%
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1	96%
GIT Emprendimiento	1	96%
GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	1	96%
GIT Oferta Pública	1	96%
GIT Seguimiento y Monitoreo	1	96%
GIT Tesorería	1	96%
Oficina Tecnología de Información	1	96%
Secretaría General	1	96%
Subdirección de Talento Humano	1	96%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	10	93%
Dirección General	1	90%
GIT Control Interno Disciplinario	1	90%
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	90%
GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	1	88%
GIT Familias en Acción	25	87%
GIT Servicios de Transporte y Seguridad	1	84%
Total general	110	94%

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
Abril, Mayo y Junio 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	Segundo Trimestre 2019
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	96%
GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	100%	94%	100%	#N/A	100%	#N/A
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	#N/A	#N/A	100%	82%	100%	100%
GIT CONTABILIDAD	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	#N/A	#N/A	100%	93%	#N/A	90%
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	93%	#N/A	100%	93%	100%	#N/A
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	90%
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	#N/A	#N/A	100%	96%	94%	84%
GIT TESORERÍA	93%	100%	100%	100%	78%	96%
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	#N/A	94%	98%	95%	100%	100%
GIT EMPRENDIMIENTO	75%	92%	98%	93%	100%	96%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	90%	#N/A	98%	100%	100%	100%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	95%	96,50%	91,50%	89%	#N/A
GIT ANTIFRAUDES	100%	30%	96,50%	89,60%	97%	#N/A
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	100%	100%	96,50%	#N/A	100%	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	69%	97%	96,50%	100,00%	100%	96%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	100%	93%	96%	#N/A	#N/A	100%
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	#N/A	#N/A	96%	100%	#N/A	100%
GIT DESARROLLO	#N/A	100%	96%	#N/A	#N/A	100%
GIT EMPLEABILIDAD	75%	82%	96%	93%	100%	#N/A
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	#N/A
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	#N/A	96%	95%	100%	100%
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	100%	96%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	#N/A	#N/A	#N/A



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Abril, Mayo y Junio 2019**

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

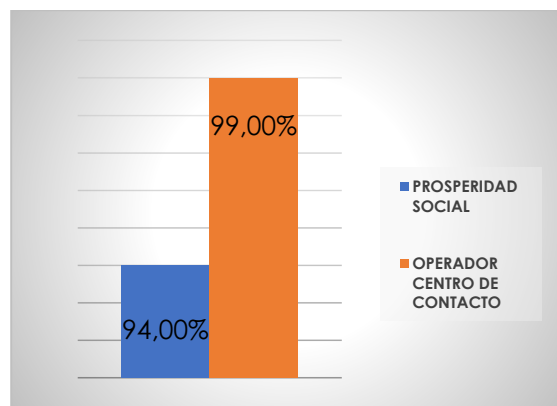
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO DE CALIFICACION GENERAL
GIT FOCALIZACIÓN	46	94,00%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	187	99,00%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	61	100,00%
TOTAL	294	99,00%

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 94,00%, 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 96,50%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	94,00%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	99,00%
TOTAL	96,50%

Fuente: elaboración propia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD Abril, Mayo y Junio 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 2,91. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 3,00 son: Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social, Dirección de Inclusión Productiva, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, GIT Administración de Bienes, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Asuntos Tributarios, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Enfoque Diferencial, GIT Infraestructura Social y Hábitat, GIT Innovación Social, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguridad

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
Abril, Mayo y Junio 2019**

Alimentaria y Nutrición, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección de Contratación, Subdirección de Financiera, Subdirección de Operaciones, Subdirección General de Programas y Proyectos, Subdirección General para la Superación de la Pobreza.

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	
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	2,8	2,8	2,8	2,8	3,0	3,0	2,5	3,0	2,8
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Dirección de Inclusión Productiva	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3,0	3,0	3,0	3,0	2,3	3,0	3,0	3,0	2,9
Dirección General	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	2,8
GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,8
GIT Administración de Bienes	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Alianza y Cooperación Internacional	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Asesoría y Producción Normativa	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 Control Interno Disciplinario	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	2,8
GIT Desarrollo e implementación	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Donaciones	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	2,0	3,0	3,0	3,0	2,9
GIT Enfoque Diferencial	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Familias en Acción	2,7	2,7	2,5	2,7	3,0	3,0	2,2	3,0	2,7



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Abril, Mayo y Junio 2019**

GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	2,8
GIT Formulación y Monitoreo	2,8	2,8	2,9	2,9	3,0	2,8	3,0	2,9	2,9
GIT Infraestructura Social y Hábitat	3,0	3,0	3,0	3,0	2,7	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 Intervenciones Integrales Rurales	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Oferta Pública	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	2,8
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	2,8
GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Seguimiento y Monitoreo	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	3,0	2,9
GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Servicios de Transporte y Seguridad	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,6
GIT Tesorería	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	3,0	3,0	2,9
Oficina Asesora Jurídica	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 Tecnología de Información	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	2,8
Secretaría General	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	3,0	3,0	3,0	2,8
Subdirección de Contratación	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Subdirección de Financiera	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	1,0	3,0	3,0	3,0	2,8
Subdirección General de Programas y Proyectos	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
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
TOTAL GENERAL	2,93	2,93	2,93	2,99	2,69	3,00	3,06	3,02	2,91

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 2,97. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Participación Ciudadana con 3,00

Tabla 7. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto

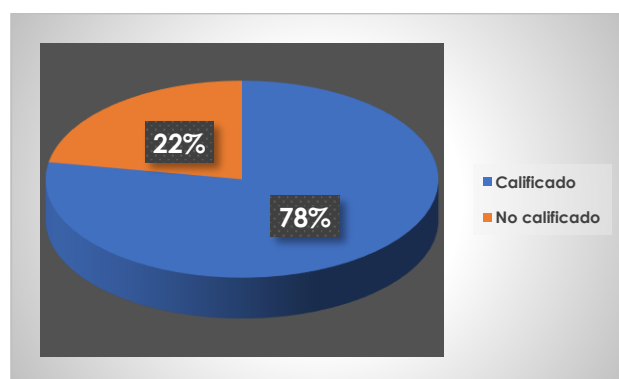
DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta		Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2	3	4	5	6	7	8	
GIT FOCALIZACIÓN	2,80	3,00	2,93	2,63	3,00	3,00	3,00	3,00	2,92
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	2,98	2,99	3,00	2,99	2,98	2,89	3,00	2,99	2,98
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3,00	3,00	3,00	3,00	2,97	3,00	3,00	3,00	3,00
TOTAL GENERAL	2,93	3,00	2,98	2,88	2,98	2,96	3,00	3,00	2,97

Fuente: elaboración propia

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

El 77,78% de peticiones corresponden a 294 PQRSFD que fueron medidas efectivamente, el restante 22,22% correspondiente a 84 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	294	77,78%
No calificado	84	22,22%
TOTAL GENERAL	378	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
Abril, Mayo y Junio 2019**

6. Recomendaciones

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social, Dirección de Inclusión Productiva, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, GIT Administración de Bienes, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Asuntos Tributarios, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Enfoque Diferencial, GIT Innovación Social, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección de Contratación, Subdirección de Financiera, Subdirección de Operaciones, Subdirección General de Programas y Proyectos, Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior el 90% son: GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita (88,00%) GIT Familias en Acción (87,00%) GIT Servicios de Transporte y Seguridad (84,00%).

Se resalta que la calidad total de la entidad subió de 96% a 96,50% lo que refleja un compromiso importante por parte de las dependencias por entregar respuestas a los peticionarios cumpliendo los requisitos de calidad.