



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD
Julio, Agosto y Septiembre 2019**

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

Diciembre, 2019



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 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, Felicitaciones y Denuncias PQRSFD correspondientes al periodo julio, agosto, septiembre 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 489 peticiones.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	18.646
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
TAMAÑO MUESTRA	489

Fuente: elaboración propia

Se debe tener en cuenta que, de las 489 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 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 calificación de las peticiones se realiza de 1 a 3 donde:

Tabla 3. Niveles de calidad

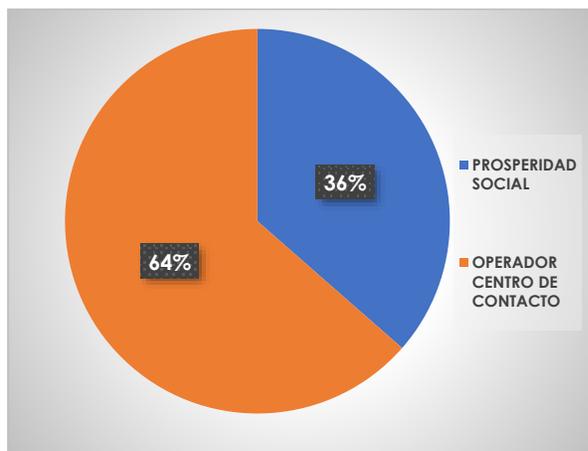
Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones elaboradas directamente por Prosperidad Social corresponden al 36,46% representando un nivel de calidad del 98,4%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 63,54% representando un nivel de calidad del 98,5%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 98,45%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	206	36,46%	98,4%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	359	63,54%	98,5%
TOTAL	565	100%	98,45%

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 98,4%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: GIT Antifraudes, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Dirección de Inclusión Productiva, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Asuntos Tributarios, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Enfoque Diferencial, GIT Innovación Social, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento y Monitoreo, Secretaría General, Subdirección de Operaciones, Subdirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, y el GIT Jóvenes en Acción.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	Promedio de Calificación
GIT Antifraudes	7	100,0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	5	100,0
Oficina Asesora Jurídica	5	100,0
Oficina Asesora Planeación	2	100,0
Dirección de Inclusión Productiva	1	100,0
Dirección Regional Antioquia	1	100,0
Dirección Regional Atlántico	1	100,0
Dirección Regional Bolívar	1	100,0
Dirección Regional Boyacá	1	100,0
Dirección Regional Caldas	1	100,0
Dirección Regional Caquetá	1	100,0
Dirección Regional Cauca	1	100,0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 2019

Dirección Regional Cesar	1	100,0
Dirección Regional Chocó	1	100,0
Dirección Regional Córdoba	1	100,0
Dirección Regional Cundinamarca	1	100,0
Dirección Regional Huila	1	100,0
Dirección Regional Magdalena Medio	1	100,0
Dirección Regional Nariño	1	100,0
Dirección Regional Quindío	1	100,0
Dirección Regional Risaralda	1	100,0
Dirección Regional Santander	1	100,0
Dirección Regional Sucre	1	100,0
Dirección Regional Urabá - Darién	1	100,0
Dirección Regional Valle del Cauca	1	100,0
GIT Asesoría y Producción Normativa	1	100,0
GIT Asuntos Tributarios	1	100,0
GIT Control Interno Disciplinario	1	100,0
GIT Enfoque Diferencial	1	100,0
GIT Innovación Social	1	100,0
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	1	100,0
GIT Seguimiento y Monitoreo	1	100,0
Secretaría General	1	100,0
Subdirección de Operaciones	1	100,0
Subdirección de Talento Humano	1	100,0
Subdirección Financiera	1	100,0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	100,0
GIT Jóvenes en Acción	1	100,0
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	12	99,5
GIT Formulación y Monitoreo	67	99,3
GIT Familias en Acción	16	99,2
GIT Focalización	44	98,9
GIT Infraestructura Social y Hábitat	2	97,0
GIT Intervenciones Rurales Integrales	2	93,0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	93,0
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1	93,0
GIT Administración del Talento Humano	1	93,0
GIT Emprendimiento	1	93,0
GIT Oferta Pública	1	93,0

7 de 18

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, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD Julio, Agosto y Septiembre 2019	

GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	93,0
GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	1	93,0
GIT Servicios de Transporte y Seguridad	1	93,0
Subdirección de Contratación	1	93,0
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	92,0
Total general	206	98,4

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.

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 2019

GIT ANTIFRAUDES	100%	30%	96,50%	89,60%	97%	#N/A	#N/A
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	100%	100%	96,50%	#N/A	100%	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	69%	97%	96,50%	100,00%	100%	96%	100%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	100%	93%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	#N/A	#N/A	96%	100%	#N/A	100%	100%
GIT DESARROLLO	#N/A	100%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A
GIT EMPLEABILIDAD	75%	82%	96%	93%	100%	#N/A	#N/A
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	#N/A	#N/A
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	#N/A	96%	95%	100%	100%	100%
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	100%	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	#N/A	#N/A	96%	96%	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	96%	#N/A
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	#N/A	#N/A	94,50%	100,00%	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO	#N/A	91%	94,33%	93,00%	100%	#N/A	#N/A
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	93%	96%	94%	96%	#N/A	99%	97%
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	#N/A	96%	93,94%	97,10%	100%	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	93%	86%	93,10%	96,40%	94%	93%	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	93%	93%	93%	#N/A	96%	100%	92%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	#N/A	96%	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	#N/A	98%	93%	100%	86%	100%	93%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	100%	#N/A
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	93%	92%	90%	97%	98%	97%	#N/A
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	86%	90%	89,82%	90,30%	87%	96%	99%
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	#N/A	#N/A	89,50%	98,00%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	100%	90%	89%	86%	88%	88%	#N/A
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	96%	92%	87,57%	90,70%	95%	87%	99%

GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	76%	#N/A	85,92%	100,00%	100%	100%	#N/A
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	#N/A	74%	85,10%	93,00%	87%	100%	#N/A
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	89%	85%	100%	62%	96%	#N/A
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	#N/A	96%	83%	84%	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA COMUNICACIONES	100%	#N/A	83%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	#N/A	#N/A	83%	100%	100%	100%	#N/A
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	100%	94%	77,50%	96,50%	88%	100%	#N/A
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	#N/A	#N/A	67%	100%	100%	100%	#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 99,00%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Participación Ciudadana.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO DE CALIFICACION GENERAL
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	100,0
GIT Participación Ciudadana	88	99,9
GIT Jóvenes en Acción	154	99,8
GIT Focalización	79	99,6
GIT Formulación y Monitoreo	33	99,4
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	2	96,5
GIT Familias en Acción	2	94,5
TOTAL	359	98,51%

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 98,40%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 98,50%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 98.45%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



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 repuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 2019

- **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 3,00 son: Dirección de Inclusión Productiva, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Antifraudes, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Asuntos Tributarios, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Enfoque Diferencial, GIT Innovación Social, GIT Jóvenes en Acción, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento y Monitoreo, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Secretaría General, Subdirección de Operaciones, Subdirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Subdirección General para la Superación de la Pobreza.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 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					7	8	
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	2,9	2,99
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	3	2	3	3	3	3	3	3	2,88
Dirección de Inclusión Productiva	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Boyacá	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Caquetá	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Chocó	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias
- PQRSFD
Julio, Agosto y Septiembre 2019**

Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Risaralda	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Urabá - Darién	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Valle del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
GIT Administración del Talento Humano	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Asesoría y Producción Normativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Asuntos Tributarios	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Emprendimiento	3	3	3	3	3	3	1	3	2,75



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 2019

GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3,0	3,0	3,0	3	3,00
GIT Familias en Acción	3	3	3	3	2,9	2,9	3,0	2,9	2,96
GIT Focalización	3	3	3	3	2,7	2,7	3,0	3,0	2,92
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	2,9	2,9	3,0	3,0	2,96
GIT Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	2,5	2,94
GIT Innovación Social	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Intervenciones Rurales Integrales	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Oferta Pública	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Servicios de Transporte y Seguridad	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Oficina Asesora Planeación	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Secretaría General	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Subdirección de Contratación	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
Subdirección de Operaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00

Subdirección de Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Subdirección Financiera	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
TOTAL GENERAL	2,96	2,96	3,00	3,00	2,70	2,72	3,00	3,00	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 2,90 La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Jóvenes en Acción con 3,00.

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	3	4	5	6	7	8	
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	2,75
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	2,99
GIT Familias en Acción	3,0	3,0	3,0	3,0	1,5	1,5	3,0	3,0	2,63
GIT Focalización	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	2,9	3,0	3,0	2,97
GIT Formulación y Monitoreo	3,0	3,0	3,0	3,0	2,8	2,8	3,0	3,0	2,95
GIT Jóvenes en Acción	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00

GIT Participación Ciudadana	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	3,0	3,0	3,0	2,99
TOTAL GENERAL	3,0	3,0	3,0	3,0	2,6	2,6	3,0	3,0	2,90

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 2,9 las dependencias que presentan un nivel de calidad superior es el Git Focalización y Git jóvenes en Acción con 2,9.

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				6	7		
GIT Focalización	3	3	3	3	2,75	2,75	3	3	2,9
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,9
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	2,6	2,6	3	3	2,9

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 2,98 la dependencia que presenta un nivel de calidad superior es la Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, y La Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas 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				3	4		
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	2,8	2,8	3	3	2,95
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL GENERAL	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	2,9	3,0	3,0	2,98

5. Recomendaciones

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: GIT Antifraudes, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Dirección de Inclusión Productiva, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Asuntos Tributarios, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Enfoque Diferencial, GIT Innovación Social, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento y Monitoreo, Secretaría General, Subdirección de Operaciones, Subdirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, GIT Jóvenes en Acción.

No hay en esta medición dependencias que presentan un nivel de calidad inferior el 90% lo que refleja una excelente gestión de las respuestas de las peticiones de los ciudadanos.

Se resalta que la calidad total de la entidad subió de 96% a 98,45% lo que refleja un compromiso importante por parte de las dependencias por entregar respuestas a los peticionarios con calidad.