



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDP  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

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

**Junio, 2020**



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

**CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>3</b>
<b>2. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. NIVEL GENERAL DE CALIDAD.....</b>	<b>4</b>
3.1 NIVEL GENERAL DE CALIDAD DE PROSPERIDAD SOCIAL.....	5
3.2 NIVEL DE CALIDAD DE PROSPERIDAD SOCIAL.....	6
3.3 NIVEL DE CALIDAD DEL OPERADOR CENTRO DE CONTACTO.....	10
<b>4. NIVEL DE CALIDAD POR PREGUNTA.....</b>	<b>11</b>
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
<b>5. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>18</b>



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

# Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2020

## 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 Felicitaciones - PQRSDF correspondientes al periodo enero, febrero y marzo de 2020.

## 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 Felicitaciones – 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 714 peticiones.

**Tabla 1. Tamaño de la muestra**

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	22.093
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
<b>TAMAÑO MUESTRA</b>	<b>714</b>

**Fuente: elaboración propia**

Se debe tener en cuenta que, de las 714 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
<b>Resolución de fondo</b>	La respuesta emitida resuelve concretamente la petición.
	La respuesta resuelve totalmente la petición.
<b>Fundamentación de la respuesta</b>	La respuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
<b>Claridad y comprensión</b>	La respuesta está escrita en un lenguaje comprensible.
<b>Oportunidad de las respuestas</b>	La información es oportuna de acuerdo con los términos legales.
	La respuesta es pertinente para el momento situacional del ciudadano o parte interesada.
<b>Complejidad de la Respuesta</b>	En el evento en el que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.

**Fuente: elaboración propia**

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

**Tabla 3. Niveles de calidad**

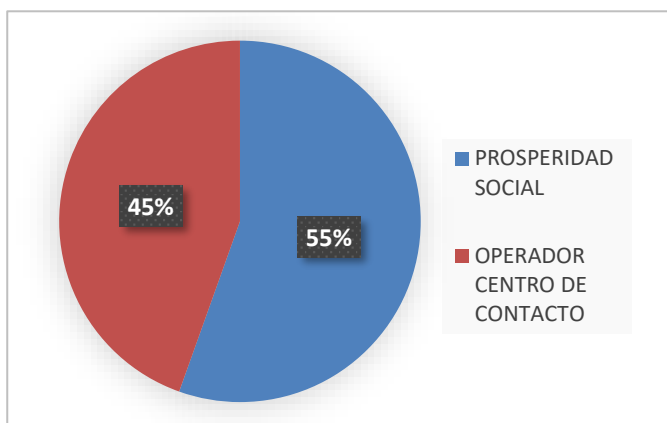
Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

### 3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones elaboradas directamente por Prosperidad Social corresponden al 55,46% representando un nivel de calidad del 97,00%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 44,54% 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 98,00%.

**Ilustración 2. Nivel General De Calidad**



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	396	55,46%	97,00%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	318	44,54%	99,00%
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>	<b>100%</b>	<b>98,00%</b>

Fuente: elaboración propia



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Enero, Febrero y Marzo 2020

### 3.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 97,1%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Urabá, GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos, GIT Actividad Legislativa, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Antifraudes, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Enfoque Diferencial, GIT Infraestructura Social y Hábitat, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Prestación de Servicios, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Seguridad Alimentaria, Subdirección de Contratación, Subdirección Financiera y Subdirección General de Programas y Proyectos.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	Promedio de Calificación
Dirección Regional Atlántico	1	100
Dirección Regional Bogotá	1	100
Dirección Regional Bolívar	1	100
Dirección Regional Boyacá	1	100
Dirección Regional Caldas	1	100
Dirección Regional Córdoba	1	100
Dirección Regional Cundinamarca	1	100
Dirección Regional Guaviare	1	100
Dirección Regional Huila	1	100
Dirección Regional Meta	2	100
Dirección Regional Nariño	2	100
Dirección Regional Norte de Santander	1	100
Dirección Regional Urabá	1	100
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1	100
GIT Actividad Legislativa	1	100
GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	100
GIT Antifraudes	25	100

6 de 19



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

GIT Asesoría y Producción Normativa	1	100
GIT Enfoque Diferencial	1	100
GIT Infraestructura Social y Hábitat	2	100
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	100
GIT Prestación de Servicios	1	100
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	1	100
GIT Seguimiento y Monitoreo	2	100
GIT Seguridad Alimentaria	1	100
Subdirección de Contratación	1	100
Subdirección Financiera	1	100
Subdirección General de Programas y Proyectos	1	100
GIT Focalización	62	98,3
GIT Donaciones	2	98
Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción	10	97,9
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	65	97,8
GIT Formulación y Monitoreo	21	97,6
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	13	97,6
GIT Participación Ciudadana	15	97,3
Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo	77	97
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	96,7
Dirección General	1	96
Dirección Regional La Guajira	1	96
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	17	95,7
GIT Familias en Acción	21	93,8
Dirección de Inclusión Productiva	1	93
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	4	93
GIT Empleabilidad	1	93
Grupo Interno de Trabajo Información y Seguimiento	1	93
Dirección Regional Sucre	2	91,5
GIT Intervenciones Rurales Integrales	3	91
Oficina Asesora Planeación	3	91
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	90
Dirección Regional Antioquia	1	90
Dirección Regional Cesar	1	90
Dirección Regional Chocó	1	90
Dirección Regional Magdalena Medio	1	90
Dirección Regional Quindío	1	90

7 de 19



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
- PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

Dirección Regional Risaralda	1	90
Dirección Regional Valle del Cauca	1	90
GIT Cuentas por Pagar	1	90
GIT Oferta Pública	1	90
Oficina Asesora Jurídica	2	90
Secretaría General	1	90
Subdirección de Operaciones	1	90
Subdirección de Talento Humano	2	88
GIT Emprendimiento	1	83
<b>Total general</b>	<b>396</b>	<b>97,1</b>

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	Cuarto Trimestre 2019	Primer Trimestre 2020
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	96%	93%	#N/A	100%
GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#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	#N/A
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	#N/A	#N/A	100%	82%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A
GIT CONTABILIDAD	100%	#N/A	100%	#N/A	#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  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	#N/A	#N/A	100%	93%	#N/A	90%	100%	100%	#N/A
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	93%	#N/A	100%	93%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	90%	93%	92%	100%
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	#N/A	#N/A	100%	96%	94%	84%	93%	92%	#N/A
GIT TESORERÍA	93%	100%	100%	100%	78%	96%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	#N/A	94%	98%	95%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT EMPRENDIMIENTO	75%	92%	98%	93%	100%	96%	93%	100%	83%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	90%	#N/A	98%	100%	100%	100%	100%	#N/A	97,8%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	95%	96,50%	91,50%	89%	#N/A	#N/A	100%	100%
GIT ANTIFRAUDES	100%	30%	96,50%	89,60%	97%	#N/A	#N/A	99%	100%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	100%	100%	96,50%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	69%	97%	96,50%	100,00%	100%	96%	100%	100%	88%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	100%	93%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	#N/A	#N/A	96%	100%	#N/A	100%	100%	#N/A	100%
GIT DESARROLLO	#N/A	100%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT EMPLEABILIDAD	75%	82%	96%	93%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	93%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	#N/A	96%	95%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	100%	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	85%	100%
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	#N/A	#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	#N/A
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	96%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	#N/A	#N/A	94,50%	100,00%	#N/A	#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	#N/A
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	93%	96%	94%	96%	#N/A	99%	97%	84%	100%
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	#N/A	96%	93,94%	97,10%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	93%	86%	93,10%	96,40%	94%	93%	100%	98%	95,7%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	93%	93%	93%	#N/A	96%	100%	92%	85%	90%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	#N/A	96%	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	#N/A	98%	93%	100%	86%	100%	93%	100%	10000%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%	#N/A



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
- PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	93%	92%	90%	97%	98%	97%	#N/A	100%	97,6
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	86%	90%	89,82%	90,30%	87%	96%	99%	94%	97,6%
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	#N/A	#N/A	89,50%	98,00%	#N/A	#N/A	#N/A	93%	#N/A
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	100%	90%	89%	86%	88%	88%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	96%	92%	87,57%	90,70%	95%	87%	99%	92%	93,8%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	76%	#N/A	85,92%	100,00%	100%	100%	#N/A	100%	#N/A
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	#N/A	74%	85,10%	93,00%	87%	100%	#N/A	92%	93%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	89%	85%	100%	62%	96%	#N/A	100%	100
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	#N/A	96%	83%	84%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA COMUNICACIONES	100%	#N/A	83%	#N/A	#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	100%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	100%	94%	77,50%	96,50%	88%	100%	#N/A	#N/A	91%
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	#N/A	#N/A	67%	100%	100%	100%	#N/A	#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 98,51%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Participación Ciudadana con 99%.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Focalización	92	97,62%
GIT Jóvenes en Acción	110	98,91%
GIT Participación Ciudadana	175	99%
<b>Total general</b>	<b>377</b>	<b>98,51%</b>

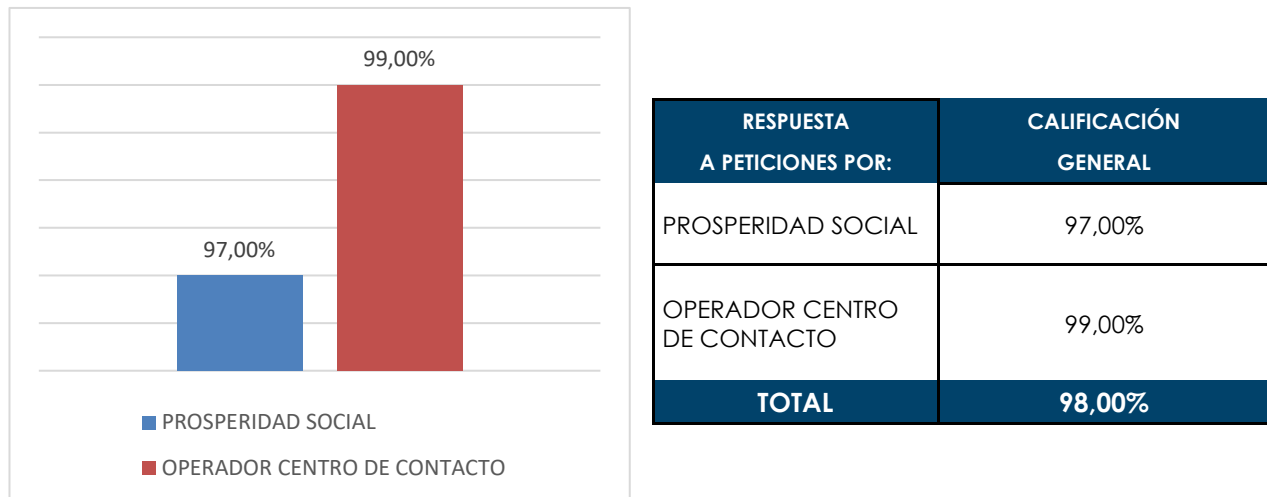
Fuente: elaboración propia

**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 97,00%, 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 98,00%.

**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.
- **Claridad y comprensión**
  4. La repuesta 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.
- **Complejitud 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.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

- **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 2,89. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 3,00 son: Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Urabá, GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos, GIT Actividad Legislativa, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Antifraudes, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Enfoque Diferencial, GIT Infraestructura Social y Hábitat, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Prestación de Servicios, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Seguridad Alimentaria, Subdirección de Contratación, Subdirección Financiera y Subdirección General de Programas y Proyectos.

**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	2,82	2,82	3	2,94	2,53	2,53	2,82	3	2,81
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
Dirección de Inclusión Productiva	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, Denuncias y Felicidades  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	3	2,96
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	2,92	2,69	2,69	2,85	3	2,89
Dirección General	3	3	3	3	3	3	2	3	2,88
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Bogotá	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 Cesar	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
Dirección Regional Chocó	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
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 Guaviare	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 La Guajira	3	3	3	3	3	3	2	3	2,88
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

Dirección Regional Meta	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Nariño	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección Regional Norte de Santander	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección Regional Quindío	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
Dirección Regional Risaralda	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
Dirección Regional Sucre	3	3	3	2,50	2	2	3	3	2,69
Dirección Regional Urabá	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Dirección Regional Valle del Cauca	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Actividad Legislativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Alianza y Cooperación Internacional	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
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 Cuentas por Pagar	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
GIT Donaciones	3	3	3	3	3	3	2,50	3,0	2,94





La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

<b>GIT Empleabilidad</b>	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
<b>GIT Emprendimiento</b>	3	3	3	2	1	1	3	3	2,38
<b>GIT Enfoque Diferencial</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
<b>GIT Familias en Acción</b>	2,81	2,81	3	2,67	3	3	2,62	3	2,86
<b>GIT Focalización</b>	3	3	3	2,98	2,61	2,61	2,95	3	2,90
<b>GIT Formulación y Monitoreo</b>	2,81	2,81	3	3	2,90	2,90	2,86	3	2,91
<b>GIT Infraestructura Social y Hábitat</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
<b>GIT Intervenciones Rurales Integrales</b>	3	3	3	2,33	2,33	2,33	3	3	2,75
<b>GIT Oferta Pública</b>	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,88
<b>GIT Participación Ciudadana</b>	3	3	3	2,87	2,60	2,60	3	3	2,88
<b>GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
<b>GIT Prestación de Servicios</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
<b>GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
<b>GIT Seguimiento y Monitoreo</b>	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
<b>GIT Seguridad Alimentaria</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
<b>Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción</b>	3	3	3	3	2,40	2,40	3	3	2,85



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo	3	3	3	2,96	2,27	2,27	2,97	3	2,81
Grupo Interno de Trabajo Información y Seguimiento	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
Oficina Asesora Planeación	3	3	3	2,33	3	3	2,33	3	2,83
Secretaría General	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
Subdirección de Contratación	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Subdirección de Operaciones	3	3	3	2	3	3	3	3	2,88
Subdirección de Talento Humano	3	3	3	2,50	2	2	2	3	2,56
Subdirección Financiera	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Subdirección General de Programas y Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	2,95	2,51	2,51	2,98	3	2,87
<b>Total general</b>	<b>2,99</b>	<b>2,99</b>	<b>3,00</b>	<b>2,72</b>	<b>2,78</b>	<b>2,78</b>	<b>2,89</b>	<b>3,00</b>	<b>2,89</b>

Fuente: elaboración propia



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

#### 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 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	Compleitud de la Respuesta		Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2				6	7		
<b>GIT Focalización</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>2,94</b>
<b>GIT Jóvenes en Acción</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>2,98</b>
<b>GIT Participación Ciudadana</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>2,99</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,93</b>	<b>3,00</b>	<b>2,96</b>	<b>2,93</b>	<b>3,00</b>	<b>2,94</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>2,97</b>

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 2,96. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es GIT Jóvenes en Acción y GIT Participación Ciudadana con 2,98.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

**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		
<b>GIT Focalización</b>	2,87	3	2,93	2,83	3	2,87	3	3	2,94
<b>GIT Jóvenes en Acción</b>	2,96	3	2,97	2,96	3	2,95	3	3	2,98
<b>GIT Participación Ciudadana</b>	2,95	2,99	2,97	2,98	2,97	2,96	3	3	2,98
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,93</b>	<b>3,00</b>	<b>2,96</b>	<b>2,92</b>	<b>2,99</b>	<b>2,92</b>	<b>3,00</b>	<b>3,00</b>	<b>2,96</b>

#### 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 2,93, la dependencia que presentan un nivel de calidad superior es GIT Antifraudes con 3.

**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		
<b>GIT Antifraudes</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>GIT Familias en Acción</b>	2,81	2,81	3	2,67	3	3	2,62	3	2,86
<b>GIT Formulación y Monitoreo</b>	2,82	2,86	3	3	2,93	2,93	2,89	3	2,93
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,88</b>	<b>2,89</b>	<b>3</b>	<b>2,89</b>	<b>2,98</b>	<b>2,98</b>	<b>2,84</b>	<b>3</b>	<b>2,93</b>



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2020**

## 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 Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Urabá, GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos, GIT Actividad Legislativa, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Antifraudes, GIT Asesoría y Producción Normativa, GIT Enfoque Diferencial, GIT Infraestructura Social y Hábitat, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Prestación de Servicios, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Seguridad Alimentaria, Subdirección de Contratación, Subdirección Financiera y Subdirección General de Programas y Proyectos.

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior al 90% son: Subdirección de Talento Humano (88%) y GIT Emprendimiento (83%). Es importante tener en cuenta que este resultado presenta mayor impacto por el número de peticiones que estas dependencias gestionan, al ser una cantidad reducida, con un solo radicado con baja calificación afecta considerablemente el resultado total.

Se resalta que la calidad total de la entidad aumento de 95,86% a 98.00% y que solo 2 dependencias se presentan un nivel de calidad inferior al 90%.