



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

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

**Octubre, 2020**



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 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>19</b>



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

# Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Abril, Mayo y Junio 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 abril, mayo y junio 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 mediante la guía G-PC-6 el siguiente esquema para determinar la 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 867 peticiones.

**Tabla 1. Tamaño de la muestra**

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	45.820
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
<b>TAMAÑO MUESTRA</b>	<b>867</b>

**Fuente: elaboración propia**

Se debe tener en cuenta que, de las 867 solicitudes seleccionadas aleatoriamente, a todas se les 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.
<b>Destinación Efectiva</b>	El nombre y apellido del peticionario y la dirección de notificación de la respuesta al ciudadano es la correspondiente en DELTA

**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 65,86% representando un nivel de calidad del 99,81%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 34,14% representando un nivel de calidad del 99,26%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 99,54%.

**Ilustración 2. Nivel General De Calidad**



Fuente: elaboración propia



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

### 3.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,5%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional San Andrés, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, Dirección Regional Vichada, Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, GIT Actividad Legislativa, GIT Administración de Bienes, GIT Antifraudes, GIT Cuentas por Pagar, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Emprendimiento, GIT Enfoque Diferencial, GIT Formulación y Monitoreo, GIT Intervenciones Rurales Integrales, GIT Jóvenes en Acción, GIT Oferta Pública, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Proyectos de Tecnologías de Información, Grupo Interno de Trabajo Antifraudes, Grupo Interno de Trabajo Donaciones, Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción, Grupo Interno de Trabajo Focalización/Acompañamiento, Grupo Interno de Trabajo Infraestructura Social y Hábitat, Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Monitoreo, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Oficina de Control Interno, Secretaría General, Subdirección de Contratación, Subdirección de Operaciones, Subdirección de Talento Humano y 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 Acompañamiento Familiar y Comunitario	22	100
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	18	100
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	37	100
Dirección Regional Antioquia	2	100
Dirección Regional Arauca	1	100
Dirección Regional Atlántico	6	100
Dirección Regional Bogotá	9	100



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

Dirección Regional Bolívar	3	100
Dirección Regional Casanare	2	100
Dirección Regional Cesar	1	100
Dirección Regional Córdoba	1	100
Dirección Regional Cundinamarca	5	100
Dirección Regional Guainía	1	100
Dirección Regional Huila	3	100
Dirección Regional La Guajira	1	100
Dirección Regional Magdalena	1	100
Dirección Regional Magdalena Medio	1	100
Dirección Regional Meta	1	100
Dirección Regional Nariño	3	100
Dirección Regional Norte de Santander	1	100
Dirección Regional Quindío	2	100
Dirección Regional Risaralda	3	100
Dirección Regional San Andrés	1	100
Dirección Regional Santander	1	100
Dirección Regional Sucre	2	100
Dirección Regional Tolima	2	100
Dirección Regional Urabá - Darién	1	100
Dirección Regional Valle del Cauca	5	100
Dirección Regional Vichada	1	100
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	19	100
GIT Actividad Legislativa	1	100
GIT Administración de Bienes	1	100
GIT Antifraudes	12	100
GIT Cuentas por Pagar	1	100
GIT Donaciones	7	100
GIT Empleabilidad	2	100
GIT Emprendimiento	1	100
GIT Enfoque Diferencial	1	100
GIT Formulación y Monitoreo	98	100
GIT Intervenciones Rurales Integrales	1	100
GIT Jóvenes en Acción	1	100
GIT Oferta Pública	18	100
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	4	100
GIT Proyectos de Tecnologías de Información	1	100

7 de 19



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

Grupo Interno de Trabajo Antifraudes	1	100
Grupo Interno de Trabajo Donaciones	1	100
Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción	13	100
Grupo Interno de Trabajo Focalización/Acompañamiento	24	100
Grupo Interno de Trabajo Infraestructura Social y Hábitat	1	100
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Monitoreo	7	100
Oficina Asesora Jurídica	3	100
Oficina Asesora Planeación	2	100
Oficina de Control Interno	1	100
Secretaría General	1	100
Subdirección de Contratación	1	100
Subdirección de Operaciones	1	100
Subdirección de Talento Humano	2	100
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	69	100
Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo	57	99,6
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	12	99,4
GIT Familias en Acción	54	99,4
GIT Seguimiento y Monitoreo	8	99,1
Dirección Regional Caldas	4	96,5
Dirección General	1	93
GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	93
GIT Seguridad Alimentaria	1	93
Subdirección General de Programas y Proyectos	1	93
<b>Total general</b>	<b>571</b>	<b>99,5</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	Segundo Trimestre 2020
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	96%	93%	#N/A	100%	#N/A

8 de 19





La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#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	#N/A
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	#N/A	#N/A	100%	82%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT CONTABILIDAD	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	#N/A	#N/A	100%	93%	#N/A	90%	100%	100%	#N/A	#N/A
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	93%	#N/A	100%	93%	100%	#N/A	#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%	100%
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	#N/A	#N/A	100%	96%	94%	84%	93%	92%	#N/A	#N/A
GIT TESORERÍA	93%	100%	100%	100%	78%	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	#N/A	94%	98%	95%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT EMPRENDIMIENTO	75%	92%	98%	93%	100%	96%	93%	100%	83%	100%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	90%	#N/A	98%	100%	100%	100%	100%	#N/A	97,80%	100%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	95%	96,50%	91,50%	89%	#N/A	#N/A	100%	100%	100%
GIT ANTIFRAUDES	100%	30%	96,50%	89,60%	97%	#N/A	#N/A	99%	100%	100%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	100%	100%	96,50%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	69%	97%	96,50%	100,00%	100%	96%	100%	100%	88%	100%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	100%	93%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	100%
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	#N/A	#N/A	96%	100%	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	#N/A
GIT DESARROLLO	#N/A	100%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT EMPLEABILIDAD	75%	82%	96%	93%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	93%	100%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	#N/A	96%	95%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	100%	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	85%	100%	#N/A
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	#N/A	#N/A	96%	96%	#N/A	#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	#N/A
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	#N/A	#N/A	94,50%	100,00%	#N/A	#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	100%
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	93%	96%	94%	96%	#N/A	99%	97%	84%	100%	#N/A
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	#N/A	96%	93,94%	97,10%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	93%	86%	93,10%	96,40%	94%	93%	100%	98%	95,70%	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	93%	93%	93%	#N/A	96%	100%	92%	85%	90%	99,4%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	#N/A	96%	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	#N/A	98%	93%	100%	86%	100%	93%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	93%	92%	90%	97%	98%	97%	#N/A	100%	97,6	100%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	86%	90%	89,82%	90,30%	87%	96%	99%	94%	97,60%	100%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	#N/A	#N/A	89,50%	98,00%	#N/A	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	100%	90%	89%	86%	88%	88%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	96%	92%	87,57%	90,70%	95%	87%	99%	92%	93,80%	99,4%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	76%	#N/A	85,92%	100,00%	100%	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	#N/A	74%	85,10%	93,00%	87%	100%	#N/A	92%	93%	#N/A
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	89%	85%	100%	62%	96%	#N/A	100%	100	99,1%
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	#N/A	96%	83%	84%	#N/A	#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	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	#N/A	#N/A	83%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A	100%	93%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	100%	94%	77,50%	96,50%	88%	100%	#N/A	#N/A	91%	100%
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	#N/A	#N/A	67%	100%	100%	100%	#N/A	#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 periodo no tuvieron peticiones en la muestra evaluada.

### 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 99,23%. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es el GIT Participación Ciudadana con 99,32%.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Focalización	12	99,17%
GIT Jóvenes en Acción	109	99,21%
GIT Participación Ciudadana	153	99,32%
<b>Total general</b>	<b>274</b>	<b>99,23%</b>

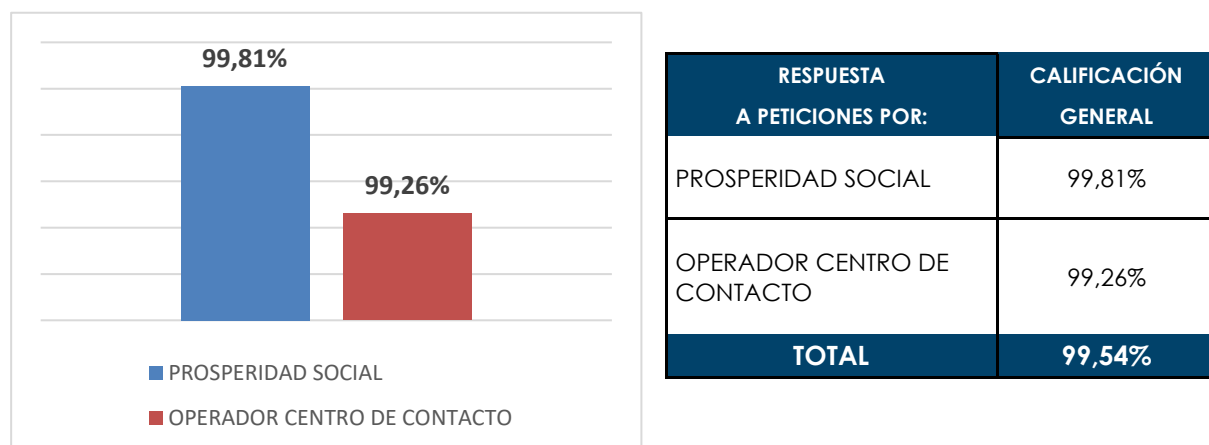
**Fuente: elaboración propia**

**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 99,81%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 99,26%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 99,54%.

**Ilustración 3. Nivel General por Pregunta**



**Fuente: elaboración propia**



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2020

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 2,95. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 3,00 son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional San

13 de 19

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

Andrés, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, Dirección Regional Vichada, GIT Actividad Legislativa, GIT Administración de Bienes, GIT Antifraudes, GIT Cuentas por Pagar, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Emprendimiento, GIT Enfoque Diferencial, GIT Formulación y Monitoreo, GIT Intervenciones Rurales Integrales, GIT Oferta Pública, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Proyectos de Tecnologías de Información, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Oficina de Control Interno, Secretaría General, Subdirección de Contratación, Subdirección de Operaciones, Subdirección de Talento Humano y Subdirección General para la Superación de la Pobreza.

**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	3	3
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección General	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75

14 de 19



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

Dirección Regional Casanare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guainía	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional La Guajira	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Meta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Norte de Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Risaralda	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional San Andrés	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Tolima	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Urabá - Darién	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Vichada	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Actividad Legislativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3

15 de 19



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

GIT Administración de Bienes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Alianza y Cooperación Internacional	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Cuentas por Pagar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Empleabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Emprendimiento	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias en Acción	2,98	2,98	2,96	2,98	3	3	3	3	2,99
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Intervenciones Rurales Integrales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Oferta Pública	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Proyectos de Tecnologías de Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
GIT Seguridad Alimentaria	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora Planeación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina de Control Interno	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Secretaría General	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Contratación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Operaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5

16 de 19



Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Total general</b>	<b>2,97</b>	<b>2,98</b>	<b>3,00</b>	<b>3,02</b>	<b>2,83</b>	<b>2,84</b>	<b>3,07</b>	<b>3,09</b>	<b>2,95</b>

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, las 3 dependencias presentan el mismo nivel de calidad con 2,99.

**Tabla 8. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta		Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2				6	7		
<b>GIT Focalización</b>	3	3	3	2,92	3	3	3	3	<b>2,99</b>
<b>GIT Jóvenes en Acción</b>	2,96	2,99	2,96	2,99	3	2,99	3	3	<b>2,99</b>
<b>GIT Participación Ciudadana</b>	2,99	2,98	2,94	2,99	3	3	3	3	<b>2,99</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,98</b>	<b>2,99</b>	<b>2,97</b>	<b>2,97</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,99</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.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
– PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

#### 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 3,00. Las dependencias que presenta un nivel de calidad superior son GIT Focalización y GIT Jóvenes en Acción con 3,00.

**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>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>3</b>
<b>GIT Jóvenes en Acción</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>3</b>
<b>GIT Participación Ciudadana</b>	3	3	3	2,90	3	3	3	3	<b>2,99</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,97</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3,00</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 3,00 las 3 dependencias presentan el mismo nivel de calidad 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	<b>3</b>
<b>GIT Familias en Acción</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>3</b>
<b>GIT Formulación y Monitoreo</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>3</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2020**

## 5. Recomendaciones

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional San Andrés, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, Dirección Regional Vichada, Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, GIT Actividad Legislativa, GIT Administración de Bienes, GIT Antifraudes, GIT Cuentas por Pagar, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Emprendimiento, GIT Enfoque Diferencial, GIT Formulación y Monitoreo, GIT Intervenciones Rurales Integrales, GIT Jóvenes en Acción, GIT Oferta Pública, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Proyectos de Tecnologías de Información, Grupo Interno de Trabajo Antifraudes, Grupo Interno de Trabajo Donaciones, Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción, Grupo Interno de Trabajo Focalización/Acompañamiento, Grupo Interno de Trabajo Infraestructura Social y Hábitat, Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Monitoreo, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Oficina de Control Interno, Secretaría General, Subdirección de Contratación, Subdirección de Operaciones, Subdirección de Talento Humano y Subdirección General para la Superación de la Pobreza.

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior al 99% son: Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo 99,6%, Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social 99,4%, GIT Familias en Acción 99,4%, GIT Seguimiento y Monitoreo 99,1%, Dirección Regional Caldas 96,5%, Dirección General 93%, GIT Alianza y Cooperación Internacional 93%, GIT Seguridad Alimentaria 93% y la Subdirección General de Programas y Proyectos 93%

Se resalta que la calidad total de la entidad aumento de 98.00% a 99,54% y que ninguna dependencia se presenta un nivel de calidad inferior al 90% pese a la emergencia sanitaria que presento el país en el segundo trimestre de 2020, lo que ocasiono un volumen exponencial de peticiones, por lo anterior, para este trimestre no hay oportunidades de mejoras a realizar.