



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2020**

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

Diciembre, 2020



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2020**

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.....	19



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 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 julio, agosto y septiembre 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 945 peticiones.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	38.689
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
TAMAÑO MUESTRA	945

Fuente: elaboración propia

Se debe tener en cuenta que, de las 945 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
Resolución de fondo	La respuesta emitida resuelve concretamente la petición.
	La respuesta resuelve totalmente la petición.
Fundamentación de la respuesta	La respuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
Claridad y comprensión	La respuesta está escrita en un lenguaje claro y 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.
Destinación Efectiva	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

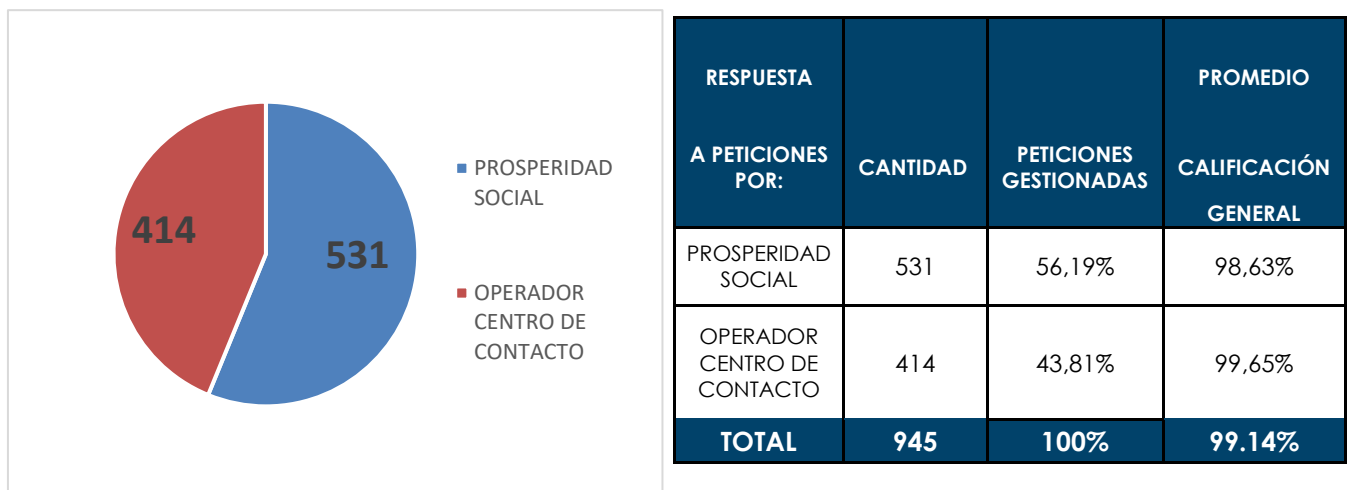
Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 56,19% representando un nivel de calidad del 98,63%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 43,81% representando un nivel de calidad del 99,65%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 99.14%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



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 98,63%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, Dirección Regional Vaupés, Dirección Regional Vichada, Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, GIT Cuentas por Pagar, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Formulación y Monitoreo, GIT Intervenciones Rurales Integrales, GIT Jóvenes en Acción, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguridad Alimentaria, 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, Subdirección de Contratación, Subdirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Subdirección General de Programas y Proyectos 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 Transferencias Monetarias Condicionadas	36	100
Dirección Regional Antioquia	1	100
Dirección Regional Arauca	1	100
Dirección Regional Atlántico	5	100
Dirección Regional Bogotá	5	100
Dirección Regional Bolívar	3	100
Dirección Regional Caldas	1	100
Dirección Regional Casanare	1	100



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2020**

Dirección Regional Cesar	1	100
Dirección Regional Cundinamarca	5	100
Dirección Regional Huila	2	100
Dirección Regional Nariño	3	100
Dirección Regional Norte de Santander	1	100
Dirección Regional Quindío	1	100
Dirección Regional Risaralda	3	100
Dirección Regional Santander	1	100
Dirección Regional Sucre	1	100
Dirección Regional Tolima	2	100
Dirección Regional Urabá - Darién	1	100
Dirección Regional Valle del Cauca	3	100
Dirección Regional Vaupés	1	100
Dirección Regional Vichada	1	100
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	19	100
GIT Cuentas por Pagar	1	100
GIT Desarrollo e implementación	1	100
GIT Donaciones	6	100
GIT Empleabilidad	3	100
GIT Formulación y Monitoreo	102	100
GIT Intervenciones Rurales Integrales	1	100
GIT Jóvenes en Acción	1	100
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	100
GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	1	100
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	1	100
GIT Seguridad Alimentaria	1	100
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	4	100
Oficina Asesora Planeación	3	100
Subdirección de Contratación	1	100
Subdirección de Talento Humano	2	100
Subdirección Financiera	1	100



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2020**

Subdirección General de Programas y Proyectos	1	100
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	69	100
Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo	57	99,63
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	18	99,61
GIT Oferta Pública	18	99,61
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	12	99,42
GIT Seguimiento y Monitoreo	8	99,13
GIT Familias en Acción	33	97,94
GIT Antifraudes	6	97,67
Dirección Regional Boyacá	1	93
Dirección Regional Córdoba	1	93
Dirección Regional Guainía	1	93
Dirección Regional Meta	1	93
GIT Actividad Legislativa	1	93
GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	93
GIT Control Interno Disciplinario	1	93
GIT Diseño Metodológico y Formación	1	93
GIT Emprendimiento	1	93
GIT Enfoque Diferencial	1	93
GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	93
Secretaría General	1	92
Total general	531	98,63

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	Tercer Trimestre 2020
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	96%	93%	#N/A	100%	#N/A	#N/A



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 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	#N/A
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	100%	94%	100%	#N/A	100%	#N/A	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	#N/A	#N/A	100%	82%	100%	100%	100%	#N/A	#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	#N/A
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	#N/A	#N/A	100%	93%	#N/A	90%	100%	100%	#N/A	#N/A	93%
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	93%	#N/A	100%	93%	100%	#N/A	#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%	100%
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	#N/A	#N/A	100%	96%	94%	84%	93%	92%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT TESORERÍA	93%	100%	100%	100%	78%	96%	#N/A	#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	#N/A
GIT EMPRENDIMIENTO	75%	92%	98%	93%	100%	96%	93%	100%	83%	100%	93%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	90%	#N/A	98%	100%	100%	100%	100%	#N/A	97,80%	100%	100%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	95%	96,50%	91,50%	89%	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	93%
GIT ANTIFRAUDES	100%	30%	96,50%	89,60%	97%	#N/A	#N/A	99%	100%	100%	97,66%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	100%	100%	96,50%	#N/A	100%	#N/A	#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%	100%

9 de 19



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2020**

GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	100%	93%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	#N/A	#N/A	96%	100%	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A
GIT DESARROLLO	#N/A	100%	96%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
GIT EMPLEABILIDAD	75%	82%	96%	93%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	93%	100%	100%
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	#N/A	#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	#N/A
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	100%	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	85%	100%	#N/A	#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%	#N/A
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	#N/A	#N/A	96%	96%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA TECNOLÓGICA DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	96%	96%	100%	96%	#N/A	#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	#N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO	#N/A	91%	94,33%	93,00%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	93%	96%	94%	96%	#N/A	99%	97%	84%	100%	#N/A	93%
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	#N/A	96%	93,94%	97,10%	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
Julio, Agosto y Septiembre 2020**

DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	93%	86%	93,10%	96,40%	94%	93%	100%	98%	95,70%	100%	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	93%	93%	93%	#N/A	96%	100%	92%	85%	90%	99,40%	99,41%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	#N/A	96%	93%	#N/A	#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%	100%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	93%	92%	90%	97%	98%	97%	#N/A	100%	97,6	100%	100%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	86%	90%	89,82%	90,30%	87%	96%	99%	94%	97,60%	100%	100%
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	#N/A	#N/A	89,50%	98,00%	#N/A	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	100%	90%	89%	86%	88%	88%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	96%	92%	87,57%	90,70%	95%	87%	99%	92%	93,80%	99,40%	97,93%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	76%	#N/A	85,92%	100,00%	100%	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	#N/A	74%	85,10%	93,00%	87%	100%	#N/A	92%	93%	#N/A	#N/A
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	89%	85%	100%	62%	96%	#N/A	100%	100	99,10%	99,12%
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	#N/A	96%	83%	84%	#N/A	#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	#N/A

11 de 19

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	#N/A	#N/A	83%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A	100%	93%	100%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	100%	94%	77,50%	96,50%	88%	100%	#N/A	#N/A	91%	100%	100%
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	#N/A	#N/A	67%	100%	100%	100%	#N/A	#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 del 100%. Las dependencias presentan el mismo nivel de calidad: GIT Focalización, GIT Jóvenes en Acción y GIT Participación Ciudadana con el 100%

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Focalización	13	100%
GIT Jóvenes en Acción	63	100%
GIT Participación Ciudadana	288	100%
Total general	364	100%

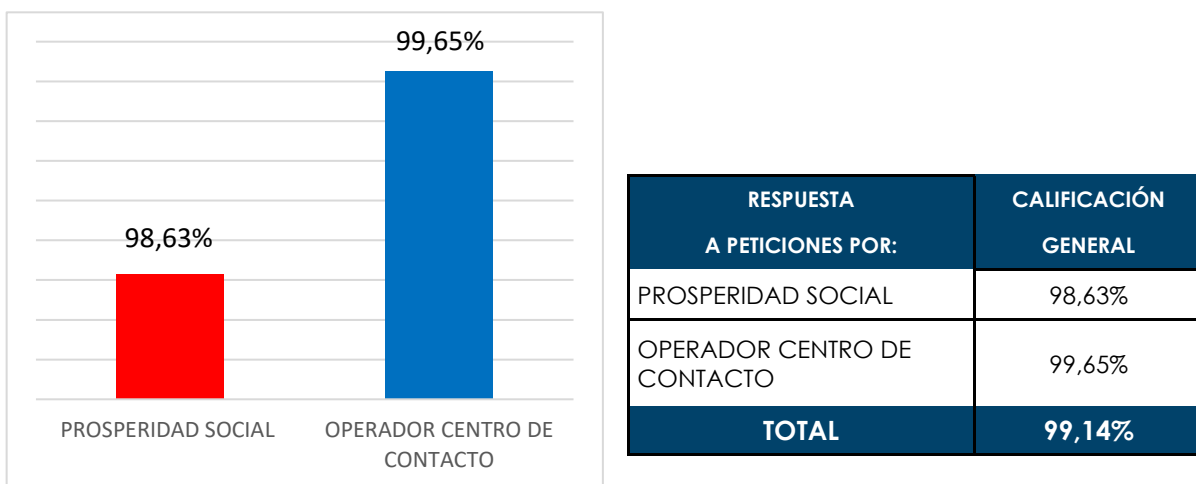
Fuente: elaboración propia

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 98,63%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 99,65%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 99,14%.

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 claro y comprensible.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 2020

- **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 Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, Dirección Regional Vaupés, Dirección Regional Vichada, Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, GIT Cuentas por Pagar, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Formulación y Monitoreo, GIT Intervenciones Rurales Integrales, GIT Jóvenes en Acción, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo, GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo, GIT Seguridad Alimentaria, 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, Subdirección de Contratación, Subdirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Subdirección General de Programas y Proyectos y Subdirección General para la Superación de la Pobreza.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2020**

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	2,83	2,83	3	3	2,96
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	2,89	2,89	3	3	2,97
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Arauca	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 Boyacá	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guainía	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Meta	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	3	3	3	3	3



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 2020

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 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 Vaupés	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Vichada	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Actividad Legislativa	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Alianza y Cooperación Internacional	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Antifraudes	3	3	3	3	2,33	2,33	3	3	2,83
GIT Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Cuentas por Pagar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Desarrollo e implementación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Diseño Metodológico y Formación	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
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	1	1	3	3	2,5
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Familias en Acción	3	3	3	2,88	2,76	2,76	3	3	2,92
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2020**

GIT Intervenciones Rurales Integrales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Oferta Pública	3	3	3	3	2,89	2,89	3	3	2,97
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	2,75	2,75	3	3	2,94
GIT Seguridad Alimentaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Grupo Interno de Trabajo Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Grupo Interno de Trabajo Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Grupo Interno de Trabajo Focalización/Acompañamiento	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	2,895	2,89	3	3	2,97
Grupo Interno de Trabajo Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora Planeación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Secretaría General	3	2	3	3	3	3	3	3	2,88
Subdirección de Contratación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección Financiera	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3

17 de 19

Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total general	3	2,99	3	3	2,65	2,65	3	3	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 2,94, la dependencia que presentan el mayor nivel de calidad es: GIT Focalización 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				6	7		
GIT Focalización	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	2,27	3	3	3	2,91
GIT Participación Ciudadana	3	2,94	2,997	3	2,42	3	3	3	2,92
TOTAL GENERAL	3	2,98	2,999	3	2,56	3	3	3	2,94

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 2,99. La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es 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		
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Participación Ciudadana	2,97	2,97	3	3	3	3	3	3	2,99
TOTAL GENERAL	2,98	2,98	3	3	3	3	3	3	2,996

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		
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2020

5. Recomendaciones

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, Dirección Regional Vaupés, Dirección Regional Vichada, Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, GIT Cuentas por Pagar, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Formulación y Monitoreo, GIT Intervenciones Rurales Integrales, GIT Jóvenes en Acción, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguridad Alimentaria, 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, Subdirección de Contratación, Subdirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Subdirección General de Programas y Proyectos 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 99,63%, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat 99,61%, GIT Oferta Pública 99,61%, Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social 99,42%, GIT Seguimiento y Monitoreo 99,13%, GIT Familias en Acción 97,94%, GIT Antifraudes 97,67%, Dirección Regional Boyacá 93%, Dirección Regional Córdoba 93%, Dirección Regional Guainía 93%, Dirección Regional Meta 93%, GIT Actividad Legislativa 93%, GIT Actividad Legislativa 93%, GIT Control Interno Disciplinario 93%, GIT Diseño Metodológico y Formación 93%, GIT Emprendimiento 93%, GIT Enfoque Diferencial 93%, GIT Infraestructura Social y Hábitat 93% y Secretaría General 92%

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