



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDP
Octubre, Noviembre y Diciembre 2021**

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

Febrero, 2022



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD	3
3	TAMAÑO DE LA MUESTRA	3
4	NIVEL GENERAL DE CALIDAD	4
4.1	Nivel general de calidad de Prosperidad Social	5
4.2	Nivel de calidad de Prosperidad Social.....	6
4.3	Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto	12
5	NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA	13
5.1	Nivel de calidad Prosperidad Social por pregunta.....	14
5.2	Nivel de calidad Operador Centro de Contacto.....	17
5.3	Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.	17
5.3.1	Calidad Centro de Contacto.....	18
5.3.2	Calidad prosperidad Social	18
6	RECOMENDACIONES	19



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

1 INTRODUCCIÓN

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana de la Secretaría General presenta de manera consolidada el Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF correspondientes al periodo octubre, noviembre y diciembre de 2021.

2 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 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.

3 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 873 peticiones.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	38.106
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
TAMAÑO MUESTRA	873

Fuente: elaboración propia

Se debe tener en cuenta que, de las 873 solicitudes seleccionadas aleatoriamente, a todas se les realizó evaluación de calidad.

4 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 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

4.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 72,39% representando un nivel de calidad del 99,35%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 27,61% representando un nivel de calidad del 94,92%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 97,14%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	632	72,39%	99,35%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	241	27,61%	94,92%
TOTAL	873	100%	97,14%

Fuente: elaboración propia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

4.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,35%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Actividad Legislativa, GIT Administración de Bienes, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Colombia Mayor, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Desarrollo, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Enfoque Diferencial, GIT Ingreso Solidario, GIT Innovación Social, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Oferta Pública, GIT Prestación de Servicios, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial, GIT Cuentas por Pagar, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Financiera y la Subdirección de Talento Humano.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	13	100
Dirección Regional Amazonas	1	100
Dirección Regional Antioquia	1	100
Dirección Regional Arauca	1	100
Dirección Regional Atlántico	3	100
Dirección Regional Bogotá	9	100
Dirección Regional Caldas	1	100
Dirección Regional Cauca	4	100
Dirección Regional Cesar	1	100
Dirección Regional Córdoba	2	100
Dirección Regional Cundinamarca	1	100
Dirección Regional Guainía	1	100
Dirección Regional Guaviare	1	100

6 de 20

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, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF

Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Dirección Regional Huila	1	100
Dirección Regional Nariño	2	100
Dirección Regional Norte de Santander	1	100
Dirección Regional Quindío	1	100
Dirección Regional Risaralda	1	100
Dirección Regional Sucre	1	100
Dirección Regional Urabá - Darién	1	100
Dirección Regional Valle del Cauca	2	100
GIT Actividad Legislativa	2	100
GIT Administración de Bienes	1	100
GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	100
GIT Colombia Mayor	1	100
GIT Control Interno Disciplinario	1	100
GIT Desarrollo	1	100
GIT Desarrollo e implementación	1	100
GIT Donaciones	2	100
GIT Empleabilidad	2	100
GIT Enfoque Diferencial	1	100
GIT Ingreso Solidario	15	100
GIT Innovación Social	1	100
GIT Intervenciones Integrales Rurales	1	100
GIT Oferta Pública	1	100
GIT Prestación de Servicios	1	100
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	1	100
GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición	1	100
GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	1	100
GIT Cuentas por Pagar	1	100
Oficina Asesora Jurídica	1	100
Subdirección de Financiera	1	100
Subdirección de Talento Humano	1	100
GIT Formulación y Monitoreo	58	99,90
GIT Familias en Acción	86	99,84
GIT Seguimiento y Monitoreo	22	99,73
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	57	99,68
GIT Antifraudes	19	99,63
GIT Compensación del IVA	16	99,56
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	258	99,05
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	4	98,25



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	4	98,25
Dirección Regional Tolima	3	97,67
Subdirección General de Programas y Proyectos	6	96,83
Dirección de Inclusión Productiva	1	93
Dirección General	1	93
Dirección Regional Putumayo	1	93
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1	93
GIT Emprendimiento	1	93
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	93
GIT Tesorería	1	93
Oficina Asesora Planeación	1	93
Secretaría General	1	93
Subdirección de Contratación	1	93
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	93
TOTAL GENERAL	632	99,35%

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 2020	Segundo Trimestre 2020	Tercer Trimestre 2020	Cuarto Trimestre 2020	Primer Trimestre 2021	Segundo Trimestre 2021	Tercer Trimestre 2021	Cuarto Trimestre 2021
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/D	93%
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	#N/A	#N/A	93%	100%	100%	100%	100%	100%
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%
GIT TESORERÍA	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	93%
GIT EMPRENDIMIENTO	83%	100%	93%	93%	93%	100%	93%	93%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	97,80%	100%	100%	100%	99,76%	99,21%	100%	99,68%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	100%	93%	100%	100%	100%	100%	100%
GIT ANTIFRAUDES	100%	100%	97,66%	98,44%	99,22%	99,71%	100%	99,63%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	#N/A	100%	#N/A	#N/A	93%	100%	93%	100%
GIT EMPLEABILIDAD	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	100%						
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	95,70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	93%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	100%						
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	97,6	100%	100%	#N/A	98,09%	93%	99%	93%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	97,60%	100%	100%	99,91%	99,77%	99,72%	99,92%	99,89%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	93,80%	99,40%	97,93%	99,69%	100%	99,92%	99,94%	99,84%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93,00%	#N/A	#N/A	100%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	93%	#N/A	#N/A	100%	100%	99,33%	100%	93%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	99,10%	99,12%	99,63%	100%	100%	99,80%	99,73%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	100%	93%	100%	100%	99,25%	93%	98%	96,83%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	96,70%	100%	99,61%	100%	100%	100%	100%	98,25%
DIRECCIÓN GENERAL	96%	93%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	100%	93%
DIRECCIÓN REGIONAL ANTIOQUIA	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	100%	96,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	90%	100%	100%	100%	100%	#N/A	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CÓRDOBA	100%	100%	93%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	#N/A	100%	100%	100%	100%	97,67%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL PUTUMAYO	100%	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	#N/A	93%
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDÍO	90%	#N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL RISARALDA	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	91,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL URABÁ - DARIÉN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97,66%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GIT ALIANZA Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	100%	93%	93%	100%	100%	100%	93%	100%
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	#N/A	#N/A	100%	100%	93%	100%	100%	100%
GIT OFERTA PÚBLICA	90%	100%	99,61%	100%	100%	100%	#N/A	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA GENERAL	90%	100%	92%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	93%
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	100%	100%	100%	97,67%	100%	100%	100%	100%
GIT DONACIONES	98%	100%	100%	93%	100%	100%	93%	100%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	100%	100%	93%	93%	93%	100%	100%	100%
GIT SEGUIMIENTO A NUEVOS PROGRAMAS	#N/A	#N/A	#N/A	93%	93%	#N/A	#N/A	99,05%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	91%	100%	100%	93%	100%	100%	100%	93%
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	#N/A	93%	97,67%
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL, JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	#N/A	93%	100%	#N/A	99,25%	93%	97,66%	96,83%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, Noviembre y Diciembre 2021**

DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
GIT INTERVENCIONES INTEGRALES RURALES	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%	93%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	100%

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.

4.3 Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas por el Centro de Contacto es del 94,92%. La dependencia que presenta el nivel de calidad más alto es el GIT Participación Ciudadana con un 95,97%

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Focalización	18	92,72%
GIT Jóvenes en Acción	102	94,08%
GIT Participación Ciudadana	121	95,97%
Total general	241	94,92%

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.

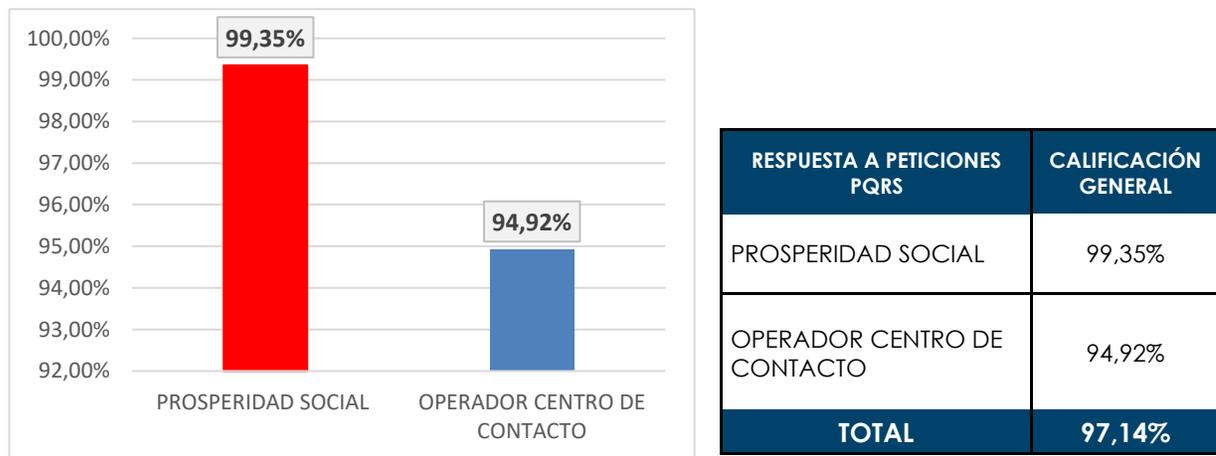
Tabla 7. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto.

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE 2020	SEGUNDO TRIMESTRE 2020	TERCER TRIMESTRE 2020	CUARTO TRIMESTRE 2020	PRIMER TRIMESTRE 2021	SEGUNDO TRIMESTRE 2021	TERCER TRIMESTRE 2021	CUARTO TRIMESTRE 2021
GIT Focalización	97,62%	99,17%	100%	98,40%	99,75%	98,33%	99,80%	92,72%
GIT Jóvenes en Acción	98,91%	99,21%	100%	95,53%	99,18%	99,62%	100%	94,08%
GIT Participación Ciudadana	99,00%	99,32%	100%	98,23%	98,96%	99,30%	99,82%	95,97%
Total general	98,51%	99,23%	100%	97,39%	99,01%	99,08%	99,87%	94,92%

5 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,35%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 94,92%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 97,14%.

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.
- **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.

5.1 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 2,90. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 3,00 son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Actividad Legislativa, GIT Administración de Bienes, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Colombia Mayor, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Desarrollo, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Enfoque Diferencial, GIT Ingreso Solidario, GIT Innovación Social, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Oferta Pública, GIT Prestación de Servicios, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial, GIT Cuentas por Pagar, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Financiera y Subdirección de Talento Humano.

Tabla 8. 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 Inclusión Productiva	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,88
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,88
Dirección General	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Amazonas	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 Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cauca	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 Guaviare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Huila	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 Putumayo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
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 Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Tolima	3	3	3	3	2,33	2,33	3	3	2,83
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

15 de 20



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Actividad Legislativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Administración de Bienes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Alianza y Cooperación Internacional	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Antifraudes	3	3	3	3	2,89	2,89	3	3	2,97
GIT Colombia Mayor	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Compensación del IVA	3	3	3	3	2,88	2,88	3	3	2,97
GIT Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Desarrollo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Desarrollo e implementación	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	1	1	3	3	2,5
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias en Acción	3	3	3	3	2,95	2,95	3	3	2,99
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,98	2,998
GIT Ingreso Solidario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Innovación Social	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Intervenciones Integrales Rurales	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	1	1	3	3	2,5
GIT Prestación de Servicios	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 a Nuevos Programas	3	3	3	3	2,73	2,73	3	3	2,93
GIT Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,95	2,99
GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Tesorería	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Cuentas por Pagar	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	1	1	3	3	2,5
Secretaría General	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección de Contratación	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección de Financiera	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	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 Felicidades – PQRSDF Octubre, Noviembre y Diciembre 2021								

Subdirección General de Programas y Proyectos	3	3	3	3	2,67	2,67	3	2,67	2,88
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	2,95	2,99
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	2,62	2,62	3	2,99	2,90

Fuente: elaboración propia

5.2 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 2,83, la dependencia que presenta el mayor nivel de calidad es: GIT Participación Ciudadana con 2,86.

Tabla 9. 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	2,89	2,56	3	3	2,67	2,44	2,89	2,89	2,79
GIT Jóvenes en Acción	2,73	2,75	2,86	2,92	2,75	2,69	2,98	2,92	2,83
GIT Participación Ciudadana	2,91	2,86	2,98	2,98	2,56	2,74	2,99	2,89	2,86
TOTAL GENERAL	2,84	2,72	2,95	2,97	2,66	2,62	2,95	2,90	2,83

Fuente: elaboración propia

5.3 Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.

Con la implementación del 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 Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, Noviembre y Diciembre 2021**

5.3.1 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 2,98. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue GIT Focalización con 3,00.

Tabla 10. 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				3	4		
GIT Focalización	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	3	3	3	2,79	2,97
GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	2,78	2,97
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	2,86	2,98

5.3.2 Calidad prosperidad Social

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por Prosperidad Social es de 2,9. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue GIT Antifraudes con 3,00.

Tabla 11. 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		
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias en Acción	3	3	3	3	3	3	3	2,9	2,9
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,9	2,9
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	2,9	2,9



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

6 RECOMENDACIONES

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Actividad Legislativa, GIT Administración de Bienes, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Colombia Mayor, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Desarrollo, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Enfoque Diferencial, GIT Ingreso Solidario, GIT Innovación Social, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Oferta Pública, GIT Prestación de Servicios, GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo, GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición, GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial, GIT Cuentas por Pagar, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Financiera y la Subdirección de Talento Humano.

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior al 99% son: GIT Formulación y Monitoreo, GIT Familias en Acción, GIT Seguimiento y Monitoreo, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, GIT Antifraudes, GIT Compensación del IVA, GIT Seguimiento a Nuevos Programas, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Tolima, Subdirección General de Programas y Proyectos, Dirección de Inclusión Productiva, Dirección General, Dirección Regional Putumayo, GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos, GIT Emprendimiento, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Tesorería, Oficina Asesora Planeación, Secretaría General, Subdirección de Contratación y Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas.

Se resalta que la calidad total de la entidad disminuyó al 97,14%, teniendo en cuenta que para el tercer trimestre había sido del 99,50%, y que ninguna dependencia presenta un nivel de calidad inferior al 90% pese a la emergencia sanitaria por el COVID-19 presente en el país y que se mantuvo en el cuarto trimestre de 2021, lo que continua ocasionando un volumen exponencial de peticiones teniendo en cuenta que los programas sociales que desarrolla la Entidad aportan a superar las dificultades socioeconómicas de las familias más pobres y vulnerables, por lo anterior, para este trimestre no hay oportunidades de mejoras a realizar.

Se recomienda verificar y cumplir con los términos de la normatividad vigente para dar respuesta efectiva a las peticiones, de esta manera se evitan los vencimientos y no se ve

19 de 20

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, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, Noviembre y Diciembre 2021**

afectada la oportunidad en la gestión de la Entidad. De igual manera, se recomienda continuar generando acciones tendientes a que las respuestas dadas a los peticionarios estén escritas en un lenguaje claro y comprensible, que no sean extensas, y que se atiendan o resuelvan de forma congruente cada una de las pretensiones de la petición.