



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**

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

**Agosto, 2021**



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**

**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.....	14
<b>4. NIVEL DE CALIDAD POR PREGUNTA.....</b>	<b>15</b>
4.1 NIVEL DE CALIDAD PROSPERIDAD SOCIAL POR PREGUNTA .....	17
4.2 NIVEL DE CALIDAD OPERADOR CENTRO DE CONTACTO.....	20
4.3 DETALLE DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE CONSOLIDACION.....	21
4.3.1 CALIDAD CENTRO DE CONTACTO.....	21
4.3.2 CALIDAD PROSPERIDAD SOCIAL .....	22
<b>5. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>22</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 2021

## 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 2021.

## 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 823 peticiones.

**Tabla 1. Tamaño de la muestra**

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	44.517
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
<b>TAMAÑO MUESTRA</b>	<b>823</b>

**Fuente: elaboración propia**

Se debe tener en cuenta que, de las 823 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 claro y 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**

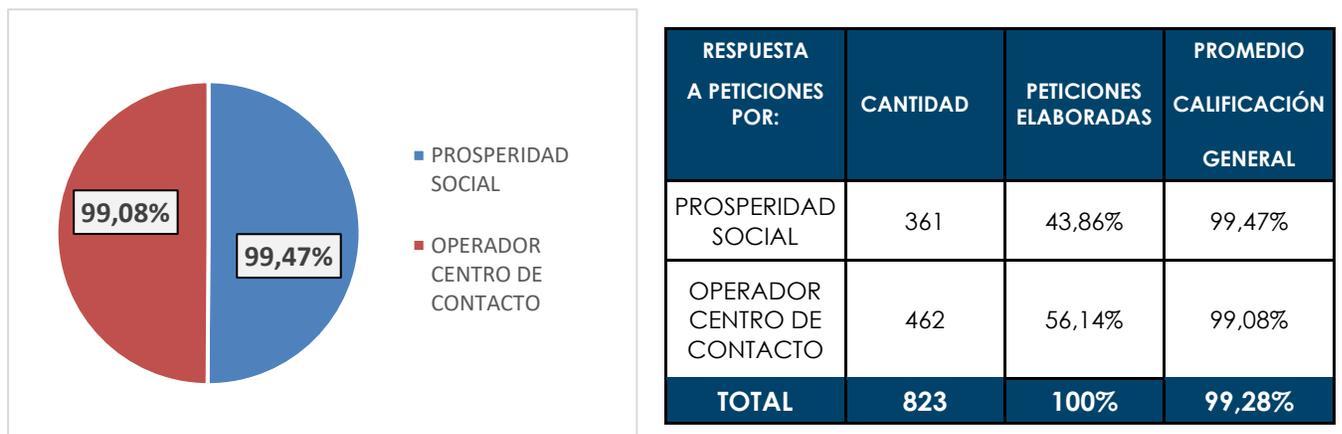
Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

### 3.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 43,86% representando un nivel de calidad del 99,47%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 56,14% representando un nivel de calidad del 99,08%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 99,28%.

**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 2021**

### 3.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,47%. 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 Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, 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 Control Interno Disciplinario, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Emprendimiento, GIT Enfoque Diferencial, GIT Implementación, GIT Oferta Pública, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Territorios y Poblaciones, GIT Tesorería, GIT Cuentas por Pagar, GIT Seguimiento a Nuevos Programas, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección de Contratación, Subdirección de Operaciones y Subdirección de Talento Humano.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACION
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1	100
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	100
Dirección Regional Amazonas	1	100
Dirección Regional Antioquia	4	100
Dirección Regional Arauca	1	100
Dirección Regional Atlántico	3	100
Dirección Regional Bogotá	6	100
Dirección Regional Caldas	1	100
Dirección Regional Caquetá	1	100
Dirección Regional Cauca	3	100
Dirección Regional Chocó	1	100
Dirección Regional Córdoba	1	100
Dirección Regional Guainía	1	100
Dirección Regional Huila	1	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 2021**

Dirección Regional La Guajira	1	100
Dirección Regional Magdalena Medio	1	100
Dirección Regional Meta	1	100
Dirección Regional Nariño	2	100
Dirección Regional Quindío	1	100
Dirección Regional Risaralda	1	100
Dirección Regional Sucre	2	100
Dirección Regional Urabá - Darién	1	100
Dirección Regional Valle del Cauca	1	100
GIT Actividad Legislativa	1	100
GIT Administración de Bienes	1	100
GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	100
GIT Control Interno Disciplinario	1	100
GIT Desarrollo e implementación	1	100
GIT Donaciones	2	100
GIT Empleabilidad	1	100
GIT Emprendimiento	1	100
GIT Enfoque Diferencial	1	100
GIT Implementación	1	100
GIT Oferta Pública	2	100
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	100
GIT Seguimiento y Monitoreo	9	100
GIT Territorios y Poblaciones	1	100
GIT Tesorería	1	100
GIT Cuentas por Pagar	1	100
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	1	100
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	100
Oficina Asesora de Planeación	2	100
Oficina Asesora Jurídica	1	100
Oficina Asesora Planeación	1	100
Subdirección de Contratación	1	100
Subdirección de Operaciones	1	100
Subdirección de Talento Humano	1	100
GIT Familias en Acción	76	99,92
GIT Formulación y Monitoreo	87	99,72
GIT Antifraudes	24	99,71
Dirección de Inclusión Productiva	9	99,33
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	68	99,21
Dirección Regional Valle	4	98,5

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 2021**

Dirección Regional Bolívar	3	98
Dirección Regional Norte de Santander	3	97,67
Dirección Regional Bogotá	2	97
Oficina Asesora Jurídica	2	96
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	93
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	4	93
GIT Gestión Digital	1	93
GIT Intervenciones Integrales Rurales	1	93
GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	1	93
Subdirección General de Programas y Proyectos	1	93
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>361</b>	<b>99,47%</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	Tercer Trimestre 2019	Cuarto Trimestre 2019	Primer Trimestre 2020	Segundo Trimestre 2020	Tercer Trimestre 2020	Cuarto Trimestre 2020	Primer Trimestre 2021	Segundo Trimestre 2021
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	93%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT CONTABILIDAD	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100%	100%	#N/A	#N/A	93%	100%	100%	100%
GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	93%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	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 2021**

GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	93%	92%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT TESORERÍA	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT EMPRENDIMIENTO	93%	100%	83%	100%	93%	93%	93%	100%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	100%	#N/A	97,80%	100%	100%	100%	99,76%	99,21%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	#N/A	100%	100%	100%	93%	100%	100%	100%
GIT ANTIFRAUDES	#N/A	99%	100%	100%	97,66%	98,44%	99,22%	99,71%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	93%	100%
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT DESARROLLO	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT EMPLEABILIDAD	#N/A	#N/A	93%	100%	100%	100%	100%	100%
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	#N/A	85%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	#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 Felicidades  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**

GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	97%	84%	100%	#N/A	93%	#N/A	100%	#N/A
GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	100%	98%	95,70%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	92%	85%	90%	99,40%	99,42%	#N/A	100%	93%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	#N/A	100%	97,6	100%	100%	#N/A	98,09%	93%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	99%	94%	97,60%	100%	100%	99,91%	99,77%	99,72%
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	#N/A	89%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	99%	83,90%	93,80%	99,40%	97,93%	99,69%	100%	99,92%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93,00%	#N/A
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	#N/A	92%	93%	#N/A	#N/A	100%	100%	99,33%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	#N/A	100%	100%	99,10%	99,12%	99,63%	100%	100%

10 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 2021**

GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA COMUNICACIONES	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	#N/A	#N/A	100%	93%	100%	100%	99,25%	93%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	#N/A	#N/A	91%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	#N/A	100%	96,70%	100%	99,61%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN GENERAL	#N/A	#N/A	96%	93%	#N/A	100%	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL ANTIOQUIA	#N/A	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	#N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL BOLÍVAR	#N/A	92%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
DIRECCIÓN REGIONAL BOYACÁ	#N/A	#N/A	100%	#N/A	93%	100%	100%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	#N/A	74%	100%	96,50%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	#N/A	100%	90%	100%	100%	100%	100%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL CÓRDOBA	#N/A	93%	100%	100%	93%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	100%	100%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL GUAINÍA	#N/A	#N/A	#N/A	100%	93%	100%	93%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL LA GUAJIRA	#N/A	100%	96%	100%	#N/A	100%	#N/A	100%
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA	#N/A	#N/A	90%	100%	#N/A	100%	100%	#N/A



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**

DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	#N/A	100%	#N/A	100%	#N/A	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL META	#N/A	#N/A	100%	100%	93%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	#N/A	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	100%	97,67%
DIRECCIÓN REGIONAL PUTUMAYO	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDÍO	#N/A	100%	90%	#N/A	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL RISARALDA	#N/A	92%	90%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	#N/A	100%	91,50%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL URABÁ - DARIÉN	#N/A	75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	98,50%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	#N/A	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL VAUPÉS	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	#N/A
GIT ALIANZA Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	#N/A	100%	100%	93%	93%	100%	100%	100%
GIT CUENTAS POR PAGAR	#N/A	#N/A	90%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	93%	100%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	#N/A	#N/A
GIT OFERTA PÚBLICA	#N/A	100%	90%	100%	99,61%	100%	100%	100%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	#N/A	85,90%	97,30%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A
GIT PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS DE APOYO	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%	#N/A
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	85,92%	#N/A	#N/A	93%	100%	100%	#N/A	#N/A



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	#N/A	95%	90%	100%	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA GENERAL	#N/A	93%	90%	100%	92%	100%	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	#N/A	#N/A	90%	100%	#N/A	100%	93%	100%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	93%	#N/A	100%	#N/A	100%	100%	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	#N/A	100%	100%	100%	100%	97,67%	100%	100%
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A
GIT DONACIONES	#N/A	100%	98%	100%	100%	93%	100%	100%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	#N/A	100%	100%	100%	93%	93%	93%	100%
GIT SEGUIMIENTO A NUEVOS PROGRAMAS	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%	93%	#N/A
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	#N/A	96,50%	91%	100%	100%	93%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CASANARE	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL SANTANDER	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	98%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL VICHADA	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	#N/A
DIRECCIÓN TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	#N/A	#N/A	93%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL, JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	#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  
Abril, Mayo y Junio 2021**

GRUPO INTERNO DE TRABAJO FOCALIZACIÓN/ACOMPANAMIENTO	#N/A	#N/A	98,30%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	83%	#N/A	#N/A	93%	100%	#N/A	99,25%	93%
GIT DISEÑO METODOLÓGICO Y FORMACIÓN	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL SAN ANDRÉS	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL CHOCÓ	#N/A	#N/A	90%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
GIT INTERVENCIONES INTEGRALES RURALES	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%	93%
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	#N/A	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	#N/A	74%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	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.

### 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 99,08%. La dependencia que presenta el nivel de calidad más alto es el GIT Jóvenes en Acción con un 99,62%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
– PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Focalización	12	98,33%
GIT Jóvenes en Acción	101	99,62%
GIT Participación Ciudadana	349	99,30%
<b>Total general</b>	<b>462</b>	<b>99,08%</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.

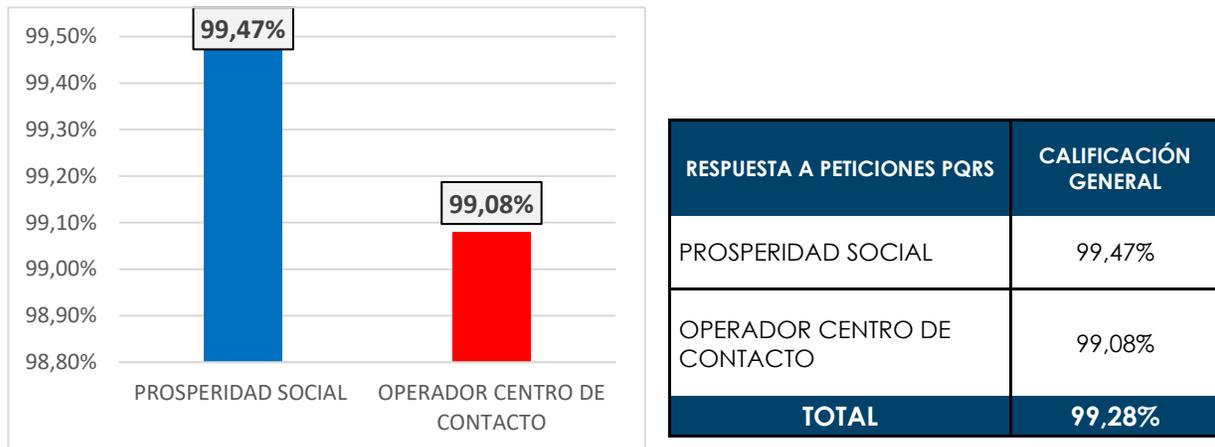
**Tabla 7. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto.**

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

#### 4. Nivel de calidad general por pregunta

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,47%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 99,08%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 99,28%.

**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 respuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.

- **Claridad y comprensión**

4. La respuesta 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.

#### 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 2,94. 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 Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Actividad Legislativa, GIT Administración de Bienes, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Emprendimiento, GIT Enfoque Diferencial, GIT Implementación, GIT Oferta Pública, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Territorios y Poblaciones, GIT Tesorería, GIT Cuentas por Pagar, GIT Seguimiento a Nuevos Programas, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección de Contratación, Subdirección de Operaciones 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	3	4	5	6	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 Inclusión Productiva	3	3	3	3	3	3	3	2,89	2,99



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**

Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	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 Bogotá	3	3	3	3	3	3	3	2,5	2,94
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caquetá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Chocó	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Córdoba	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 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	2,33	2,33	3	3	2,83



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**

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 Urabá - Darién	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	2,92	2,92	3	3	2,98
GIT Control Interno Disciplinario	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	3	3	3	3	3
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias en Acción	3	3	3	3	3	3	3	2,99	3
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,97	3
GIT Gestión Digital	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Implementación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Intervenciones Integrales Rurales	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
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 Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Territorios y Poblaciones	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  
Abril, Mayo y Junio 2021**

GIT Tesorería	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Cuentas por Pagar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora de Planeación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	1	3	3	3	2,75
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora Planeación	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
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	2,88	2,99
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,70</b>	<b>2,70</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,94</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 2,98, la dependencia que presentan el mayor nivel de calidad es: GIT Jóvenes en Acción con 2,99.

**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		
<b>GIT Focalización</b>	3	3	3	2,83	3	3	3	3	<b>2,98</b>
<b>GIT Jóvenes en Acción</b>	3	3	3	2,99	2,98	3	3	2,96	<b>2,99</b>
<b>GIT Participación Ciudadana</b>	3	3	3	3	2,87	2,99	3	2,94	<b>2,98</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,94</b>	<b>2,95</b>	<b>3,00</b>	<b>3</b>	<b>2,97</b>	<b>2,98</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 2,97. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior es el GIT Participación Ciudadana con 2,98

**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				6	7		
<b>GIT Jóvenes en Acción</b>	3	3	3	3	3	3	3	2,67	<b>2,96</b>
<b>GIT Participación Ciudadana</b>	3	3	3	3	2,97	3	3	2,87	<b>2,98</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,99</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,77</b>	<b>2,97</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 2021**

#### 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 2,99 La dependencia que presenta un nivel de calidad superior es 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				6	7		
<b>GIT Antifraudes</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>GIT Familias en Acción</b>	3	3	3	3	3	3	3	2,89	2,99
<b>GIT Formulación y Monitoreo</b>	3	3	3	3	3	3	3	2,79	2,97
<b>TOTAL GENERAL</b>	3	3	3	3	3	3	3	2,89	2,99

#### 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 Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, 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 Control Interno Disciplinario, GIT Desarrollo e implementación, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Emprendimiento, GIT Enfoque Diferencial, GIT Implementación, GIT Oferta Pública, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Territorios y Poblaciones, GIT Tesorería, GIT Cuentas por Pagar, GIT Seguimiento a Nuevos Programas, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección de Contratación, Subdirección de Operaciones y Subdirección de Talento Humano.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior al 99% son: GIT Familias en Acción, GIT Formulación y Monitoreo, GIT Antifraudes, Dirección de Inclusión Productiva, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, Dirección Regional Valle, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Bogotá, Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, GIT Gestión Digital, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial y Subdirección General de Programas y Proyectos.

Se resalta que la calidad total de la entidad disminuye al 99,28% y que ninguna dependencia presenta un nivel de calidad inferior al 90% pese a la emergencia sanitaria que presentó el país y que continuó en el segundo trimestre de 2021, lo que ocasionó un volumen exponencial de peticiones, por lo anterior, para este trimestre no hay oportunidades de mejoras a realizar.