



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDP
Julio, Agosto y Septiembre 2021**

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

Noviembre, 2021



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 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	13
5	NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA	14
5.1	Nivel de calidad Prosperidad Social por pregunta.....	15
5.2	Nivel de calidad Operador Centro de Contacto.....	18
5.3	Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.	18
5.3.1	Calidad Centro de Contacto.....	19
5.3.2	Calidad prosperidad Social	19
6	RECOMENDACIONES	20



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

1 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 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 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.

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 847 peticiones.

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	40.296
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
No. estratos	55
TAMAÑO MUESTRA	847

Fuente: elaboración propia

Se debe tener en cuenta que, de las 847 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 equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

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 53,96% representando un nivel de calidad del 99,12%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 46,04% representando un nivel de calidad del 99,87%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 99,50%.

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

Julio, Agosto y Septiembre 2021

4.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,12%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social, Dirección de Inclusión Productiva, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección General, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle, Dirección Regional Valle del Cauca, Dirección Regional Vichada, GIT Actividad Legislativa, GIT Antifraudes, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Desarrollo e implementación, GIT Empleabilidad, GIT Enfoque Diferencial, GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo, GIT Información y Seguimiento, GIT Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Prestación de Servicios, GIT Seguridad Alimentaria, GIT Sistema de Información, GIT Territorios y Poblaciones, GIT Tesorería, GIT Cuentas por Pagar, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección General de Programas y Proyectos, Subdirección de Talento Humano y Subdirección General para la Superación de la Pobreza.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACION
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	7	100
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	100
Dirección de Inclusión Productiva	1	100
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	2	100
Dirección General	1	100
Dirección Regional Antioquia	2	100
Dirección Regional Atlántico	1	100
Dirección Regional Bogotá	3	100
Dirección Regional Bolívar	1	100
Dirección Regional Caldas	1	100

6 de 19

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2021**

Dirección Regional Cauca	1	100
Dirección Regional Cesar	1	100
Dirección Regional Córdoba	1	100
Dirección Regional Cundinamarca	2	100
Dirección Regional Huila	1	100
Dirección Regional La Guajira	1	100
Dirección Regional Magdalena	3	100
Dirección Regional Magdalena Medio	1	100
Dirección Regional Nariño	1	100
Dirección Regional Norte de Santander	3	100
Dirección Regional Quindío	1	100
Dirección Regional Risaralda	1	100
Dirección Regional Santander	1	100
Dirección Regional Sucre	1	100
Dirección Regional Urabá - Darién	1	100
Dirección Regional Valle	1	100
Dirección Regional Valle del Cauca	2	100
Dirección Regional Vichada	1	100
GIT Actividad Legislativa	2	100
GIT Antifraudes	21	100
GIT Control Interno Disciplinario	1	100
GIT Desarrollo e implementación	1	100
GIT Empleabilidad	2	100
GIT Enfoque Diferencial	1	100
GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	5	100
GIT Información y Seguimiento	1	100
GIT Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información	1	100
GIT Intervenciones Integrales Rurales	1	100
GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	2	100
GIT Prestación de Servicios	1	100
GIT Seguridad Alimentaria	2	100
GIT Sistema de Información	1	100
GIT Territorios y Poblaciones	1	100
GIT Tesorería	1	100
GIT Cuentas por Pagar	1	100
Oficina Asesora Jurídica	1	100
Oficina Asesora Planeación	1	100
Subdirección General de Programas y Proyectos	1	100

7 de 19



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2021**

Subdirección de Talento Humano	1	100
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	71	100
GIT Familias en Acción	108	99,94
GIT Formulación y Monitoreo	85	99,93
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	50	99,86
GIT Seguimiento y Monitoreo	31	99,81
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	7	99
Subdirección General de Programas y Proyectos	3	97,67
Dirección Regional Meta	2	96,50
Dirección Regional Tolima	1	93
GIT Administración de Bienes	1	93
GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	93
GIT Donaciones	1	93
GIT Emprendimiento	1	93
GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	1	93
Subdirección de Contratación	1	93
TOTAL GENERAL	457	99,12%

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
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/D
GIT ACOMPAÑAMIENTO TERRITORIAL Y SECTORIAL	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/D
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/D
GIT ASUNTOS TRIBUTARIOS	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/D
GIT CONTABILIDAD	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/D
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	#N/A	#N/A	93%	100%	100%	100%	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 2021**

GIT GESTIÓN PRE CONTRACTUAL	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GIT SERVICIOS DE TRANSPORTE Y SEGURIDAD	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT TESORERÍA	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%	100%
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT EMPRENDIMIENTO	83%	100%	93%	93%	93%	100%	93%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	97,80%	100%	100%	100%	99,76%	99,21%	100%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	100%	93%	100%	100%	100%	100%
GIT ANTIFRAUDES	100%	100%	97,66%	98,44%	99,22%	99,71%	100%
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	#N/A	100%	#N/A	#N/A	93%	100%	93%
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT DESARROLLO	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT EMPLEABILIDAD	93%	100%	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
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
GIT PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%	100%
OFICINA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	100%	#N/A	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 Felicidades
- PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2021**

GIT INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	95,70%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	90%	99,40%	99,42%	#N/A	100%	93%	100%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	#N/A						
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A						
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	97,6	100%	100%	#N/A	98,09%	93%	99%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	97,60%	100%	100%	99,91%	99,77%	99,72%	99,92%
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	#N/A						
GIT ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL DE VIVIENDA GRATUITA	#N/A						
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	93,80%	99,40%	97,93%	99,69%	100%	99,92%	99,94%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93,00%	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	93%	#N/A	#N/A	100%	100%	99,33%	100%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	99,10%	99,12%	99,63%	100%	100%	99,80%
GIT ACOMPAÑAMIENTO ÉTNICO Y RURAL COMUNITARIO	#N/A						
OFICINA COMUNICACIONES	#N/A						
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	100%	93%	100%	100%	99,25%	93%	98%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	91%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	#N/A						
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	96,70%	100%	99,61%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN GENERAL	96%	93%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	100%
DIRECCIÓN REGIONAL ANTIOQUIA	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

10 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 2021

DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL BOLÍVAR	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL BOYACÁ	100%	#N/A	93%	100%	100%	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	100%	96,50%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	90%	100%	100%	100%	100%	#N/A	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CÓRDOBA	100%	100%	93%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	100%	100%	100%	100%	100%	#N/A	100%
DIRECCIÓN REGIONAL GUAINÍA	#N/A	100%	93%	100%	93%	100%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL LA GUAJIRA	96%	100%	#N/A	100%	#N/A	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA	90%	100%	#N/A	100%	100%	#N/A	100%
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	#N/A	100%	#N/A	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL META	100%	100%	93%	100%	100%	100%	96,50%
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	#N/A	100%	100%	100%	100%	97,67%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL PUTUMAYO	100%	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDÍO	90%	#N/A	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL RISARALDA	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	91,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL URABÁ - DARIÉN	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	98,50%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL VAUPÉS	#N/A	#N/A	100%	100%	100%	#N/A	#N/A
GIT ALIANZA Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	100%	93%	93%	100%	100%	100%	93%
GIT CUENTAS POR PAGAR	90%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	#N/A	#N/A	100%	100%	93%	100%	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 2021

GIT JÓVENES EN ACCIÓN	#N/A	100%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT OFERTA PÚBLICA	90%	100%	99,61%	100%	100%	100%	#N/A
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	97,30%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS DE APOYO	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	#N/A	93%	100%	100%	#N/A	#N/A	100%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%	#N/A
OFICINA ASESORA JURÍDICA	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA GENERAL	90%	100%	92%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	90%	100%	#N/A	100%	93%	100%	#N/A
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	100%	#N/A	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	100%	100%	100%	97,67%	100%	100%	100%
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	#N/A	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	#N/A
GIT DONACIONES	98%	100%	100%	93%	100%	100%	93%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	100%	100%	93%	93%	93%	100%	100%
GIT SEGUIMIENTO A NUEVOS PROGRAMAS	#N/A	#N/A	#N/A	93%	93%	#N/A	#N/A
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	91%	100%	100%	93%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	100%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL CASANARE	#N/A	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL SANTANDER	#N/A	100%	100%	#N/A	98%	#N/A	100%
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	#N/A	93%
DIRECCIÓN REGIONAL VICHADA	#N/A	100%	100%	#N/A	100%	#N/A	100%
DIRECCIÓN TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	93%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL, JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	100%	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
GRUPO INTERNO DE TRABAJO FOCALIZACIÓN/ACOMPAÑAMIENTO	98,30%	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	#N/A	93%	100%	#N/A	99,25%	93%	97,66%

12 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 2021**

GIT DISEÑO METODOLÓGICO Y FORMACIÓN	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL SAN ANDRÉS	#N/A	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	100%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL CHOCÓ	90%	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A
GIT INTERVENCIONES INTEGRALES RURALES	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%	93%	100%
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	#N/A						
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	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 99,87%. La dependencia que presenta el nivel de calidad más alto es el GIT Jóvenes en Acción con un 100%

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Focalización	30	99,80%
GIT Jóvenes en Acción	115	100
GIT Participación Ciudadana	245	99,82%
Total general	390	99,87%

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.

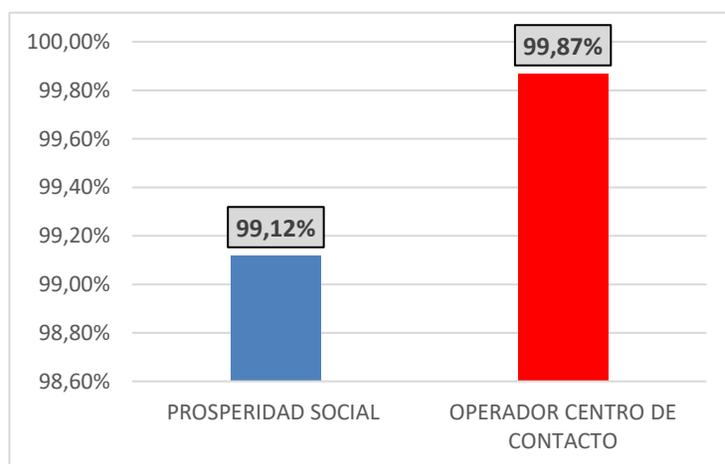
Tabla 7. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto.

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

5 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,12%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 99,87%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 99,50%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



RESPUESTA A PETICIONES PQRS	CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	99,12%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	99,87%
TOTAL	99,50%

Fuente: elaboración propia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 2021

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.

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 2,94. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 3,00 son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social, Dirección de Inclusión , Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle, Dirección Regional Valle del Cauca, Dirección Regional Vichada, GIT

15 de 19

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 2021

Actividad Legislativa, GIT Antifraudes, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Desarrollo e implementación, GIT Empleabilidad, GIT Enfoque Diferencial, GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo, GIT Información y Seguimiento, GIT Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Prestación de Servicios, GIT Seguridad Alimentaria, GIT Sistema de Información, GIT Territorios y Poblaciones, GIT Tesorería, GIT Cuentas por Pagar, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección General de Programas y Proyectos, Subdirección de Talento Humano, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, GIT Familias en Acción, GIT Formulación y Monitoreo y GIT Seguimiento y Monitoreo.

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 Gestión y Articulación de la Oferta Social	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección de Inclusión Productiva	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	2,71	2,71	3	3	2,93
Dirección General	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	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 Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional La Guajira	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Meta	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 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 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	1	1	3	3	2,5
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
Dirección Regional Vichada	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	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	3	3	3	3	3
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	1	1	3	3	2,5
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	3	3	3	2,99	3,00
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,99	3,00
GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Información y Seguimiento	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Intervenciones Integrales Rurales	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 Prestación de Servicios	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,97	3,00
GIT Seguridad Alimentaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Sistema de Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Territorios y Poblaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	2,96	2,96	3	3	2,99
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora Planeación	3	3	3	3	3	3	3	3	3

17 de 19



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2021**

Subdirección General de Programas y Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Contratación	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección de Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	3	3	3	3	2,33	2,33	3	3	2,83
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	2,75	2,75	3	3,00	2,94

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 3,00, las dependencias que presentan el mayor nivel de calidad son: GIT Jóvenes en Acción con 3,00 y GIT Focalización con 3,00.

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	3	3	3	3	3	3	3	2,97	3,00
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	2,98	3	3	2,98	2,99
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	2,99	3	3	2,98	3,00

Fuente: elaboración propia

5.3 Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.

Con la implementación del nuevo esquema de consolidación de respuestas a peticiones de interés particular que requieren respuesta de más de un área de la Entidad, se hace necesario evaluar la calidad del insumo recibido por el GIT Participación Ciudadana para la consolidación de la respuesta, el cual se detalla a continuación.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 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 3,00. Las 3 dependencias presentaron un nivel de calidad superior de 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				6	7		
GIT Focalización	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	2,98	3,00
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	2,99	3,00

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 3,00. Las 3 dependencias presentaron un nivel de calidad superior de 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		
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias en Acción	3	3	3	3	3	3	3	2,99	3,00
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,99	3,00
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	2,99	3,00



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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

Julio, Agosto y Septiembre 2021

6 RECOMENDACIONES

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social, Dirección de Inclusión Productiva, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección General, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Santander, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle, Dirección Regional Valle del Cauca, Dirección Regional Vichada, GIT Actividad Legislativa, GIT Antifraudes, GIT Control Interno Disciplinario, GIT Desarrollo e implementación, GIT Empleabilidad, GIT Enfoque Diferencial, GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo, GIT Información y Seguimiento, GIT Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos, GIT Prestación de Servicios, GIT Seguridad Alimentaria, GIT Sistema de Información, GIT Territorios y Poblaciones, GIT Tesorería, GIT Cuentas por Pagar, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección General de Programas y Proyectos, Subdirección de Talento Humano y Subdirección General para la Superación de la Pobreza.

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior al 99% son: GIT Familias en Acción, GIT Formulación y Monitoreo, GIT Seguimiento a Nuevos Programas, GIT Seguimiento y Monitoreo, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Subdirección General de Programas y Proyectos, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Tolima, GIT Administración de Bienes, GIT Alianza y Cooperación Internacional, GIT Donaciones, GIT Emprendimiento, GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial y Subdirección de Contratación.

Se resalta que la calidad total de la entidad aumentó al 99,50% 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 tercer trimestre de 2021, lo que ocasionó un volumen exponencial de peticiones, por lo anterior, para este trimestre no hay oportunidades de mejoras a realizar.