



PROSPERIDAD SOCIAL

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

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

Febrero, 2023

Grupo de Participación Ciudadana
Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 3791088
Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32-12 local 211 Bogotá – Colombia.
www.prosperidadsocial.gov.co



CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD	3
3	DEFINICIONES Y SIGLAS	3
4	TAMAÑO DE LA MUESTRA	5
5	NIVEL GENERAL DE CALIDAD	7
5.1	Nivel general de calidad de Prosperidad Social	9
5.2	Nivel de calidad de Prosperidad Social	9
5.3	Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto.....	14
6	NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA	15
6.1	Nivel de calidad Prosperidad Social por pregunta	16
6.2	Nivel de calidad Operador Centro de Contacto	18
6.3	Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.....	18
6.3.1	Calidad Centro de Contacto	18
6.3.2	Calidad prosperidad Social.....	19
7	RECOMENDACIONES	19



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 respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF correspondientes al periodo octubre, noviembre y diciembre de 2022.

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 de Centro de Contacto.
- 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 calificación del nivel 1 de calidad y su frecuencia de aplicación es cada tres meses.

3 DEFINICIONES Y SIGLAS

Calificación de la dimensión: Promedio de la calificación numérica otorgada a los criterios de calidad correspondientes a cada dimensión.

Claridad y comprensión: Es la expresión simple, clara y directa de la información que los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general necesitan conocer, de tal forma que se pueda entender la información de manera rápida y fácil.

Calificación general de calidad: Promedio de las calificaciones de las dependencias.

Calificación general por PQRSDF: Sumatoria de las calificaciones porcentuales de todas las dimensiones de calidad por PQRSDF.



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDf
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

Calificación homologada: Valor equivalente en tres escalas (30, 60 y 100) asignado a la calificación de la dimensión.

Calificación numérica: Valor numérico (1, 2, 3) otorgado respecto al cumplimiento o no del criterio de calidad.

Calificación por dependencia: Promedio de las calificaciones generales de todas las PQRSDf de cada dependencia.

Calificación porcentual: Valor porcentual al que equivale la calificación homologada respecto al valor porcentual de la dimensión.

Calificación por pregunta: Promedios de los resultados de cada criterio de calidad por cada PQRSDf de la dependencia.

Criterios de calidad: Característica o atributo que debe cumplir la respuesta a una PQRSDf.

Dimensiones de calidad: Aspectos temáticos en los que son agrupados los criterios de calidad.

Fundamentación: La respuesta debe contener una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en ésta. Explicar las razones de la respuesta dada desde el marco normativo o técnico existente aplicable.

Motivos de no calificación: Hace referencia a la causa por la cual no se puede realizar la evaluación de calidad de las PQRSDf. Los motivos pueden entre otros ser: temas administrativos, no requiere respuesta, la petición no es legible, se dio respuesta en reunión etc.

Muestreo estratificado: Muestra probabilística en donde se divide el total de PQRSDf entre las diferentes dependencias de la Entidad. Luego se selecciona aleatoriamente las PQRSDf finales de las diferentes dependencias en forma proporcional.

Oportunidad: La respuesta es oportuna cuando se da dentro de los plazos estipulados por la normatividad vigente.

Resolución de fondo: La respuesta debe relacionarse de manera precisa y directa con lo que fue solicitado, se resuelve de manera completa cuando se responde cada una de las pretensiones o requerimientos de la solicitud.

PQRSDf: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.



No. Estratos: Corresponde a las Dependencias, Grupo Interno de Trabajo o Dirección Regional a las cuales se les está realizando la medición de la calidad en cada informe.

4 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se realizó un muestreo por el método 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 **1.074** peticiones, para el proceso de **No consolidación** de respuestas.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente formula:

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	47.138
Nivel de Confianza	95%
Margen de error	3%
No. estratos	64
TAMAÑO MUESTRA	1.074
FORMULA	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
VARIABLES	<p>N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar.</p> <p>Z: Nivel de confianza del 90%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z=1.645)</p> <p>E: Nivel de error admisible en las estimaciones del 3%.</p> <p>p: Es la proporción que buscamos en el total de la población</p> <p>q: Es la proporción complementaria (1-p)</p>
Remplazando las Variables	$n = \frac{(1,96)^2 * 0.5 * 0.5 * 47.138}{(0,03)^2 * (47.138 - 1) + 1,96^2 * 0.5 * 0.5}$ <p>n = 1.074</p>



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

Se debe tener en cuenta que, de las **1.074** solicitudes seleccionadas aleatoriamente, a todas se les realizó evaluación de calidad.

Por otra parte, para determinar el tamaño de la muestra del proceso de **Consolidación** de respuestas, se realizó un muestreo por el método 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 **266** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

Tabla 2. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	6.835
Nivel de Confianza	90%
Margen de error	5%
No. estratos	19
TAMAÑO MUESTRA	266
FORMULA	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
VARIABLES	<p>N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar.</p> <p>Z: Nivel de confianza del 90%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z=1.645)</p> <p>E: Nivel de error admisible en las estimaciones del 3%.</p> <p>p: Es la proporción que buscamos en el total de la población</p> <p>q: Es la proporción complementaria (1-p)</p>
Remplazando las Variables	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 6,835}{(0,05)^2 * (6,835 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p>n = 266</p>

Se debe tener en cuenta que, de las **266** solicitudes seleccionadas aleatoriamente, a todas se les realizó evaluación de calidad, y estos generan un número mayor de radicados porque se verifica la calidad de cada insumo recibido para consolidar respuesta, en el que un mismo radicado de entrada puede tener insumos de dos o más áreas dependiendo la cantidad de pretensiones de la petición, por lo anterior, en total se calificaron **1.340** radicados y **1.465** respuestas.



5 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 3. 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 respuesta es oportuna de acuerdo con los términos legales.
	La respuesta es pertinente para el momento situacional del peticionario.
Complejidad de la Respuesta	En el evento 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 física o electrónica de notificación de la respuesta es acorde con la indicada en la petición.

Fuente: elaboración propia



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDf
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

La calificación numérica se realiza de 1 a 3 donde:

Tabla 4. Niveles de calidad

Calificación	Nivel de calidad
3	Bueno
2	Aceptable
1	Malo

Fuente: elaboración propia

Calificación homologada de la dimensión por cada PQRSDf:

Tabla 5. Calificación Homologada

Calificación	Calificación Homologada
=3	100
>=2 y <3	60
>=1 y <2	30

Fuente: elaboración propia

La calificación homologada permite ubicar en una escala de 0 a 100 la calificación de cada dimensión.

Calificación general consolidada por cada PQRSDf:

Tabla 6. Calificación General

Rangos	Porcentaje
100%	Excelente
90% a 99%	Bueno
70% a 89%	Aceptable
69%	Bajo

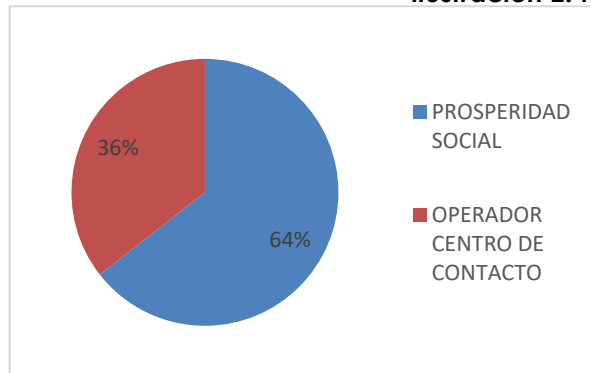
Fuente: elaboración propia



5.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 64,44% representando un nivel de calidad del 97,91%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 35,56% representando un nivel de calidad del 96,54%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 97,23%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	944	64,44%	97,91
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	521	35,56%	96,54
TOTAL	1465	100%	97,23

Fuente: elaboración propia

5.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 97,91%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 100 son: Git actividad legislativa, Dirección regional cesar, Dirección regional sucre, Dirección de acompañamiento familiar y comunitario, Dirección regional Nariño, Dirección regional caldas, Dirección regional norte de Santander, Dirección regional Quindío, Subdirección de talento humano, Oficina asesora jurídica, Git emprendimiento, Git atención integral con enfoque diferencial, Git intervenciones rurales integrales, Git pilotaje y escalamiento de proyectos, Dirección regional Guaviare, Git instrucción de control interno disciplinario, Dirección de inclusión productiva, Dirección regional Urabá, Git alianzas y cooperación internacional, Git contabilidad, Git restitución de tierras, Git tesorería, Dirección regional magdalena medio, Git cuentas por pagar, Dirección regional Risaralda, Git desarrollo e implementación, Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo, Subdirección financiera, Git administración del talento humano, Oficina de control interno.



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

Tabla 6. Calidad en la respuesta por dependencias de Prosperidad Social.

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	2	100,00
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	2	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	3	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	2	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL RISARALDA	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	2	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL URABÁ	1	100,00
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	4	100,00
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	100,00
GIT ALIANZAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	100,00
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	1	100,00
GIT CONTABILIDAD	1	100,00
GIT CUENTAS POR PAGAR	1	100,00
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	2	100,00
GIT EMPRENDIMIENTO	1	100,00
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	100,00
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	1	100,00
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	1	100,00
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL, JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	1	100,00
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	1	100,00
GIT TESORERÍA	1	100,00
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	100,00
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	100,00
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	100,00
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	100,00
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	79	99,65
GIT ANTIFRAUDES	44	98,89
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	11	98,73
GIT FAMILIAS EN ACCION	179	98,69
GIT FOCALIZACIÓN	22	95,86



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	98,60
GIT Jóvenes en Acción	2	93,00
GIT COLOMBIA MAYOR	60	98,37
GIT INGRESO SOLIDARIO	269	98,28
Dirección Regional Bogotá	2	98,00
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	7	98,00
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3	97,67
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	42	96,93
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	8	96,50
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	19	96,32
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	9	96,11
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	49	96,06
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	21	96,00
DIRECCIÓN REGIONAL META	1	96,00
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	12	95,33
GIT Infraestructura Social y Hábitat	10	95,10
GIT DONACIONES	8	94,75
GIT Control Interno Disciplinario	9	94,56
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	10	94,40
Dirección Regional Antioquia	9	93,78
DIRECCIÓN GENERAL	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL AMAZONAS	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	1	93,00
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1	93,00
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	1	93,00
GIT EMPLEABILIDAD	2	93,00
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	1	93,00
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	93,00
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	1	93,00
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	93,00
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3	93,00
TOTAL	944	97,91

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.



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
- PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

Tabla 7. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias de Prosperidad Social.

Dependencia	Cuarto Trimestre 2021	Primer Trimestre 2022	Segundo Trimestre 2022	Tercer Trimestre 2022	Cuarto Trimestre 2022
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	100	100	100	94	100
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	-	-	100	97	97
Dirección de inclusión productiva	93	-	100	-	100
Dirección de infraestructura social y hábitat	98	97	100	97	98
Dirección de transferencias monetarias	-	-	93	93	96
Dirección general	93	-	93	-	93
Dirección regional Amazonas	100	-	100	93	93
Dirección regional Antioquia	100	100	100	95	94
Dirección regional Arauca	100	-	100	-	-
Dirección regional Atlántico	100	100	98	93	-
Dirección regional Bogotá	100	100	99	95	98
Dirección regional Bolívar	-	-	100	100	-
Dirección regional Boyacá	-	-	93	-	-
Dirección regional Caldas	100	100	100	97	100
Dirección regional Caquetá	-	-	100	93	-
Dirección regional Casanare	-	-	100	-	-
Dirección regional Cauca	100	100	97	100	93
Dirección regional Cesar	100	100	100	93	100
Dirección regional Chocó	-	-	100	-	-
Dirección regional Córdoba	100	96	100	97	-
Dirección regional Cundinamarca	100	-	100	93	98
Dirección regional Guainía	100	-	100	-	-
Dirección regional Guaviare	100	-	100	93	100
Dirección regional Huila	100	100	100	97	-
Dirección regional la Guajira	-	-	100	100	-
Dirección regional Magdalena	-	100	100	-	-
Dirección regional Magdalena Medio	-	100	100	-	100
Dirección regional Meta	-	-	100	-	96
Dirección regional Nariño	100	100	100	97	100
Dirección regional norte de Santander	100	100	100	93	100
Dirección regional Putumayo	93	-	100	-	-
Dirección regional Quindío	100	100	100	93	100
Dirección regional Risaralda	100	-	100	93	100
Dirección regional San Andrés	-	-	93	-	-
Dirección regional Santander	-	-	97	-	-
Dirección regional Sucre	100	100	100	95	100
Dirección regional Tolima	98	-	100	93	-
Dirección regional Urabá	-	-	-	-	100
Dirección regional Urabá - Darién	100	-	100	-	-
Dirección regional Valle del Cauca	100	100	100	95	99
Dirección regional Vaupés	-	-	-	93	-
Dirección regional Vichada	-	-	93	93	-
Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos	93	-	100	93	93
Git actividad legislativa	100	100	100	93	100
Git administración de bienes	100	-	-	93	93
Git administración del talento humano	-	-	-	-	100
Git alianzas y cooperación internacional	100	-	93	-	100
Git antifraudes	100	100	100	93	99
Git articulación de oferta pública	-	-	-	-	-
Git atención integral con enfoque diferencial	-	-	100	93	100
Git Colombia Mayor	100	100	99	95	98



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
- PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

Git compensación del IVA	100	100	100	96	100
Git comunicaciones estratégicas	-	-	-	93	-
Git contabilidad	-	-	-	-	100
Git control interno disciplinario	100	-	93	93	95
Git cooperación internacional y donaciones	-	-	100	-	-
Git cuentas por pagar	-	-	-	93	100
Git desarrollo e implementación	100	-	-	-	100
Git donaciones	100	100	100	98	95
Git empleabilidad	100	100	98	97	93
Git emprendimiento	93	-	100	93	100
Git enfoque diferencial	100	-	100	93	93
Git Familias en Acción	100	100	102	96	99
Git focalización	93	97	100	96	99
Git formulación y monitoreo	100	100	106	97	97
Git gestión contractual	-	-	93	-	-
Git gestión de información	-	-	100	-	-
Git gestión de proyectos y presupuesto	-	-	100	-	-
Git gestión tributaria y fiscal	-	-	-	93	-
Git gestión y análisis de la información	-	-	-	-	-
Git infraestructura social y hábitat	-	-	98	100	95
Git ingreso solidario	100	100	99	95	98
Git innovación social	100	-	-	-	-
Git instrucción de control interno disciplinario	-	-	-	93	100
Git intervenciones rurales integrales	100	100	93	93	100
Git investigación de mercado	-	-	93	-	-
Git jóvenes en acción	94	97	97	96	99
Git oferta pública	100	-	93	93	-
Git participación ciudadana	96	94	96	95	95
Git pilotaje y escalamiento de proyectos	93	-	93	93	100
Git planeación y seguimiento de servicios de apoyo	-	-	93	-	-
Git prestación de servicios	100	-	100	93	93
Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo	100	-	100	-	100
Git restitución de tierras	-	-	-	93	100
Git seguimiento a nuevos programas	99	-	-	-	-
Git seguimiento y monitoreo	100	100	107	96	94
Git seguimiento y monitoreo	-	94	-	-	-
Git seguridad alimentaria	100	-	100	93	93
Git servicios de transporte y seguridad	-	-	93	93	-
Git sistemas de información	-	-	100	-	-
Git territorios y poblaciones	-	-	100	93	-
Git tesorería	93	-	100	93	100
Git atención integral con enfoque diferencial	100	-	-	-	-
Git cuentas por pagar	100	100	100	-	-
Oficina asesora de planeación	-	100	100	94	99
Oficina asesora jurídica	100	100	100	93	100
Oficina asesora planeación	93	100	98	-	-
Oficina de control interno	-	-	-	-	100
Oficina de gestión regional	-	-	-	-	-
Oficina de tecnologías de la información	-	-	-	-	93
Oficina gestión regional	-	93	100	-	-
Secretaría general	93	-	-	93	-
Subdirección de contratación	93	100	93	93	95
Subdirección de operaciones	-	-	100	93	96
Subdirección de talento humano	100	100	100	97	100
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	-	-	-	-	-



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	97	100	95	98	96
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	-	-	100	93	-
Subdirección financiera	100	-	-	-	100
Subdirección general de programas y proyectos	97	100	100	-	93

Para las dependencias que tienen en alguno de los trimestres calificación de calidad (-), es porque en ese periodo no tuvieron peticiones en la muestra evaluada.

5.3 Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas por el Centro de Contacto es del 96,54%. La dependencia que presenta el nivel de calidad más alto es el GIT Focalización con un 100%.

Tabla 8. Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	314	94,98
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	163	98,62
GIT FOCALIZACIÓN	44	100,00
TOTAL	521	96,54

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

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE 2022	SEGUNDO TRIMESTRE 2022	TERCER TRIMESTRE 2022	CUARTO TRIMESTRE 2022
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	94,16	96,37	95,34	94,98
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	97,16	97,37	95,56	98,62
GIT FOCALIZACIÓN	97,48	100,00	95,94	100,00



TOTAL

95,95

96,99

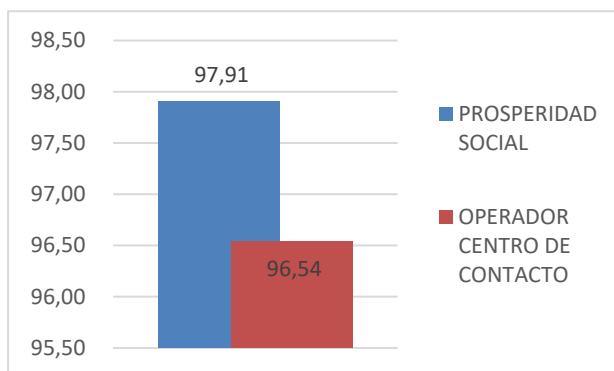
95,47

96,54

6 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 97,91%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 96,54%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 97,23%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



RESPUESTA A PETICIONES POR	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	97,91
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	96,54
TOTAL	97,23

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 respuesta es oportuna de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.

15 de 20



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

6. La respuesta tiene en cuenta el momento situacional que informa el peticionario.

- **Complejidad de la Respuesta**

7. En el evento 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 física o electrónica de notificación de la respuesta es acorde con la indicada en la petición.

6.1 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 2,84. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 3,00 son: GIT actividad legislativa, Dirección regional cesar, Dirección regional sucre, Dirección de acompañamiento familiar y comunitario, Dirección regional Nariño, Dirección regional caldas, Dirección regional norte de Santander, Dirección regional Quindío, Subdirección de talento humano, Oficina asesora jurídica, Git emprendimiento, Git atención integral con enfoque diferencial, Git intervenciones rurales integrales, Git pilotaje y escalamiento de proyectos, Dirección regional Guaviare, Git instrucción de control interno disciplinario, Dirección de inclusión productiva, Dirección regional Urabá, Git alianzas y cooperación internacional, Git contabilidad, Git restitución de tierras, Git tesorería, Dirección regional magdalena medio, Git cuentas por pagar, Dirección regional Risaralda, Git desarrollo e implementación, Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo, Subdirección financiera, Git administración del talento humano, Oficina de control interno.

Tabla 10. 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	
Git participación ciudadana	2,88	2,88	2,94	2,88	2,68	2,84	2,99	2,99	2,89
Git jóvenes en acción	2,98	2,97	2,99	2,90	2,95	2,98	3,00	2,99	2,97
Git focalización	3,00	3,00	3,00	3,00	2,61	2,61	3,00	3,00	2,90
Subdirección general para la superación de la pobreza	3,00	3,00	3,00	3,00	1,61	2,22	3,00	3,00	2,73
Git formulación y monitoreo	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,29	3,00	3,00	2,79
Git familias en acción	3,00	3,00	3,00	3,00	2,62	2,63	3,00	3,00	2,91
Dirección regional meta	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,75
Dirección regional Bogotá	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,88
Git ingreso solidario	3,00	3,00	3,00	3,00	2,51	2,51	3,00	3,00	2,88
Git compensación del IVA	3,00	3,00	3,00	3,00	2,90	2,90	3,00	3,00	2,97
Git Colombia mayor	3,00	3,00	3,00	3,00	2,53	2,53	3,00	3,00	2,88
Git antifraudes	3,00	3,00	3,00	3,00	2,68	2,68	3,00	3,00	2,92



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
- PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

Dirección regional valle del cauca	3,00	3,00	3,00	3,00	2,64	2,64	3,00	3,00	2,91
Dirección regional Cundinamarca	3,00	3,00	3,00	3,00	2,43	2,43	3,00	3,00	2,86
Git actividad legislativa	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Oficina asesora de planeación	3,00	3,00	3,00	3,00	2,60	2,60	3,00	3,00	2,90
Dirección de infraestructura social y hábitat	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,33	3,00	3,00	2,83
Subdirección de contratación	3,00	3,00	3,00	3,00	1,67	1,67	3,00	3,00	2,67
Dirección regional cesar	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección regional sucre	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección regional Nariño	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección regional caldas	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección de transferencias monetarias	3,00	3,00	3,00	3,00	1,86	1,86	3,00	3,00	2,71
Dirección regional norte de Santander	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	3,00	3,00	3,00	3,00	1,95	1,95	3,00	3,00	2,74
Git donaciones	3,00	3,00	3,00	3,00	1,50	1,50	3,00	3,00	2,63
Dirección regional Quindío	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Subdirección de talento humano	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Oficina asesora jurídica	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git seguimiento y monitoreo	3,00	3,00	3,00	3,00	1,40	1,40	3,00	3,00	2,60
Git emprendimiento	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git atención integral con enfoque diferencial	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git intervenciones rurales integrales	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git seguridad alimentaria	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Git pilotaje y escalamiento de proyectos	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git enfoque diferencial	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Dirección regional amazonas	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Dirección regional Guaviare	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección general	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Git empleabilidad	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Git instrucción de control interno disciplinario	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección de inclusión productiva	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección regional Urabá	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Subdirección general de programas y proyectos	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Git alianzas y cooperación internacional	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git contabilidad	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección regional cauca	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Git restitución de tierras	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git tesorería	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Subdirección de operaciones	3,00	3,00	3,00	3,00	1,89	1,89	3,00	3,00	2,72
Git prestación de servicios	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Dirección regional magdalena medio	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git cuentas por pagar	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Dirección regional Risaralda	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Git administración de bienes	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Git desarrollo e implementación	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Subdirección financiera	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Git administración del talento humano	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Oficina de control interno	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Oficina de tecnologías de la información	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
Dirección regional Antioquia	3,00	3,00	3,00	3,00	1,22	1,22	3,00	3,00	2,56
Git infraestructura social y hábitat	3,00	3,00	3,00	3,00	1,60	1,60	3,00	3,00	2,65
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,75
Git control interno disciplinario	3,00	3,00	3,00	3,00	1,44	1,44	3,00	3,00	2,61
TOTAL	3,00	3,00	3,00	3,00	2,32	2,38	3,00	3,00	2,84

Fuente: elaboración propia

6.2 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 2,85, la dependencia que presenta el mayor nivel de calidad es: GIT de Focalización con 3.0.

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					7	8	
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2,88	2,88	2,94	2,88	2,68	2,84	2,99	2,99	2,89
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	2,98	2,97	2,99	2,90	2,98	3,00	3,00	2,99	2,98
GIT FOCALIZACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
TOTAL	2,95	2,95	2,98	2,93	2,89	2,95	3,00	2,99	2,95

Fuente: elaboración propia

6.3 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.

6.3.1 Calidad Centro de Contacto



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2022**

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por el Centro de Contacto es de 2,82. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue GIT Jóvenes en Acción con 2,83.

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 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3,00	3,00	3,00	3,00	1,43	3,00	3,00	3,00	2,80
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	1,67	3,00	3,00	3,00	2,83
TOTAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,55	3,00	3,00	3,00	2,82

6.3.2 Calidad prosperidad Social

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por Prosperidad Social es de 2,60. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue GIT Focalización con 2,70.

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 JÓVENES EN ACCIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,50
GIT FOCALIZACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	1,82	1,82	3,00	3,00	2,70
TOTAL	3,00	3,00	3,00	3,00	1,41	1,41	3,00	3,00	2,60

7 RECOMENDACIONES

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: GIT actividad legislativa, Dirección regional cesar, Dirección regional sucre, Dirección de acompañamiento familiar y comunitario, Dirección regional Nariño, Dirección regional caldas, Dirección regional norte de Santander, Dirección regional Quindío, Subdirección de talento humano, Oficina asesora jurídica, Git emprendimiento, Git atención integral con enfoque diferencial, Git intervenciones rurales integrales, Git pilotaje y escalamiento de proyectos, Dirección regional Guaviare, Git instrucción de control interno disciplinario,



Dirección de inclusión productiva, Dirección regional Urabá, Git alianzas y cooperación internacional, Git contabilidad, Git restitución de tierras, Git tesorería, Dirección regional magdalena medio, Git cuentas por pagar, Dirección regional Risaralda, Git desarrollo e implementación, Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo, Subdirección financiera, Git administración del talento humano, Oficina de control interno.

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior al 99% son: Git participación ciudadana, Git jóvenes en acción, Git focalización, Subdirección general para la superación de la pobreza, Git formulación y monitoreo, Git familias en acción, Dirección regional meta, Dirección regional Bogotá, Git ingreso solidario, Git compensación del IVA, Git Colombia mayor, Git antifraudes, Dirección regional valle del cauca, Dirección regional Cundinamarca, Oficina asesora de planeación, Dirección de infraestructura social y hábitat, Subdirección de contratación, Dirección de transferencias monetarias, Subdirección de transferencias monetarias condicionadas, Git donaciones, Git seguimiento y monitoreo, Git seguridad alimentaria, Git enfoque diferencial, Dirección regional amazonas, Dirección general, Git empleabilidad, Subdirección general de programas y proyectos, Dirección regional cauca, Subdirección de operaciones, Git prestación de servicios, Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos, Git administración de bienes, Oficina de tecnologías de la información, Dirección regional Antioquia, Git infraestructura social y hábitat, Dirección de gestión y articulación de la oferta social, Git control interno disciplinario.

Se resalta que la calidad total de la entidad disminuyó al 97,23%, teniendo en cuenta que para el tercer trimestre había sido del 97,37%, y que ninguna dependencia presenta un nivel de calidad inferior al 90%, pese a la derogatoria mediante la Ley 2207 del 2022 de los términos excepcionales que se venían aplicando para resolver las peticiones en virtud del artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

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 afectada la oportunidad en la gestión de la Entidad. Es necesario recordar que pese a que nuestros peticionarios no mencionen en forma adecuada el nombre de determinado(s) programa(s), no es una causal para devolver o no contestar de fondo, toda vez que del análisis del escrito se puede concluir -primariamente- a que se refieren los solicitantes. Se puede hacer una validación general y así evitar reprocesos y aumento de las peticiones.

Aunque de manera general en la Entidad se hace uso de plantillas para las respuestas de las peticiones, cada una debe buscar adecuarse a la solicitud puntual de su peticionario, promoviendo un trato personal, cercano y de confianza con la ciudadanía interesada en cualquier asunto de nuestra oferta institucional.



En ocasiones un reiterado número de peticiones que guarda relación sobre un mismo asunto implica que se genere la misma respuesta a varias personas. No obstante, aunque resulta práctico su uso, este da paso a omitir algunos detalles que se sugiere tener en consideración en la edición: uso de signos de puntuación, uso adecuado de párrafos (extensión, ideas principales, ideas secundarias, coherencia, cohesión, no abusar de los signos de puntuación), junto con la promoción del lenguaje claro, lenguaje no sexista y uso adecuado de pronombres.

Además, como resultado de la muestra analizada, se encuentra que de manera transversal se hace uso de conceptos técnicos o expresiones complejas como **focalización, vigencia presupuestal, es menester señalar, personería jurídica, adscripción, adenda, propedéutico**. De modo que, se invita a implementar estrategias que reduzcan la complejidad en el uso del lenguaje, simplificando las expresiones que pueden darse a entender de manera más precisa y con las palabras de uso diario de la ciudadanía sin que esto reste respeto y formalidad en las respuestas.

Igualmente, se reitera la importancia de que todas las siglas antes de ser incluidas en cualquier texto señalen a qué refiere cada letra en la abreviatura, de modo que, para la persona que lea, les sea más cómodo comprender el contenido durante la lectura.

En ocasiones el peticionario busca que su respuesta sea precisa “si/no” y “por qué”. Si bien, bajo las dinámicas que se tienen en la Entidad por el alto volumen de peticiones este tipo de respuestas no son del todo dadas en esa lógica, las respuestas en ocasiones son emitidas a través de plantillas donde el peticionario debe inferir lo que el programa quiso decir con el texto dado. Ese tipo de inferencias se podrían evitar iniciando las respuestas con el caso concreto en máximo un párrafo y posterior a manera de información general, brindar las demás razones o características de los programas.

Se destaca el trabajo del GIT de Jóvenes en Acción por la calidad de sus respuestas, el cumplimiento de términos y la manera en que logra traducir/hacer inteligible a sus grupos de valor las situaciones administrativas que se presentan (tanto de manera interna como externa) junto con el manejo que se debe dar por parte de los diferentes actores involucrados.

Se destaca la capacidad de síntesis del GIT de focalización en la respuesta de sus peticiones junto con el cumplimiento de términos. No obstante, se invita a explorar la manera de hacer más próximas las referidas al Subsidio Familiar de Vivienda en Especie (SFVE), el nivel de detalle técnico exige un nivel de lectura y comprensión al grupo de valor que podría resultar difícil de entender para quien no cuenta con un nivel medio-alto de escolaridad.