



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2022**

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

**Mayo, 2022**



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

## 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. ....	19
6.3.1	Calidad Centro de Contacto.....	19
6.3.2	Calidad prosperidad Social .....	19
7	RECOMENDACIONES.....	20



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

# Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2021

## 1 INTRODUCCIÓN

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana de la Secretaría General presenta de manera consolidada el Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf correspondientes al periodo enero, febrero y marzo 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.
- 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 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 ciudadanos 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.

**Calificación homologada:** Valor equivalente de 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 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. Explica las razones de la respuesta dada desde el marco normativo 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 uno de los interrogantes 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 **735** 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	34.200
Nivel de confianza	90%
Margen de error	3%
No. estratos	59
<b>TAMAÑO MUESTRA</b>	<b>735</b>
<b>FORMULA</b>	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
<b>VARIABLES</b>	<p><b>Donde:</b></p> <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>
<b>Reemplazando las variables:</b>	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 34.200}{(0.03)^2 * (34.200 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ $n = 735$

Se debe tener en cuenta que, de las **735** solicitudes seleccionadas aleatoriamente, a todas se les realizo evaluación de calidad.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

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 **254** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente formula:

**Tabla 2. Tamaño de la muestra**

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	4.069
Nivel de confianza	90%
Margen de error	5%
No. estratos	16
<b>TAMAÑO MUESTRA</b>	<b>254</b>
<b>FORMULA</b>	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
<b>VARIABLES</b>	<p><b>Donde:</b></p> <p>N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar.  Z: Nivel de confianza del 90%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z=1.645)  E: Nivel de error admisible en las estimaciones del 5%.  p: Es la proporción que buscamos en el total de la población  q: Es la proporción complementaria (1-p)</p>
<b>Reemplazando las variables:</b>	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 4,069}{(0.05)^2 * (4.069 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p style="text-align: center;"><math>n = 254</math></p>

Se debe tener en cuenta que, de las **254** 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 **858** radicados.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

## 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
<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 repuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
<b>Claridad y comprensión</b>	La repuesta 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 equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDf  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

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 dada a la dimensión.

Calificación general consolidada por cada PQRSDf:

**Tabla 6. Calificación General**

Rangos	Porcentaje
100	Excelente
>=99 y <90	Bueno
>=90 y <70	Aceptable
>=70	Bajo

**Fuente: elaboración propia**



La equidad es de todos

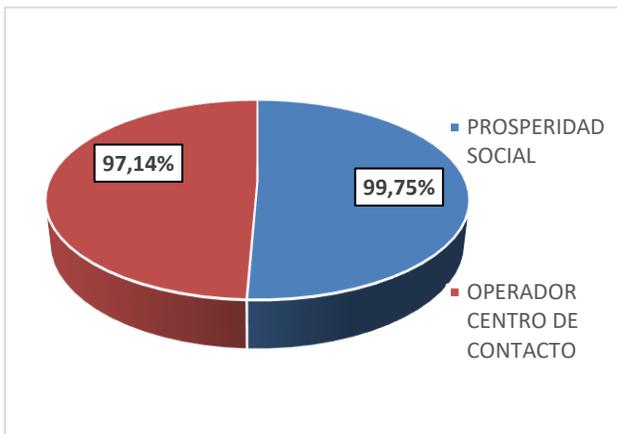
Prosperidad Social

## Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2021

### 5.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 68,42% representando un nivel de calidad del 99,75%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 31,58% representando un nivel de calidad del 97,99%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 98,45%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	1090	68,42%	99,75%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	503	31,58%	97,14%
<b>TOTAL</b>	<b>1593</b>	<b>100%</b>	<b>98,45%</b>

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 99,75%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Valle, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Participación Ciudadana, GIT Actividad Legislativa, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Cuentas por Pagar, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección de Contratación, Subdirección de Talento Humano,



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas y Subdirección General de Programas y Proyectos.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	8	100
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2	100
Dirección Regional Antioquia	2	100
Dirección Regional Atlántico	1	100
Dirección Regional Bogotá	4	100
Dirección Regional Caldas	1	100
Dirección Regional Cauca	1	100
Dirección Regional Cesar	1	100
Dirección Regional Córdoba	1	100
Dirección Regional Huila	1	100
Dirección Regional Magdalena	2	100
Dirección Regional Magdalena Medio	1	100
Dirección Regional Nariño	1	100
Dirección Regional Norte de Santander	2	100
Dirección Regional Quindío	1	100
Dirección Regional Sucre	1	100
Dirección Regional Valle	1	100
Dirección Regional Valle del Cauca	4	100
GIT Participación Ciudadana	1	100
GIT Actividad Legislativa	4	100
GIT Donaciones	4	100
GIT Empleabilidad	3	100
GIT Intervenciones Integrales Rurales	1	100
GIT Seguimiento y Monitoreo	75	100
GIT Cuentas por Pagar	1	100
Oficina Asesora de Planeación	1	100
Oficina Asesora Jurídica	1	100
Oficina Asesora Planeación	3	100
Subdirección de Contratación	1	100
Subdirección de Talento Humano	1	100
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	100



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

Subdirección General de Programas y Proyectos	2	100
GIT Ingreso Solidario	274	99,92
GIT Familias en Acción	155	99,88
GIT Antifraudes	39	99,85
GIT Colombia Mayor	36	99,81
GIT Compensación del IVA	196	99,79
GIT Formulación y Monitoreo	158	99,73
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	88	99,05
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	6	96,83
Dirección Regional Córdoba	1	94
GIT Familias en Acción	1	94
GIT Seguimiento y Monitoreo	1	94
Oficina Gestión Regional	1	93
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1090</b>	<b>99,75%</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 7. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias de Prosperidad Social.**

Etiquetas de fila	Primer Trimestre 2021	Segundo Trimestre 2021	Tercer Trimestre 2021	Cuarto Trimestre 2021	Primer Trimestre 2022
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	#N/A	#N/A	#N/D	93%	#N/A
GIT CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	100%	100%	100%	100%	#N/A
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	100%	100%	100%	93%	#N/A
GIT TESORERÍA	100%	100%	100%	93%	#N/A
GIT EMPRENDIMIENTO	93%	100%	93%	93%	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	99,76%	99,21%	100%	99,68%	99,05%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100%	100%	100%	100%	100%
GIT ANTIFRAUDES	99,22%	99,71%	100%	99,63%	99,84%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100%	100%	100%	100%	100%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	93%	100%	93%	100%	#N/A
GIT EMPLEABILIDAD	100%	100%	100%	100%	100%
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	100%	100%	100%	100%	100%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	100%	100%	93%	93%	100%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIERA	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	98,09%	93%	99%	93%	100%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	99,77%	99,72%	99,92%	99,89%	99,73%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	100%	99,92%	99,94%	99,84%	94,00%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	93,00%	#N/A	#N/A	100%	#N/A
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	100%	99,33%	100%	93%	#N/A
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	100%	100%	99,80%	99,73%	100%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	99,25%	93%	98%	96,83%	100%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	100%	100%	100%	98,25%	96,83%
DIRECCIÓN GENERAL	#N/A	#N/A	100%	93%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL ANTIOQUIA	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	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  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	100%	#N/A	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CÓRDOBA	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	100%	97,67%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL PUTUMAYO	100%	#N/A	#N/A	93%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDÍO	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL RISARALDA	100%	100%	100%	100%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	100%	100%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL URABÁ - DARIÉN	100%	100%	100%	97,66%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	100%	100%	100%	100%	100%
GIT ALIANZA Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	100%	100%	93%	100%	#N/A
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	93%	100%	100%	100%	#N/A
GIT OFERTA PÚBLICA	100%	100%	#N/A	100%	#N/A
OFICINA ASESORA JURÍDICA	100%	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA GENERAL	#N/A	#N/A	#N/A	93%	#N/A
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	100%	100%	100%	100%	100%
GIT DONACIONES	100%	100%	93%	100%	100%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	93%	100%	100%	100%	#N/A
GIT SEGUIMIENTO A NUEVOS PROGRAMAS	93%	#N/A	#N/A	99,05%	#N/A
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	100%	100%	100%	93%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	100%	#N/A	93%	97,67%	#N/A



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL, JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	99,25%	93%	97,66%	96,83%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A
GIT INTERVENCIONES INTEGRALES RURALES	93%	93%	100%	100%	100%
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	#N/A	100%	100%	100%	100%

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

### 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 95,99%. La dependencia que presenta el nivel de calidad más alto es el GIT Focalización con un 98,27%

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Focalización	35	98,27%
GIT Jóvenes en Acción	167	97,20%
GIT Participación Ciudadana	301	95,07%
<b>Total general</b>	<b>503</b>	<b>95,99%</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.



La equidad es de todos

Prosperidad Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades – PQRSDF**  
**Enero, Febrero y Marzo 2021**

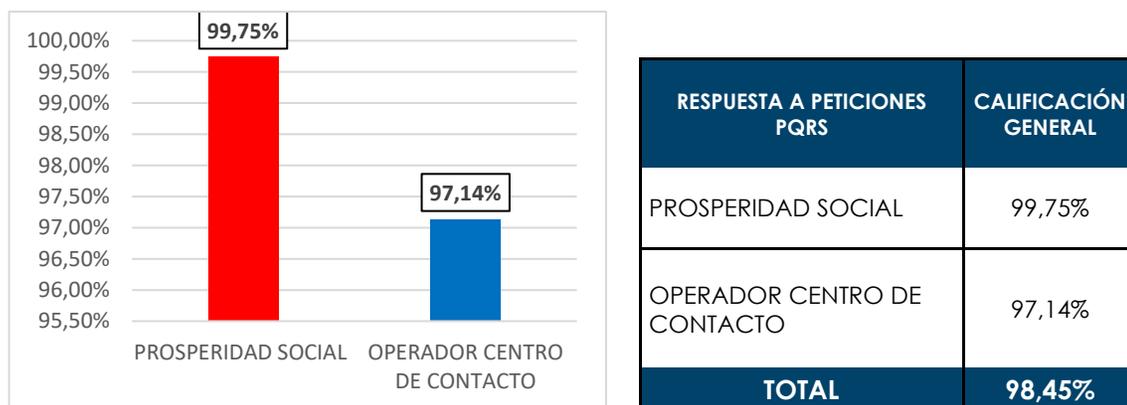
**Tabla 9. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto.**

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE 2021	SEGUNDO TRIMESTRE 2021	TERCER TRIMESTRE 2021	CUARTO TRIMESTRE 2021	PRIMER TRIMESTRE 2022
GIT Focalización	99,75%	98,33%	99,80%	92,72%	98,27%
GIT Jóvenes en Acción	99,18%	99,62%	100%	94,08%	97,20%
GIT Participación Ciudadana	98,96%	99,30%	99,82%	95,97%	95,07%
<b>Total general</b>	<b>99,01%</b>	<b>99,08%</b>	<b>99,87%</b>	<b>94,92%</b>	<b>95,99%</b>

## 6 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99,75%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 95,99%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 98,45%.

**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:



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Enero, Febrero y Marzo 2021

- **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.

### 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 2,97. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 3,00 son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Valle, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Participación Ciudadana, GIT Actividad Legislativa, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Cuentas por Pagar, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección de Contratación, Subdirección de Talento Humano, Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas y Subdirección General de Programas y Proyectos.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2021

**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					7	8	
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	3	3	3	2,66	2,66	3	2,66	2,87
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	3	3	3	2	2,87
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Huila	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 Nariño	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Norte de Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Sucre	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 Participación Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Actividad Legislativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	2,97	2,99
GIT Colombia Mayor	3	3	3	3	2,94	2,94	3	3	2,99
GIT Compensación del IVA	3	3	3	3	2,94	2,94	3	3	2,98
GIT Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Empleabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias en Acción	3	3	3	3	3	3	3	2,98	2,998



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

GIT Familias en Acción	3	3	3	3	3	3	3	2	2,88
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,96	2,99
GIT Ingreso Solidario	3	3	3	3	2,98	2,98	3	3	2,99
GIT Intervenciones Integrales Rurales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2	2,88
GIT Cuentas por Pagar	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	3	3	3	3	3
Oficina Asesora Planeación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Gestión Regional	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección de Contratación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	2,84	2,98
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,944</b>	<b>2,944</b>	<b>3</b>	<b>2,919</b>	<b>2,97</b>

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 2,91, la dependencia que presenta el mayor nivel de calidad es: GIT de Focalización con 2,96

**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	2,91	3	3	2,97	2,91	2,94	2,91	2,96
<b>GIT Jóvenes en Acción</b>	2,89	2,88	2,94	2,98	2,99	2,87	2,95	2,93	2,93

<b>GIT Participación Ciudadana</b>	2,83	2,82	2,93	2,98	2,83	2,74	2,86	2,80	2,85
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,91</b>	<b>2,87</b>	<b>2,96</b>	<b>2,99</b>	<b>2,93</b>	<b>2,84</b>	<b>2,92</b>	<b>2,88</b>	<b>2,91</b>

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

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por el Centro de Contacto es de 2,91. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue GIT Focalización con 3,00.

**Tabla 10. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto (Consolidación de respuestas)**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y compresión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta		Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2	3	4	5	6	7	8	
GIT Focalización	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	3	3	3	2,57	2,95
GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	2,51	2,94
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2,88</b>	<b>2,91</b>

#### 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 2,9. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue GIT Antifraudes con 3,00.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

**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	3	3
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 7 RECOMENDACIONES

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte de Santander, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Valle, Dirección Regional Valle del Cauca, GIT Participación Ciudadana, GIT Actividad Legislativa, GIT Donaciones, GIT Empleabilidad, GIT Intervenciones Integrales Rurales, GIT Seguimiento y Monitoreo, GIT Cuentas por Pagar, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora Planeación, Subdirección de Contratación, Subdirección de Talento Humano, Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas y Subdirección General de Programas y Proyectos.

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior al 99% son: GIT Ingreso Solidario, GIT Familias en Acción, GIT Antifraudes, GIT Colombia Mayor, GIT Compensación del IVA, GIT Formulación y Monitoreo, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección Regional Córdoba, GIT Familias en Acción, GIT Seguimiento y Monitoreo y Oficina Gestión Regional.

Se resalta que la calidad total de la entidad aumentó al 98,45%, teniendo en cuenta que para el cuarto trimestre había sido del 97,14%, y que ninguna dependencia presenta un nivel de calidad inferior al 90% pese a la emergencia sanitaria por el COVID-19 presente en el país y que se mantuvo en el primer trimestre de 2022, lo que continua ocasionando

20 de 20



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
– PQRSDF  
Enero, Febrero y Marzo 2021**

un volumen exponencial de peticiones teniendo en cuenta que los programas sociales que desarrolla la Entidad aportan a superar las dificultades socioeconómicas de las familias más pobres y vulnerables, por lo anterior, para este trimestre no hay oportunidades de mejoras a realizar.

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

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