



PROSPERIDAD SOCIAL

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

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

Septiembre, 2022



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	18
6	NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA	19
6.1	Nivel de calidad Prosperidad Social por pregunta	20
6.2	Nivel de calidad Operador Centro de Contacto	24
6.3	Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.	24
6.3.1	Calidad Centro de Contacto	25
6.3.2	Calidad prosperidad Social	25
7	RECOMENDACIONES	26



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 abril, mayo y junio 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 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.



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDf
Abril, Mayo y Junio 2022**

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 **1.036** 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
TAMAÑO MUESTRA	735
FORMULA	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
VARIABLES	<p>Donde: 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 3%. p: Es la proporción que buscamos en el total de la población q: Es la proporción complementaria (1-p)</p>
Reemplazando las variables:	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 34.200}{(0.03)^2 * (34.200 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p>$n = 735$</p>



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Se debe tener en cuenta que, de las **1.036** 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 **753** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

Tabla 2. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño Población	4.069
Nivel de confianza	90%
Margen de error	5%
No. estratos	16
TAMAÑO MUESTRA	254
FORMULA	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
VARIABLES	<p>Donde: 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>
Reemplazando las variables:	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 4,069}{(0.05)^2 * (4.069 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p>$n = 254$</p>

Se debe tener en cuenta que, de las **753** 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 **1.789** radicados.



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 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



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

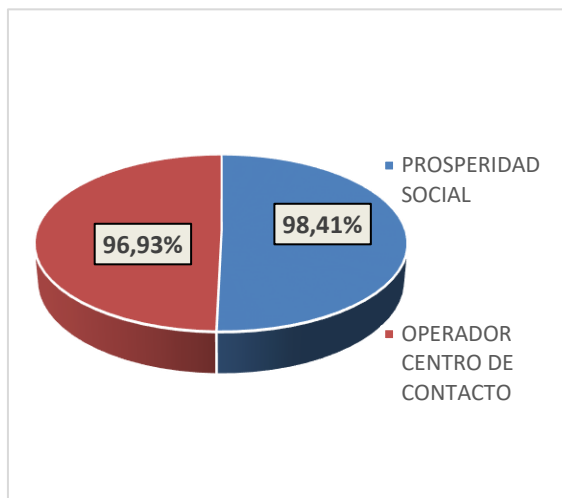
Fuente: elaboración propia



5.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 73,17% representando un nivel de calidad del 98,41%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 26,83% representando un nivel de calidad del 96,93%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 97,67%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	1309	73,17%	98,41%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	480	26,83%	96,93%
TOTAL	1789	100%	97,67%

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 98,41%. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Subdirección General para la Superación de la Pobreza, 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 De Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira,



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte De Santander, Dirección Regional Putumayo, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle Del Cauca, Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, Git Actividad Legislativa, Git Administración De Bienes, Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial, Git Donaciones, Git Emprendimiento, GIT Familias En Acción, Git Gestión De Información, Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto, Git Prestación De Servicios, Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento Y Monitoreo, Git Seguridad Alimentaria, Git Sistemas De Información, Git Territorios Y Poblaciones, Git Tesorería, Git Cuentas Por Pagar, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Gestión Regional, Subdirección De Operaciones, Subdirección De Talento Humano y Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	64	100
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	8	100
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	1	100
Dirección De Inclusión Productiva	1	100
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	5	100
Dirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	100
Dirección Regional Amazonas	1	100
Dirección Regional Antioquia	9	100
Dirección Regional Arauca	1	100
Dirección Regional Bolívar	7	100
Dirección Regional Caldas	1	100
Dirección Regional Caquetá	1	100
Dirección Regional Casanare	1	100
Dirección Regional Cesar	2	100
Dirección Regional Chocó	1	100
Dirección Regional Córdoba	3	100
Dirección Regional Cundinamarca	3	100
Dirección Regional Guainía	1	100
Dirección Regional Guaviare	1	100
Dirección Regional Huila	2	100
Dirección Regional La Guajira	1	100



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
- PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Dirección Regional Magdalena	5	100
Dirección Regional Magdalena Medio	1	100
Dirección Regional Meta	2	100
Dirección Regional Nariño	2	100
Dirección Regional Norte De Santander	2	100
Dirección Regional Putumayo	1	100
Dirección Regional Quindío	3	100
Dirección Regional Risaralda	1	100
Dirección Regional Sucre	2	100
Dirección Regional Tolima	3	100
Dirección Regional Urabá - Darién	1	100
Dirección Regional Valle Del Cauca	8	100
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	2	100
Git Actividad Legislativa	3	100
Git Administración De Bienes	1	100
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	1	100
Git Donaciones	2	100
Git Emprendimiento	1	100
GIT Familias En Acción	181	100
Git Gestión De Información	1	100
Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto	1	100
Git Prestación De Servicios	1	100
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	1	100
GIT Seguimiento Y Monitoreo	38	100
Git Seguridad Alimentaria	1	100
Git Sistemas 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 Gestión Regional	1	100
Subdirección De Operaciones	2	100
Subdirección De Talento Humano	2	100
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	21	100
Git Antifraudes	66	99,89
GIT Formulación Y Monitoreo	76	99,84
Git Ingreso Solidario	414	99,66
GIT Compensación Del IVA	108	99,55
Git Colombia Mayor	28	99,25
Dirección Regional Bogotá	16	99,125



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Oficina Asesora De Planeación	5	98,83
Dirección Regional Atlántico	4	98,25
Git Empleabilidad	4	98,25
Dirección Regional Cauca	2	96,5
Dirección Regional Santander	2	96,5
Git Infraestructura Social Y Hábitat	2	96,5
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	153	94,83
Dirección De Transferencias Monetarias	1	93
Dirección General	1	93
Dirección Regional Boyacá	1	93
Dirección Regional San Andrés	1	93
Dirección Regional Vichada	1	93
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	1	93
Git Control Interno Disciplinario	1	93
Git Formulación Y Evaluación	1	93
Git Gestión Contractual	1	93
Git Intervenciones Integrales Rurales	1	93
Git Investigación De Mercado	1	93
Git Oferta Pública	1	93
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	1	93
Git Planeación Y Seguimiento De Servicios De Apoyo	1	93
Git Servicios De Transporte Y Seguridad	1	93
Subdirección De Contratación	1	93
TOTAL GENERAL	1090	98,41%

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.

Dependencia	Primer Trimestre 2021	Segundo Trimestre 2021	Tercer Trimestre 2021	Cuarto Trimestre 2021	Primer Trimestre 2022	Segundo Trimestre 2022
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
- PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Dirección De Inclusión Productiva	100%	99,33%	100%	93%	#N/A	100%
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	100%	100%	100%	98,25%	96,83%	100%
Dirección De Transferencias Monetarias	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%
Dirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	98,09%	93%	99%	93%	100%	100%
Dirección General	#N/A	#N/A	100%	93%	#N/A	93%
Dirección Regional Amazonas	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Antioquia	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional Arauca	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Atlántico	100%	100%	100%	100%	100%	98,25%
Dirección Regional Bogotá	100%	100%	100%	100%	100%	98,12%
Dirección Regional Bolívar	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Boyacá	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%
Dirección Regional Caldas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional Caquetá	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Casanare	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Cauca	#N/A	100%	100%	100%	100%	96,50%



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
- PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Dirección Regional Cesar	100%	#N/A	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional Chocó	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Córdoba	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional Cundinamarca	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Guainía	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Guaviare	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%
Dirección Regional Huila	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional La Guajira	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Magdalena	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%
Dirección Regional Magdalena Medio	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%
Dirección Regional Meta	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Dirección Regional Nariño	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional Norte De Santander	100%	97,67%	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional Putumayo	100%	#N/A	#N/A	93%	#N/A	100%
Dirección Regional Quindío	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional Risaralda	100%	100%	100%	100%	#N/A	100%



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
- PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Dirección Regional San Andrés	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%
Dirección Regional Santander	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	96,50%
Dirección Regional Sucre	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional Tolima	100%	#N/A	93%	97,67%	#N/A	100
Dirección Regional Urabá - Darién	100%	100%	100%	97,66%	#N/A	100%
Dirección Regional Valle Del Cauca	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección Regional Vichada	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	#N/A	#N/A	#N/D	93%	#N/A	#N/A
Git Actividad Legislativa	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Git Administración De Bienes	93%	100%	93%	100%	#N/A	100%
Git Alianza Y Cooperación Internacional	100%	100%	93%	100%	#N/A	#N/A
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%
Git Antifraudes	99,22%	99,71%	100%	99,63%	99,84%	99,89%
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Git Colombia Mayor	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	99,81%	99,25%



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
- PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Git Compensación Del Iva	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	96,79%	96,55%
Git Control Interno Disciplinario	100%	100%	100%	100%	#N/A	93%
Git Desarrollo E Implementación	93%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A
Git Donaciones	100%	100%	93%	100%	100%	100%
Git Empleabilidad	100%	100%	100%	100%	100%	99,25%
Git Emprendimiento	93%	100%	93%	93%	#N/A	100%
Git Enfoque Diferencial	93%	100%	100%	100%	#N/A	#N/A
Git Familias En Acción	100%	99,92%	99,94%	99,84%	94,00%	100%
Git Formulación Y Evaluación	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%
Git Formulación Y Monitoreo	99,77%	99,72%	99,92%	99,89%	99,73%	99,84%
Git Gestión Contractual	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%
Git Gestión De Información	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Git Infraestructura Social Y Hábitat	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	96,50%
Git Ingreso Solidario	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	96,92%	96,66%
Git Innovación Social	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A
Git Intervenciones Integrales Rurales	93%	93%	100%	100%	100%	100%
Git Investigación De Mercado	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Git Oferta Pública	100%	100%	#N/A	100%	#N/A	93%
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	100%	100%	100%	93%	#N/A	93%
Git Planeación Y Seguimiento De Servicios De Apoyo	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%
Git Prestación De Servicios	#N/A	#N/A	100%	100%	#N/A	100%
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	100%
Git Seguimiento A Nuevos Programas	93%	#N/A	#N/A	99,05%	#N/A	#N/A
Git Seguimiento Y Monitoreo	100%	100%	99,80%	99,73%	100%	100%
Git Seguridad Alimentaria	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Git Seguridad Alimentaria Y Nutrición	93,00%	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A
Git Servicios De Transporte Y Seguridad	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%
Git Sistemas De Información	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Git Territorios Y Poblaciones	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Git Tesorería	100%	100%	100%	93%	#N/A	100%
Git Cuentas Por Pagar	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	100%
Oficina Asesora De Planeación	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	99,83%
Oficina Asesora Jurídica	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina Asesora Planeación	100%	100%	100%	93%	100%	#N/A
Oficina Gestión Regional	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	93%	100%
Secretaría General	#N/A	#N/A	#N/A	93%	#N/A	#N/A



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Subdirección De Contratación	100%	100%	93%	93%	100%	93%
Subdirección De Financiera	#N/A	#N/A	#N/A	100%	#N/A	#N/A
Subdirección De Operaciones	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Subdirección De Talento Humano	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%	94,83%
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	100%
Subdirección General De Programas Y Proyectos	99,25%	93%	98%	96,83%	100%	#N/A
Subdirección General De Programas Y Proyectos	99,25%	93%	97,66%	96,83%	100%	#N/D
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	99,76%	99,21%	100%	99,68%	99,05%	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 96,93%. 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 Focalización	1	100%
GIT Jóvenes en Acción	212	97,65%
GIT Participación Ciudadana	267	96,34%
Total general	480	96,93%

Fuente: elaboración propia



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

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.

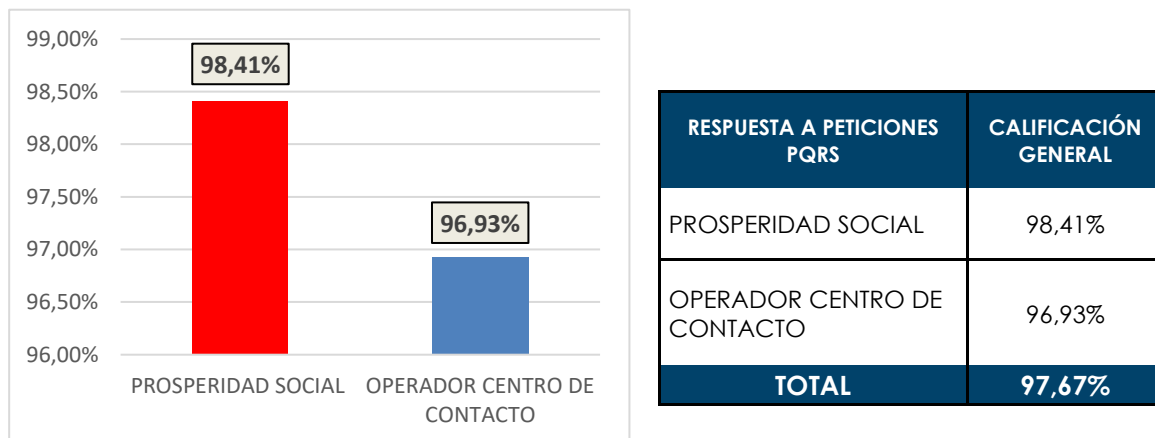
Tabla 9. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto.

DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE 2021	SEGUNDO TRIMESTRE 2021	TERCER TRIMESTRE 2021	CUARTO TRIMESTRE 2021	PRIMER TRIMESTRE 2022	SEGUNDO TRIMESTRE 2022
GIT Focalización	99,75%	98,33%	99,80%	92,72%	98,27%	100%
GIT Jóvenes en Acción	99,18%	99,62%	100%	94,08%	97,20%	97,65%
GIT Participación Ciudadana	98,96%	99,30%	99,82%	95,97%	95,07%	96,34%
Total general	99,01%	99,08%	99,87%	94,92%	95,99%	96,93%

6 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 98,41%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 96,93%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 97,67%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



Fuente: elaboración propia



Para determinar el nivel de calidad de las peticiones se tiene en cuenta las siguientes dimensiones:

- **Resolución de fondo:**

1. la respuesta resuelve concretamente la petición
2. la respuesta resuelve totalmente la petición

- **Fundamentación de la respuesta**

3. La respuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.

- **Claridad y comprensión**

4. La respuesta está escrita en un lenguaje claro y comprensible.

- **Oportunidad de las respuestas**

5. La información es oportuna de acuerdo con los términos legales.
6. La respuesta es pertinente para el momento situacional del ciudadano o parte interesada.

- **Complejidad de la Respuesta**

7. En el evento en el que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.

- **Destinación efectiva**

8. El nombre y apellido del peticionario y la dirección de notificación de la respuesta al ciudadano es la correspondiente en Delta.

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 2,87. 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 Productiva, Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat, Dirección De Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte De Santander, Dirección Regional Putumayo, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Sucre, Dirección



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Regional Tolima, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle Del Cauca, Git Actividad Legislativa, Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial, Git Donaciones, Git Emprendimiento, Git Familias En Acción, Git Formulación Y Monitoreo, Git Gestión De Información, Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto, Git Prestación De Servicios, Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo, Git Seguimiento Y Monitoreo, Git Seguridad Alimentaria, Git Sistemas De Información, Git Territorios Y Poblaciones, Git Tesorería, Git Cuentas Por Pagar, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Gestión Regional, Subdirección De Operaciones, Subdirección De Talento Humano y Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas.

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 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	3	3	3	3	3
Dirección Regional Amazonas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Arauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caquetá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Casanare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Chocó	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guainía	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guaviare	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
- PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

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	3	3	3	3	3
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Norte De Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Putumayo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Risaralda	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Tolima	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Urabá - Darién	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle Del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Actividad Legislativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Emprendimiento	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
Git Gestión De Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Prestación De Servicios	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Seguridad Alimentaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Sistemas 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 Cuentas Por Pagar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Oficina Gestión Regional	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Operaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Antifraudes	3	3	3	3	2,968	2,968	3	3	2,99
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	3	3	3	3	2,90	2,90	3	3	2,97
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	2,75	2,75	3	3	2,94
Git Colombia Mayor	3	3	3	3	2,74	2,74	3	3	2,93
Git Compensación Del Iva	3	3	3	3	2,65	2,65	3	3	2,91
Git Ingreso Solidario	3	3	3	3	2,59	2,59	3	3	2,90
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,88
Oficina Asesora Planeación	3	3	3	3	2,33	2,33	3	3	2,83
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
Dirección Regional Santander	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	1,52	1,52	3	3	2,63
Dirección De Transferencias Monetarias	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección General	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Boyacá	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional San Andrés	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Vichada	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Empleabilidad	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Formulación Y Evaluación	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Gestión Contractual	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Intervenciones Integrales Rurales	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Investigación De Mercado	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Oferta Pública	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

Git Planeación Y Seguimiento De Servicios De Apoyo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Servicios De Transporte Y Seguridad	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección De Contratación	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
TOTAL GENERAL	2,98	2,99	3,00	3,01	2,52	2,53	3,05	3,06	2,87

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 2,94, la dependencia que presenta el mayor nivel de calidad es: GIT de Focalización con 3

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	3	3
GIT Jóvenes en Acción	2,88	2,88	2,93	2,98	2,98	2,88	2,98	2,99	2,94
GIT Participación Ciudadana	2,94	2,94	2,96	2,99	2,65	2,64	2,92	2,94	2,87
TOTAL GENERAL	2,94	2,94	2,96	2,99	2,88	2,84	2,97	2,97	2,94

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 comprensión	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
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	2,88	2,91

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 3,00. Las dependencias presentan un nivel de calidad superior con 3,00.

Tabla 11. Nivel de calidad por pregunta Prosperidad Social (Consolidación de respuestas)

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta		Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2	3	4	5	6	7	8	
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
TOTAL GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3



7 RECOMENDACIONES

Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre el 100% son: Subdirección General para la Superación de la Pobreza, Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social, Dirección De , Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guainía, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional La Guajira, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Norte De Santander, Dirección Regional Putumayo, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Urabá – Darién, Dirección Regional Valle Del Cauca, Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, Git Actividad Legislativa, Git Administración De Bienes, Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial, Git Donaciones, Git Emprendimiento, GIT Familias En Acción, Git Gestión De Información, Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto, Git Prestación De Servicios, Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento Y Monitoreo, Git Seguridad Alimentaria, Git Sistemas De Información, Git Territorios Y Poblaciones, Git Tesorería, Git Cuentas Por Pagar, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Gestión Regional, Subdirección De Operaciones, Subdirección De Talento Humano y Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas.

Las dependencias que presentan un nivel de calidad inferior al 99% son: Git Antifraudes, GIT Formulación Y Monitoreo, Git Ingreso Solidario, GIT Compensación Del IVA, Git Colombia Mayor, Dirección Regional Bogotá, Oficina Asesora De Planeación, Dirección Regional Atlántico, Git Empleabilidad, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Santander, GIT Infraestructura Social Y Hábitat, Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección De Transferencias Monetarias, Dirección General, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional San Andrés, Dirección Regional Vichada, Git Alianzas Y Cooperación Internacional, Git Control Interno Disciplinario, Git Formulación Y Evaluación, Git Gestión Contractual, Git Intervenciones Integrales Rurales, Git Investigación De Mercado, Git Oferta Pública, Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos, Git Planeación Y Seguimiento De Servicios De Apoyo, Git Servicios De Transporte Y Seguridad y Subdirección De Contratación.

Se resalta que la calidad total de la entidad disminuyó al 97,67%, teniendo en cuenta que para el primer trimestre había sido del 98,45%, y que ninguna dependencia presenta un nivel de calidad inferior al 90% pese a la emergencia sanitaria por el COVID-19



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2022**

presente en el país y que se mantuvo en el segundo trimestre de 2022, lo que continua ocasionando un volumen exponencial de peticiones teniendo en cuenta que los programas sociales que desarrolla la Entidad aportan a superar las dificultades socioeconómicas de las familias más pobres y vulnerables, aunado a lo anterior la derogatoria mediante la Ley 2207 del 2022 de los términos excepcionales que se venían aplicando 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.

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.