

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
octubre, noviembre y diciembre 2023**

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

Febrero, 2024



CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD.....	3
3	DEFINICIONES Y SIGLAS.....	3
4	TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	4
5	NIVEL GENERAL DE CALIDAD.....	6
5.1	Nivel general de calidad de Prosperidad Social.....	8
5.2	Nivel de calidad de Prosperidad Social.....	9
5.3	Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto.....	15
6	NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA.....	16
6.1	Nivel de calidad Prosperidad Social por pregunta.....	18
6.2	Nivel de calidad Operador Centro de Contacto.....	22
6.3	Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.....	23
6.3.1	Calidad Centro de Contacto.....	23
6.3.2	Calidad Prosperidad Social.....	24
7	RECOMENDACIONES.....	28



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 de octubre, noviembre y diciembre de 2023.

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.

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 Felicitaciones.

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 **1.500** 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	53.281
Nivel de Confianza	98%
Margen de error	3%
No. estratos	78
TAMAÑO MUESTRA	1.500
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 98%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z=2.33)</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>
Reemplazando las Variables	$n = \frac{(2.33)^2 * 0.5 * 0.5 * 53.281}{(0,03)^2 * (53.281 - 1) + 2.33^2 * 0.5 * 0.5}$ <p align="center">$n = 1.500$</p>

Se debe tener en cuenta que, de las **1.500** solicitudes seleccionadas aleatoriamente, a todas se les realizo 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 **279** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente formula:



Tabla 2. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	6.114
Nivel de Confianza	90%
Margen de error	5%
No. estratos	52
TAMAÑO MUESTRA	279
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	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 6.114}{(0,05)^2 * (6.114 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p align="center">$n = 279$</p>

Se debe tener en cuenta que, de las **279** 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 **82** radicados y **310** 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:



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDf
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

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

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.



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades
– PQRSDf
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

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 53.88% representando un nivel de calidad del 99,46%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 46.12% representando un nivel de calidad del 98.43%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 98.99%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR:	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	1.285	53.88%	99.46
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	1100	46.12%	98.43
TOTAL	2.385	100%	98.99

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 99.46, las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 100 son: Dirección De Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección Regional Arauca, Dirección Regional Atlántico, Dirección Regional Bolívar, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Casanare, Dirección Regional Cauca, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Chocó, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Guajira, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Meta, Dirección Regional Norte De Santander, Dirección Regional Putumayo, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Vaupés, Git Actividad Legislativa, Git Administración De Bienes, Git Alianzas Y Cooperación Internacional, Git Articulación De Oferta Pública, Git Contabilidad, Git Donaciones, Git Empleabilidad, Git Formulación, Seguimiento Y Monitoreo, Git Gestión Post Contractual, Git Gestión Tributaria Y Fiscal, Git Gestión Y Análisis De La Información, Git Implementación, Git Jóvenes EN Acción, Git Mejoramiento Continuo, Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos, Git Prestación De Servicios, Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo, Git Restitución De Tierras, Git Seguimiento Y Monitoreo, Git Territorios Y Poblaciones, Git Tesorería, Oficina Asesora De Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección De Operaciones, Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas, Subdirección Financiera 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	5	100,00
Dirección Regional Arauca	5	100,00
Dirección Regional Atlántico	2	100,00
Dirección Regional Bolívar	5	100,00
Dirección Regional Boyacá	2	100,00
Dirección Regional Caldas	3	100,00
Dirección Regional Casanare	4	100,00
Dirección Regional Cauca	3	100,00
Dirección Regional Cesar	3	100,00
Dirección Regional Chocó	3	100,00
Dirección Regional Córdoba	3	100,00
Dirección Regional Guajira	3	100,00
Dirección Regional Guaviare	3	100,00
Dirección Regional Huila	2	100,00
Dirección Regional Magdalena	3	100,00
Dirección Regional Magdalena Medio	5	100,00
Dirección Regional Meta	3	100,00
Dirección Regional Norte De Santander	13	100,00
Dirección Regional Putumayo	3	100,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección Regional Quindío	3	100,00
Dirección Regional Sucre	2	100,00
Dirección Regional Tolima	1	100,00
Dirección Regional Vaupés	1	100,00
Git Actividad Legislativa	5	100,00
Git Administración De Bienes	1	100,00
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	1	100,00
Git Articulación De Oferta Pública	2	100,00
Git Contabilidad	1	100,00
Git Donaciones	3	100,00
Git Empleabilidad	3	100,00
Git Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	2	100,00
Git Gestión Post Contractual	1	100,00
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	1	100,00
Git Gestión Y Análisis De La Información	2	100,00
Git Implementación	1	100,00
Git Jóvenes EN Acción	9	100,00
Git Mejoramiento Continuo	4	100,00
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	1	100,00
Git Prestación De Servicios	1	100,00
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	1	100,00
Git Restitución De Tierras	1	100,00
Git Seguimiento Y Monitoreo	6	100,00
Git Territorios Y Poblaciones	2	100,00
Git Tesorería	1	100,00
Oficina Asesora De Planeación	15	100,00
Oficina Asesora Jurídica	1	100,00
Subdirección De Operaciones	1	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	2	100,00
Subdirección Financiera	1	100,00
Subdirección General De Programas Y Proyectos	2	100,00
Git Familias En Acción	519	99,91
Git Ingreso Solidario	36	99,81
Git Compensación Del Iva	222	99,68
Git Formulación Y Monitoreo	33	99,58
Git Colombia Mayor	16	99,56
Dirección Regional Bogotá	14	99,50
Subdirección De Contratación	14	99,50
Dirección Regional Valle Del Cauca	12	99,42
Dirección De Transferencias Monetarias	9	99,22
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	18	99,22
Dirección Regional Cundinamarca	8	99,13
Dirección De Inclusión Productiva	6	98,83
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	6	98,83



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección Regional Antioquia	5	98,60
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	15	98,60
Git Antifraudes	136	98,40
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	4	98,25
Git Emprendimiento	4	98,25
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	6	97,67
Oficina De Control Interno	3	97,67
Dirección Regional Santander	5	97,20
Git Desarrollo E Implementación	9	96,89
Dirección General	2	96,50
Dirección Regional Caquetá	2	96,50
Dirección Regional Nariño	2	96,50
Git Enfoque Diferencial	4	96,50
Subdirección De Talento Humano	10	96,50
Dirección Regional Amazonas	4	94,75
Dirección Regional Guainía	1	93,00
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	1	93,00
Git Administración Del Talento Humano	1	93,00
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	1	93,00
Git DE Formulación Y Monitoreo	1	93,00
Git Intervenciones Rurales Integrales	1	93,00
Git Seguridad Alimentaria	1	93,00
Secretaría General	2	93,00
Subdirección de Programas Y Proyectos	1	93,00
TOTAL	1285	99,46

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	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	100	100	100	97	100,00
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	97	100	93	98	100,00
Dirección De Inclusión Productiva	100	100	100	99	100,00
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	98	100	97	100	100,00
Dirección De Transferencias Monetarias	96	100	100	96	100,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDf
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

Dependencia	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023
Dirección General	93	100	100	100	100,00
Dirección Regional Amazonas	93	100	100	97	100,00
Dirección Regional Antioquia	94	-	100	99	100,00
Dirección Regional Arauca	-	100	93	100	100,00
Dirección Regional Atlántico	-	100	99	99	100,00
Dirección Regional Bogotá	98	100	100	100	100,00
Dirección Regional Bolívar	-	100	93	99	100,00
Dirección Regional Boyacá	-	-	100	99	100,00
Dirección Regional Caldas	100	100	100	98	100,00
Dirección Regional Caquetá	-	-	100	98	100,00
Dirección Regional Casanare	-	-	93	100	100,00
Dirección Regional Cauca	93	-	93	99	100,00
Dirección Regional Cesar	100	100	100	98	100,00
Dirección Regional Chocó	-	97	93	100	100,00
Dirección Regional Córdoba	-	100	100	99	-
Dirección Regional Cundinamarca	98	100	100	98	100,00
Dirección Regional Guainía	-	-	93	100	100,00
Dirección Regional Guaviare	100	100	100	98	100,00
Dirección Regional Huila	-	100	100	100	100,00
Dirección Regional La Guajira	-	-	93	100	100,00
Dirección Regional Magdalena	-	100	100	100	100,00
Dirección Regional Magdalena Medio	100	100	100	100	100,00
Dirección Regional Meta	96	100	-	99	100,00
Dirección Regional Nariño	100	100	100	100	100,00
Dirección Regional Norte De Santander	100	99	99	99	100,00
Dirección Regional Putumayo	-	-	-	98	100,00
Dirección Regional Quindío	100	100	100	100	100,00
Dirección Regional Risaralda	100	-	100	99	100,00
Dirección Regional San Andrés	-	-	-	-	100,00
Dirección Regional Santander	-	100	98	98	100,00
Dirección Regional Sucre	100	100	100	99	98,24
Dirección Regional Tolima	-	97	100	100	100,00
Dirección Regional Urabá	100	100	93	-	100,00
Dirección Regional Urabá - Darién	-	-	-	-	100,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

Dependencia	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023
Dirección Regional Valle Del Cauca	99	100	100	100	100,00
Dirección Regional Vaupés	-	100	93	-	100,00
Dirección Regional Vichada	-	100	-	100	100,00
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	93	93	100	97	100,00
Git Actividad Legislativa	100	100	100	100	100,00
Git Administración De Bienes	93	100	100	100	100,00
Git Administración Del Talento Humano	100	93	-	93	100,00
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	100	93	93	100	100,00
Git Antifraudes	99	100	100	100	100,00
Git Articulación De Oferta Pública	-	93	100	97	100,00
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	100	93	93	100	100,00
Git Colombia Mayor	98	100	95	99	99,91
Git Compensación Del Iva	100	100	98	97	99,89
Git Comunicaciones Estratégicas	-	-	93	-	99,81
Git Contabilidad	100	-	-	-	99,64
Git Control Interno Disciplinario	95	-	-	-	99,87
Git Cooperación Internacional Y Donaciones	-	-	-	-	99,67
Git Cuentas Por Pagar	100	-	-	-	99,50
Git Desarrollo E Implementación	100	98	100	98	99,42
Git Donaciones	95	100	100	100	99,22
Git Empleabilidad	93	100	100	95	99,67
Git Emprendimiento	100	93	93	100	99,13
Git Enfoque Diferencial	93	100	100	99	98,83
Git Familias En Acción	99	100	-	-	98,83
Git Focalización	99	100	-	91	99,00
Git Formulación Y Monitoreo	97	100	100	99	98,69
Git Gestión Contractual	-	-	93	93	98,40
Git Gestión De Información	-	-	-	-	98,25
Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto	-	-	-	100	98,25
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	-	100	100	97	97,67
Git Gestión Y Análisis De La Información	-	100	93	93	97,67



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

Dependencia	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023
Git Infraestructura Social Y Hábitat	95	-	93	100	97,20
Git Ingreso Solidario	98	100	96	99	96,89
Git Innovación Social	-	-	93	-	96,50
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	100	100	100	100	97,67
Git Intervenciones Rurales Integrales	100	100	100	100	96,50
Git Investigación De Mercado	-	93	-	-	96,50
Git Jóvenes En Acción	99	99	-	99	96,50
Git Oferta Pública	-	-	-	-	94,75
Git Participación Ciudadana	95	97	97	97	93,00
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	100	93	100	93	93,00
Git Planeación Y Seguimiento De Servicios De Apoyo	-	-	-	-	93,00
Git Prestación De Servicios	93	100	93	-	93,00
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	100	100	100	-	93,00
Git Restitución De Tierras	100	-	100	-	93,00
Git Seguimiento A Nuevos Programas	-	-	-	-	93,00
Git Seguimiento Y Monitoreo	94	100	100	97	93,00
Git Seguridad Alimentaria	-	-	-	-	93,00
Git Servicios De Transporte Y Seguridad	93	93	93	97	-
Git Sistemas De Información	-	-	-	-	-
Git Territorios Y Poblaciones	-	-	-	-	-
Git Tesorería	-	-	-	100	-
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	100	100	-	100	-
Git Cuentas Por Pagar	-	-	-	-	-
Oficina Asesora De Planeación	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	99	100	100	100	-
Oficina Asesora Planeación	100	100	100	100	-
Oficina De Control Interno	-	-	-	95	-
Oficina De Gestión Regional	100	93	100	-	-
Oficina De Tecnologías De La Información	-	100	-	-	-
Oficina Gestión Regional	93	-	-	-	-



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

Dependencia	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023
Secretaría General	-	-	-	-	-
Subdirección De Contratación	-	100	100	100	-
Subdirección De Operaciones	95	100	100	99	-
Subdirección De Talento Humano	96	100	93	100	-
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	100	100	100	97	-
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	-	100	99	100	-
Subdirección Financiera	96	-	-	-	-
Subdirección General De Programas Y Proyectos	-	100	98	100	-
Git Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo	100	-	100	100	-
Git Gestión Post Contractual	93	93	100	100	-
Subdirección Para La Superación De La Pobreza	96	99	100	99	-

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 98.43%. La dependencia que presenta el nivel de calidad más alto es el GIT Familias en Acción, Formulación y Monitoreo, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, Focalización, Ingreso Solidario, Colombia mayor y Compensación del IVA con un 100%.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Participación Ciudadana	544	97.38
GIT Jóvenes en Acción	161	98.14
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	3	100
GIT Formulación y Monitoreo	6	100
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	27	100
GIT FOCALIZACIÓN	27	100



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT INGRESO SOLIDARIO	26	100
GIT COLOMBIA MAYOR	39	100
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	138	100
Otras Dependencias	129	100
TOTAL	1100	98.43

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.

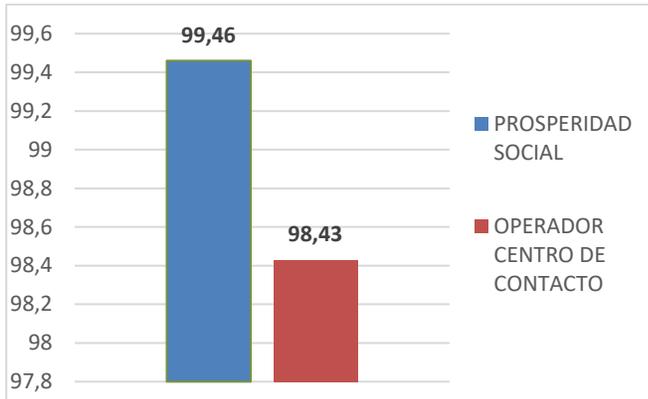
DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE 2023	SEGUNDO TRIMESTRE 2023	TERCER TRIMESTRE 2023	CUARTO TRIMESTRE 2023
GIT Participación Ciudadana	96,73	97,27	97,20	97.38
GIT Jóvenes en Acción	99,12	92,44	97,86	98.14
GIT Familias en Acción	99,18	92,44	97,33	100
GIT Formulación y Monitoreo	99,05	#N/D	99,64	100
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	99,06	#N/D	99,71	100
GIT Focalización	99,64	90,00	91,05	100
GIT Ingreso Solidario	#N/A	90,81	100	100
GIT Colombia Mayor	#N/A	91,55	100	100
GIT Compensación del IVA	#N/A	82,50	90,18	100
TOTAL	97,66	95.08	97,23	99.50

6 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99.46%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 98.43%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 98,99%.



Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



RESPUESTA A PETICIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	99.46%
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	98.43%
TOTAL	98,99%

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 respuesta es oportuna de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.
6. La respuesta tiene en cuenta el momento situacional que informa el peticionario.

• **Completitud 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 2.8 ; Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 3,00 son: Dirección De Transferencias Monetarias, Oficina Asesora De Planeación, Git Actividad Legislativa, Subdirección De Contratación, Dirección Regional Valle Del Cauca, Git Seguimiento Y Monitoreo, Dirección Regional Cesar, Oficina De Control Interno, Dirección Regional Sucre, Subdirección De Talento Humano, Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Quindío, Git Donaciones, Dirección Regional Bogotá, Oficina Asesora Jurídica, Dirección Regional Magdalena Medio, Git Enfoque Diferencial, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Antioquia, Git Empleabilidad, Git Intervenciones Rurales Integrales, Git Gestión Tributaria Y Fiscal, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Huila, Dirección De Inclusión Productiva, Git Instrucción De Control Interno Disciplinario, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Risaralda, Dirección General, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Amazonas, Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos, Git Administración De Bienes, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guaviare, Subdirección General De Programas Y Proyectos, Git Articulación De Oferta Pública, Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos, Git Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo, Git Restitución De Tierras, Secretaría General y Subdirección Financiera.

Tabla 10. Nivel de calidad por pregunta, Prosperidad Social

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Compleitud de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1,0	2,0			3,0	4,0			
Git Familias en Acción	3	3	3	3	2,98	2,98	3	3	2,99
GIT ANTIFRAUDES	3	3	3	3	2,53	2,53	3	3	2,88
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Desarrollo e Implementación	3	3	3	3	1,50	1,50	3	3	2,63
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	2,33	2,33	3	3	2,83
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Compleitud de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1,0	2,0			3,0	4,0			
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle Del Cauca	3	3	3	3	1	1	3	3	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	3	3	3	1	1	3	3	2
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Transferencias Monetarias	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
Dirección Regional Arauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Norte De Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Compleitud de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1,0	2,0			3,0	4,0			
Dirección Regional Santander	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Tolima	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección General	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Casanare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Empleabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caquetá	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT ALIANZAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Emprendimiento	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT GESTIÓN TRIBUTARIA Y FISCAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Boyacá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Amazonas	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Compleitud de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1,0	2,0			3,0	4,0			
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SECRETARÍA GENERAL	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT TESORERÍA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guainía	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección De Inclusión Productiva	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guaviare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional La Guajira	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Meta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Putumayo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Vaupés	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT CONTABILIDAD	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Chocó	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

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
	1,0	2,0			3,0	4,0			
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL, JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Git Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL	3	3	3	3	2,52	2,52	3	3	2,88

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 2,98, la dependencia que presenta el mayor nivel de calidad son los GIT de Ingreso Solidario y GIT Colombia Mayor 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
	1,0	2,0			3,0	4,0			
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2,93	2,89	2,79	2,95	3,00	2,97	3,00	3,00	2,94
GIT INGRESO SOLIDARIO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	2,90	2,85	2,90	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,96
GIT COLOMBIA MAYOR	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

22 de 27



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

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
	1,0	2,0			3,0	4,0			
GIT FOCALIZACIÓN	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Total	2,97	2,96	2,95	2,99	3,0	2,995	3,0	3,0	2,98

Fuente: elaboración propia

6.3 Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.

Con la implementación del esquema de consolidación de respuestas a peticiones 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 2,99. Las demás dependencias presentaron un nivel de calidad del 3,0.

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
	1,0	2,0			3,0	4,0			
GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	2,99	2,99
Git Familias en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

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
	1,0	2,0			3,0	4,0			
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT FOCALIZACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL	3	3	3	3	3	3	3	2,99	2,99

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 2,95.

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
	1,0	2,0			3,0	4,0			
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	3	3	3	3	2,91	2,91	3,00	3,00	2,98
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	2,6	2,6	3	3	2,9
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	2,6	2,6	3	3	2,9
Dirección De Transferencias Monetarias	3	3	3	3	2,75	2,75	3	3	2,94
Dirección General	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Amazonas	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

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
	1,0	2,0			3,0	4,0			
Dirección Regional Arauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	2,83	2,83	3	3	2,96
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Boyacá	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 Cauca	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	2,67	2,67	3	3	2,92
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guaviare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional La Guajira	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Meta	3	3	3	3	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



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

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
	1,0	2,0			3,0	4,0			
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 Santander	3	3	3	3	2,50	2,50	3	3	2,88
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle Del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	3	3	3	1	1	3	3	2,50
GIT ANTIFRAUDES	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Articulación De Oferta Pública	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Colombia Mayor	3	3	3	3	2,88	2,88	3	3	2,97
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	3	3	3	3	2,91	2,91	3	3	2,98
Git Desarrollo e Implementación	3	3	3	3	2,60	2,60	3	3	2,90
Git Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
Git Empleabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Emprendimiento	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Enfoque Diferencial	3	3	3	3	1,67	1,67	3	3	2,67
Git Familias en Acción	3	3	3	3	2,92	2,92	3	3	2,98
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	2,76	2,76	3	3	2,94
GIT FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT GESTIÓN POST CONTRACTUAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT IMPLEMENTACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Ingreso Solidario	3	3	3	3	2,94	2,94	3	3	2,99
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	2,60	2,60	3	3	2,90



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Octubre, noviembre y diciembre 2023**

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
	1,0	2,0	3,0	4,0	5,0	6,0	7,0	8,0	
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT MEJORAMIENTO CONTINUO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	3	3	3	3	3	3	3	3	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SECRETARÍA GENERAL	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección de Contratación	3	3	3	3	2,6	2,6	3	3	2,9
Subdirección de Programas y Proyectos	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección de Talento Humano	3	3	3	3	1,89	1,89	3	3	2,72
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	2,67	2,67	3	3	2,92
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO 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	2,76	2,76	3	3	2,94
TOTAL	3	3	3	3	2,78	2,78	3	3	2,95



7 RECOMENDACIONES

Se ha constatado que una alta proporción de las peticiones reciben respuestas oportunas de acuerdo con los plazos establecidos por la normativa vigente. Esto refleja el compromiso del personal de Prosperidad Social de brindar respuestas prontas a la ciudadanía que presenta sus inquietudes a través del canal escrito.

Los grupos beneficiarios de Prosperidad Social comparten características socioeconómicas comunes. Mayoritariamente, se trata de mujeres con un nivel educativo que no supera la secundaria, con bajos ingresos económicos y ubicadas en zonas geográficas con pocas oportunidades de desarrollo.

Dadas estas condiciones históricas y características mencionadas, es comprensible que muchas de las personas beneficiarias tengan un conocimiento limitado sobre los conceptos propios de la Administración Pública Colombiana, lo que genera dificultades conceptuales y comunicativas al interactuar con la entidad.

Por lo tanto, resulta necesario adoptar un enfoque de lectura interpretativa y empática de las expresiones de las personas que dirigen cualquier recurso legal a la entidad. Es importante reconocer la cantidad de preguntas que cada ciudadano plantea, incluso si no están enumeradas o redactadas con los términos considerados adecuados. Todas las respuestas deben estar fundamentadas.

Aunque Prosperidad Social brinda información sobre sus canales de atención y, cuando es necesario, traslada las solicitudes a las entidades competentes, es importante considerar la inclusión de los canales de atención de dichas entidades en las respuestas o traslados. Esto crea un entorno de continuidad para los ciudadanos, permitiéndoles obtener información inmediata y precisa sobre su situación, así como los lugares o líneas de atención a los que deben dirigirse.

Además, es necesario tener en cuenta el uso excesivo de siglas en las respuestas, ya que estas dificultan la lectura y comprensión por parte de la ciudadanía.

Al dar respuesta a las peticiones, se debe considerar la sustitución o reubicación comprensible de frases o expresiones como: "Es menester", "Resulta necesario manifestar" y "Validar directamente con la fuente primaria". El uso innecesario de estas expresiones dificulta la comprensión de las respuestas por parte de la ciudadanía. Si bien es necesario mencionar la normatividad al justificar la respuesta, se recomienda utilizar estrategias y recursos académicos (como las normas Chicago o APA) para emplear un lenguaje cercano y comprensible para cualquier ciudadano o ciudadana que lea el documento.

Aunque se disponga de plantillas para las respuestas a las peticiones, estas deben entenderse como un recurso que facilita el trabajo del servidor público, y no como un formato fijo e impersonal que impida comprender las particularidades de cada solicitud. En ocasiones, el uso de estas



plantillas preestablecidas puede conducir a errores, ya que se duplican párrafos, se hacen respuestas redundantes y el documento final carece de cohesión y coherencia en su redacción.

Existen casos que se gestionan únicamente a través de traslados, incluso cuando del contenido de la petición se puede concluir que Prosperidad Social también es responsable y competente para emitir algún tipo de pronunciamiento, por esta razón, se asigna a la dependencia competente, pero en ocasiones se cierra el radicado de entrada indicando que con el traslado es suficiente y sin ampliar la información competencia de la entidad.

Con base a estas observaciones, se proponen las siguientes acciones:

- Desarrollar nuevas capacitaciones para abordar las dudas y fortalecer el conocimiento en áreas relevantes. Este ejercicio es fundamental para mantenernos actualizados y resolver las inquietudes de manera efectiva.
- Evitar esperar hasta el último día para dar respuesta, trasladar o prorrogar una PQRSDF (Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación). Se sugiere hacerlo con uno o dos días de anticipación al vencimiento para garantizar una respuesta oportuna.
- Realizar ejercicios de estudio de casos, utilizando ejemplos comunes de las peticiones, para contextualizar a los proyectores sobre los tipos de solicitudes y posibles soluciones. Este espacio también puede servir para enfatizar la importancia de leer detenidamente las peticiones y verificar que las respuestas aborden todos los puntos solicitados de manera completa.
- Se propone a los programas de Transferencias Monetarias estructurar las plantillas de respuesta iniciando con el caso concreto o información del estado de la persona en el programa y en seguida si desarrollar las generalidades del programa; esto ayudaría a facilitar la comprensión del peticionario y que no se confunda con todo el contenido de la respuesta.

Estas acciones ayudarán a mejorar la calidad de las respuestas y la eficiencia en el manejo de las solicitudes, promoviendo así una mayor satisfacción ciudadana y el cumplimiento adecuado de los procedimientos establecidos.