

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF  
Enero, febrero y marzo 2023**

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

**Junio, 2023**



## CONTENIDO

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | INTRODUCCIÓN .....   | 3  |
| 2     | DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD .....  | 3  |
|       | 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  |
| 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 .....   | 19 |
| 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.....  | 20 |
| 7     | RECOMENDACIONES .....  | 21 |



## 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 enero, febrero y marzo 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 **1.069** 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                 | 49.278   |
| Nivel de Confianza               | 95%  |
| Margen de error                  | 3%   |
| No. estratos                     | <b>70</b>  |
| <b>TAMAÑO MUESTRA</b>            | <b>1.069</b>   |
| <b>FORMULA</b>                   | $n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$  |
| <b>VARIABLES</b>                 | <p>N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar.</p> <p>Z: Nivel de confianza del 90%=(1-a) % (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>Remplazando las Variables</b> | $n = \frac{(1,96)^2 * 0.5 * 0.5 * 49.278}{(0,03)^2 * (49.278 - 1) + 1,96^2 * 0.5 * 0.5}$ <p align="center"><b>n = 1.069</b></p>  |



Se debe tener en cuenta que, de las **1.069** 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 **268** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

**Tabla 2. Tamaño de la muestra**

| VARIABLE                         | CANTIDAD   |
|----------------------------------|--|
| Tamaño población                 | 10.718   |
| Nivel de Confianza               | 90%  |
| Margen de error                  | 5%   |
| No. estratos                     | 18   |
| <b>TAMAÑO MUESTRA</b>            | <b>268</b>   |
| <b>FORMULA</b>                   | $n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$  |
| <b>VARIABLES</b>                 | <p>N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar.</p> <p>Z: Nivel de confianza del 90%=(1-a) % (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>Remplazando las Variables</b> | $n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 10,718}{(0,05)^2 * (10,718 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p style="text-align: center;"><math>n = 268</math></p>   |

Se debe tener en cuenta que, de las **268** 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 **268** radicados y **924** respuestas.



## 5 NIVEL GENERAL DE CALIDAD

El nivel general de calidad se desarrolla con enfoque correctivo, es decir una vez la respuesta es emitida por Prosperidad Social con el propósito de identificar oportunidades de mejora para retroalimentar a las áreas de la Entidad y Centro de Contacto en la gestión de las peticiones escritas.

Para determinar el nivel de calidad se analizan las siguientes dimensiones:

**Tabla 3. Dimensiones de calidad para las peticiones escritas**

| DIMENSIÓN                             | CRITERIO  |
|---------------------------------------|---|
| <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 respuesta es oportuna de acuerdo con los términos legales.   |
|                                       | La respuesta es pertinente para el momento situacional del peticionario.  |
| <b>Complejidad de la Respuesta</b>    | En el evento 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 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.

Calificación general consolidada por cada PQRSDf:

**Tabla 6. Calificación General**

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

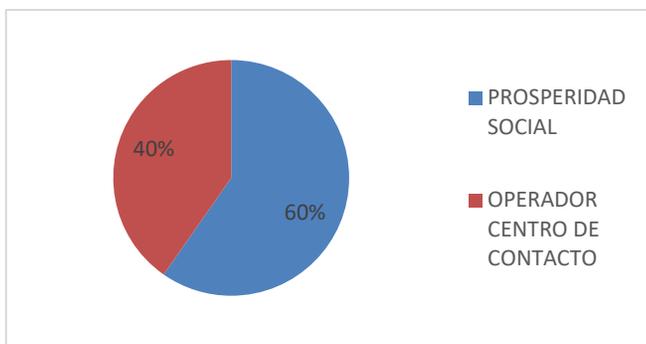
**Fuente: elaboración propia**



### 5.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 59,71% representando un nivel de calidad del 99,82%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 40,29% representando un nivel de calidad del 97,66%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 98,95%.

**Ilustración 2. Nivel General De Calidad**



| RESPUESTA A PETICIONES POR  | CANTIDAD    | PETICIONES ELABORADAS | PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL |
|-----------------------------|-------------|-----------------------|-------------------------------|
| PROSPERIDAD SOCIAL          | 1190        | 59,71%                | 99,82                         |
| OPERADOR CENTRO DE CONTACTO | 803         | 40,29%                | 97,66                         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>1993</b> | <b>100%</b>           | <b>98,95</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 99,82. Las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 100 son: Dirección de acompañamiento familiar y comunitario, Dirección de gestión y articulación de la oferta social, Dirección de inclusión productiva, Dirección de infraestructura social y hábitat, Dirección de transferencias monetarias, Dirección general, Dirección regional Amazonas, Dirección regional Arauca, Dirección regional Atlántico, Dirección regional Bogotá, Dirección regional Bolívar, Dirección regional Caldas, Dirección regional Cesar, Dirección regional Córdoba, Dirección regional Cundinamarca, Dirección regional Guaviare, Dirección regional Huila, Dirección regional Magdalena, Dirección regional Magdalena medio, Dirección regional Meta, Dirección regional Nariño, Dirección regional Quindío, Dirección regional Santander, Dirección regional Sucre, Dirección regional Urabá, Dirección regional Vaupés, Dirección regional Vichada, Git actividad legislativa, Git administración de bienes, Git antifraudes, Git compensación del IVA, Git donaciones, Git empleabilidad, Git enfoque diferencial, Git formulación y monitoreo, Git gestión tributaria y fiscal, Git gestión y análisis de la información, Git instrucción de control interno disciplinario, Git intervenciones rurales integrales, Git jóvenes en acción, Git prestación de servicios, Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo, Git seguimiento y monitoreo, Git tesorería, Oficina



asesora jurídica, Oficina de gestión regional, Secretaría general, Subdirección de contratación, Subdirección de operaciones, Subdirección de talento humano, Subdirección de transferencias monetarias condicionadas, Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas, Subdirección general para la superación de la pobreza, Subdirección para la superación de la pobreza.

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

| DEPENDENCIA   | # DE PETICIONES EVALUADAS | PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%) |
|---|---------------------------|------------------------------|
| Dirección de acompañamiento familiar y comunitario      | 6                         | 100,00                       |
| Dirección de gestión y articulación de la oferta social | 1                         | 100,00                       |
| Dirección de inclusión productiva                       | 1                         | 100,00                       |
| Dirección de infraestructura social y hábitat           | 2                         | 100,00                       |
| Dirección de transferencias monetarias                  | 26                        | 100,00                       |
| Dirección general                                       | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Amazonas                             | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Arauca                               | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Atlántico                            | 3                         | 100,00                       |
| Dirección regional Bogotá                               | 3                         | 100,00                       |
| Dirección regional Bolívar                              | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Caldas                               | 2                         | 100,00                       |
| Dirección regional Cesar                                | 3                         | 100,00                       |
| Dirección regional Córdoba                              | 2                         | 100,00                       |
| Dirección regional Cundinamarca                         | 2                         | 100,00                       |
| Dirección regional Guaviare                             | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Huila                                | 4                         | 100,00                       |
| Dirección regional Magdalena                            | 3                         | 100,00                       |
| Dirección regional Magdalena medio                      | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Meta                                 | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Nariño                               | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Quindío                              | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Santander                            | 2                         | 100,00                       |
| Dirección regional Sucre                                | 3                         | 100,00                       |
| Dirección regional Urabá                                | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Vaupés                               | 1                         | 100,00                       |
| Dirección regional Vichada                              | 1                         | 100,00                       |
| Git actividad legislativa                               | 4                         | 100,00                       |
| Git administración de bienes                            | 1                         | 100,00                       |
| Git antifraudes   | 36                        | 100,00                       |



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Enero, febrero y marzo 2023**

|  |     |        |
|--|-----|--------|
| Git compensación del IVA                                       | 133 | 100,00 |
| Git donaciones   | 3   | 100,00 |
| Git empleabilidad  | 2   | 100,00 |
| Git enfoque diferencial  | 1   | 100,00 |
| Git formulación y monitoreo                                    | 125 | 100,00 |
| Git gestión tributaria y fiscal                                | 1   | 100,00 |
| Git gestión y análisis de la información                       | 3   | 100,00 |
| Git instrucción de control interno disciplinario               | 1   | 100,00 |
| Git intervenciones rurales integrales                          | 1   | 100,00 |
| Git jóvenes en acción  | 66  | 100,00 |
| Git prestación de servicios                                    | 2   | 100,00 |
| Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo    | 1   | 100,00 |
| Git seguimiento y monitoreo                                    | 1   | 100,00 |
| Git tesorería  | 1   | 100,00 |
| Oficina asesora jurídica                                       | 1   | 100,00 |
| Oficina de gestión regional                                    | 1   | 100,00 |
| Secretaría general   | 1   | 100,00 |
| Subdirección de contratación                                   | 6   | 100,00 |
| Subdirección de operaciones                                    | 1   | 100,00 |
| Subdirección de talento humano                                 | 2   | 100,00 |
| Subdirección de transferencias monetarias condicionadas        | 6   | 100,00 |
| Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas     | 3   | 100,00 |
| Subdirección general para la superación de la pobreza          | 17  | 100,00 |
| Subdirección para la superación de la pobreza                  | 2   | 100,00 |
| Git Colombia mayor   | 92  | 99,92  |
| Git ingreso solidario  | 223 | 99,91  |
| Git familias en Acción   | 313 | 99,82  |
| Dirección regional Valle del Cauca                             | 18  | 99,61  |
| Oficina asesora de planeación                                  | 17  | 99,59  |
| Dirección regional norte de Santander                          | 9   | 99,22  |
| Git desarrollo e implementación                                | 6   | 97,67  |
| Dirección regional Chocó                                       | 2   | 96,50  |
| Dirección regional Tolima                                      | 2   | 96,50  |
| Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos | 1   | 93,00  |
| Git administración del talento humano                          | 1   | 93,00  |
| Git alianzas y cooperación internacional                       | 1   | 93,00  |
| Git articulación de oferta pública                             | 1   | 93,00  |
| Git atención integral con enfoque diferencial                  | 1   | 93,00  |
| Git emprendimiento   | 1   | 93,00  |
| Git investigación de mercado                                   | 1   | 93,00  |
| Git pilotaje y escalamiento de proyectos                       | 1   | 93,00  |



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Enero, febrero y marzo 2023**

|   |             |              |
|---|-------------|--------------|
| Git seguridad alimentaria                     | 1           | 93,00        |
| Oficina de control interno                    | 1           | 93,00        |
| Subdirección general de programas y proyectos | 1           | 93,00        |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>1190</b> | <b>99,82</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.**

| Dependencia   | Primer Trimestre 2022 | Segundo Trimestre 2022 | Tercer Trimestre 2022 | Cuarto Trimestre 2022 | Primer Trimestre 2023 |
|---|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Dirección de acompañamiento familiar y comunitario      | 100                   | 100                    | 94                    | 100                   | 100                   |
| Dirección de gestión y articulación de la oferta social | -                     | 100                    | 97                    | 97                    | 100                   |
| Dirección de inclusión productiva                       | -                     | 100                    | -                     | 100                   | 100                   |
| Dirección de infraestructura social y hábitat           | 97                    | 100                    | 97                    | 98                    | 100                   |
| Dirección de transferencias monetarias                  | -                     | 93                     | 93                    | 96                    | 100                   |
| Dirección general                                       | -                     | 93                     | -                     | 93                    | 100                   |
| Dirección regional amazonas                             | -                     | 100                    | 93                    | 93                    | 100                   |
| Dirección regional Antioquia                            | 100                   | 100                    | 95                    | 94                    | -                     |
| Dirección regional Arauca                               | -                     | 100                    | -                     | -                     | 100                   |
| Dirección regional Atlántico                            | 100                   | 98                     | 93                    | -                     | 100                   |
| Dirección regional Bogotá                               | 100                   | 99                     | 95                    | 98                    | 100                   |
| Dirección regional Bolívar                              | -                     | 100                    | 100                   | -                     | 100                   |
| Dirección regional Boyacá                               | -                     | 93                     | -                     | -                     | -                     |
| Dirección regional Caldas                               | 100                   | 100                    | 97                    | 100                   | 100                   |
| Dirección regional Caquetá                              | -                     | 100                    | 93                    | -                     | -                     |
| Dirección regional Casanare                             | -                     | 100                    | -                     | -                     | -                     |
| Dirección regional Cauca                                | 100                   | 97                     | 100                   | 93                    | -                     |
| Dirección regional Cesar                                | 100                   | 100                    | 93                    | 100                   | 100                   |
| Dirección regional Chocó                                | -                     | 100                    | -                     | -                     | 97                    |
| Dirección regional Córdoba                              | 96                    | 100                    | 97                    | -                     | 100                   |
| Dirección regional Cundinamarca                         | -                     | 100                    | 93                    | 98                    | 100                   |
| Dirección regional Guainía                              | -                     | 100                    | -                     | -                     | -                     |
| Dirección regional Guaviare                             | -                     | 100                    | 93                    | 100                   | 100                   |
| Dirección regional HUILA                                | 100                   | 100                    | 97                    | -                     | 100                   |
| Dirección regional la Guajira                           | -                     | 100                    | 100                   | -                     | -                     |
| Dirección regional Magdalena                            | 100                   | 100                    | -                     | -                     | 100                   |
| Dirección regional Magdalena Medio                      | 100                   | 100                    | -                     | 100                   | 100                   |
| Dirección regional Meta                                 | -                     | 100                    | -                     | 96                    | 100                   |
| Dirección regional Nariño                               | 100                   | 100                    | 97                    | 100                   | 100                   |
| Dirección regional Norte de Santander                   | 100                   | 100                    | 93                    | 100                   | 99                    |
| Dirección regional Putumayo                             | -                     | 100                    | -                     | -                     | -                     |
| Dirección regional Quindío                              | 100                   | 100                    | 93                    | 100                   | 100                   |
| Dirección regional Risaralda                            | -                     | 100                    | 93                    | 100                   | -                     |
| Dirección regional San Andrés                           | -                     | 93                     | -                     | -                     | -                     |
| Dirección regional Santander                            | -                     | 97                     | -                     | -                     | 100                   |
| Dirección regional Sucre                                | 100                   | 100                    | 95                    | 100                   | 100                   |
| Dirección regional Tolima                               | -                     | 100                    | 93                    | -                     | 97                    |
| Dirección regional Urabá                                | -                     | -                      | -                     | 100                   | 100                   |



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones  
- PQRSDF  
Enero, febrero y marzo 2023**

|  |     |     |     |     |     |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dirección regional Urabá - Darién                              | -   | 100 | -   | -   | -   |
| Dirección regional Valle del Cauca                             | 100 | 100 | 95  | 99  | 100 |
| Dirección regional Vaupés                                      | -   | -   | 93  | -   | 100 |
| Dirección regional Vichada                                     | -   | 93  | 93  | -   | 100 |
| Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos | -   | 100 | 93  | 93  | 93  |
| Git actividad legislativa                                      | 100 | 100 | 93  | 100 | 100 |
| Git administración de bienes                                   | -   | -   | 93  | 93  | 100 |
| Git administración del talento humano                          | -   | -   | -   | 100 | 93  |
| Git alianzas y cooperación internacional                       | -   | 93  | -   | 100 | 93  |
| Git antifraudes  | 100 | 100 | 93  | 99  | 100 |
| Git articulación de oferta pública                             | -   | -   | -   | -   | 93  |
| Git atención integral con enfoque diferencial                  | -   | 100 | 93  | 100 | 93  |
| Git Colombia mayor   | 100 | 99  | 95  | 98  | 100 |
| Git compensación del IVA                                       | 100 | 100 | 96  | 100 | 100 |
| Git comunicaciones estratégicas                                | -   | -   | 93  | -   | -   |
| Git contabilidad   | -   | -   | -   | 100 | -   |
| Git control interno disciplinario                              | -   | 93  | 93  | 95  | -   |
| Git cooperación internacional y donaciones                     | -   | 100 | -   | -   | -   |
| Git cuentas por pagar  | -   | -   | 93  | 100 | -   |
| Git desarrollo e implementación                                | -   | -   | -   | 100 | 98  |
| Git donaciones   | 100 | 100 | 98  | 95  | 100 |
| Git empleabilidad  | 100 | 98  | 97  | 93  | 100 |
| Git emprendimiento   | -   | 100 | 93  | 100 | 93  |
| Git enfoque diferencial  | -   | 100 | 93  | 93  | 100 |
| Git Familias en Acción   | 100 | 102 | 96  | 99  | 100 |
| Git focalización   | 97  | 100 | 96  | 99  | 100 |
| Git formulación y monitoreo                                    | 100 | 106 | 97  | 97  | 100 |
| Git gestión contractual  | -   | 93  | -   | -   | -   |
| Git gestión de información                                     | -   | 100 | -   | -   | -   |
| Git gestión de proyectos y presupuesto                         | -   | 100 | -   | -   | -   |
| Git gestión tributaria y fiscal                                | -   | -   | 93  | -   | 100 |
| Git gestión y análisis de la información                       | -   | -   | -   | -   | 100 |
| Git infraestructura social y hábitat                           | -   | 98  | 100 | 95  | -   |
| Git ingreso solidario  | 100 | 99  | 95  | 98  | 100 |
| Git innovación social  | -   | -   | -   | -   | -   |
| Git instrucción de control interno disciplinario               | -   | -   | 93  | 100 | 100 |
| Git intervenciones rurales integrales                          | 100 | 93  | 93  | 100 | 100 |
| Git investigación de mercado                                   | -   | 93  | -   | -   | 93  |
| Git jóvenes en acción  | 97  | 97  | 96  | 99  | 99  |
| Git oferta pública   | -   | 93  | 93  | -   | -   |
| Git participación ciudadana                                    | 94  | 96  | 95  | 95  | 97  |
| Git pilotaje y escalamiento de proyectos                       | -   | 93  | 93  | 100 | 93  |
| Git planeación y seguimiento de servicios de apoyo             | -   | 93  | -   | -   | -   |
| Git prestación de servicios                                    | -   | 100 | 93  | 93  | 100 |
| Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo    | -   | 100 | -   | 100 | 100 |
| Git restitución de tierras                                     | -   | -   | 93  | 100 | -   |
| Git seguimiento a nuevos programas                             | -   | -   | -   | -   | -   |
| Git seguimiento y monitoreo                                    | 100 | 107 | 96  | 94  | 100 |
| Git seguimiento y monitoreo                                    | 94  | -   | -   | -   | -   |
| Git seguridad alimentaria                                      | -   | 100 | 93  | 93  | 93  |
| Git servicios de transporte y seguridad                        | -   | 93  | 93  | -   | -   |
| Git sistemas de información                                    | -   | 100 | -   | -   | -   |
| Git territorios y poblaciones                                  | -   | 100 | 93  | -   | -   |
| Git tesorería  | -   | 100 | 93  | 100 | 100 |
| Git atención integral con enfoque diferencial                  | -   | -   | -   | -   | -   |



|  |     |     |    |     |     |
|--|-----|-----|----|-----|-----|
| Git cuentas por pagar                                      | 100 | 100 | -  | -   | -   |
| Oficina asesora de planeación                              | 100 | 100 | 94 | 99  | 100 |
| Oficina asesora jurídica                                   | 100 | 100 | 93 | 100 | 100 |
| Oficina asesora planeación                                 | 100 | 98  | -  | -   | -   |
| Oficina de control interno                                 | -   | -   | -  | 100 | 93  |
| Oficina de gestión regional                                | -   | -   | -  | -   | 100 |
| Oficina de tecnologías de la información                   | -   | -   | -  | 93  | -   |
| Oficina gestión regional                                   | 93  | 100 | -  | -   | -   |
| Secretaría general   | -   | -   | 93 | -   | 100 |
| Subdirección de contratación                               | 100 | 93  | 93 | 95  | 100 |
| Subdirección de operaciones                                | -   | 100 | 93 | 96  | 100 |
| Subdirección de talento humano                             | 100 | 100 | 97 | 100 | 100 |
| Subdirección de transferencias monetarias condicionadas    | -   | -   | -  | -   | 100 |
| Subdirección de transferencias monetarias condicionadas    | 100 | 95  | 98 | 96  | -   |
| Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas | -   | 100 | 93 | -   | 100 |
| Subdirección financiera                                    | -   | -   | -  | 100 | -   |
| Subdirección general de programas y proyectos              | 100 | 100 | -  | 93  | 93  |

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

### 5.3 Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas por el Centro de Contacto es del 97,66%. La dependencia que presenta el nivel de calidad más alto es el GIT Focalización con un 99,64%.

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

| DEPENDENCIA   | CANTIDAD   | PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL |
|---|------------|-------------------------------|
| GIT Participación Ciudadana                           | 500        | 96,73                         |
| GIT Jóvenes en Acción                                 | 134        | 99,12                         |
| GIT FAMILIAS EN ACCION                                | 44         | 99,18                         |
| GIT Formulación y Monitoreo                           | 44         | 99,05                         |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | 32         | 99,06                         |
| GIT Focalización                                      | 49         | 99,64                         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>803</b> | <b>97,66</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.

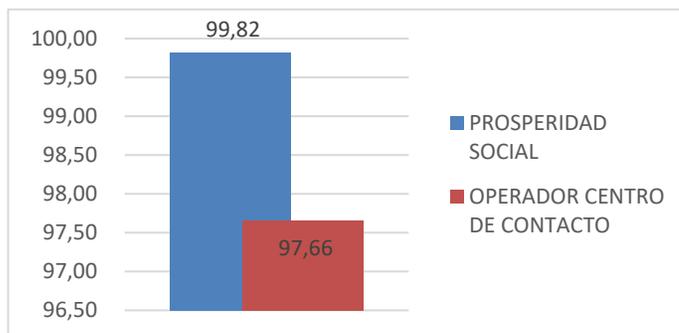
**Tabla 9. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias del Operador Centro de Contacto.**

| DEPENDENCIA   | SEGUNDO TRIMESTRE 2022 | TERCER TRIMESTRE 2022 | CUARTO TRIMESTRE 2022 | PRIMER TRIMESTRE 2023 |
|---|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| GIT Participación Ciudadana                           | 96,37                  | 95,34                 | 94,98                 | 96,73                 |
| GIT Jóvenes en Acción                                 | 97,37                  | 95,56                 | 98,62                 | 99,12                 |
| GIT FAMILIAS EN ACCION                                | 100,00                 | #N/A                  | #N/A                  | 99,18                 |
| GIT Formulación y Monitoreo                           | 98,50                  | #N/A                  | #N/A                  | 99,05                 |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | 98,74                  | #N/A                  | #N/A                  | 99,06                 |
| GIT FOCALIZACIÓN                                      | 100,00                 | 95,94                 | 100,00                | 99,64                 |
| <b>TOTAL</b>  | <b>96,99</b>           | <b>95,47</b>          | <b>96,54</b>          | <b>97,66</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 98,95%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 97,66%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 98,95%.

**Ilustración 3. Nivel General por Pregunta**



| RESPUESTA A PETICIONES POR  | PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL |
|-----------------------------|-------------------------------|
| PROSPERIDAD SOCIAL          | 99,82                         |
| OPERADOR CENTRO DE CONTACTO | 97,66                         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>98,95</b>                  |

Fuente: elaboración propia



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

- **Resolución de fondo:**
  1. la respuesta resuelve concretamente la petición
  2. la respuesta resuelve totalmente la petición
- **Fundamentación de la respuesta**
  3. La repuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
- **Claridad y comprensión**
  4. La repuesta está escrita en un lenguaje claro y comprensible.
- **Oportunidad de las respuestas**
  5. La respuesta es oportuna de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.
  6. La respuesta tiene en cuenta el momento situacional que informa el peticionario.
- **Complejidad de la Respuesta**
  7. En el evento que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.
- **Destinación efectiva**
  8. El nombre y apellido del peticionario y la dirección física o electrónica de notificación de la respuesta es acorde con la indicada en la petición.

### **6.1 Nivel de calidad Prosperidad Social por pregunta**

El nivel general de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 2,91. 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, Dirección general, Dirección regional Amazonas, Dirección regional Arauca, Dirección regional Atlántico, Dirección regional Bogotá, Dirección regional Bolívar, Dirección regional Caldas, Dirección regional Cesar, Dirección regional Córdoba, Dirección regional Cundinamarca, Dirección regional Guaviare, Dirección regional Huila, Dirección regional Magdalena, Dirección regional Magdalena Medio, Dirección regional Meta, Dirección regional Nariño, Dirección regional Quindío, Dirección regional Santander, Dirección regional Sucre, Dirección regional Urabá, Dirección regional Vaupés, Dirección regional Vichada, Git actividad legislativa, Git administración de



bienes, Git antifraudes, Git compensación del IVA, Git donaciones, Git empleabilidad, Git enfoque diferencial, Git formulación y monitoreo, Git gestión tributaria y fiscal, Git gestión y análisis de la información, Git instrucción de control interno disciplinario, Git intervenciones rurales integrales, Git prestación de servicios, Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo, Git seguimiento y monitoreo, Git tesorería, Oficina asesora jurídica, Oficina de gestión regional, Secretaría general, Subdirección de contratación, Subdirección de operaciones, Subdirección de talento humano, Subdirección de transferencias monetarias condicionadas, Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas, Subdirección general para la superación de la pobreza.

**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      | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección de gestión y articulación de la oferta social | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección de inclusión productiva                       | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección de infraestructura social y hábitat           | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección de transferencias monetarias                  | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección general                                       | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional amazonas                             | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Arauca                               | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional atlántico                            | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Bogotá                               | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional bolívar                              | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional caldas                               | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional cesar                                | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional chocó                                | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 2,00                          | 2,00                        | 3,00                 | 3,00 | 2,75                              |
| Dirección regional córdoba                              | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Cundinamarca                         | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Guaviare                             | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Huila                                | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Magdalena                            | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Magdalena Medio                      | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Meta                                 | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Nariño                               | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Norte de Santander                   | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 2,78                          | 2,78                        | 3,00                 | 3,00 | 2,94                              |
| Dirección regional Quindío                              | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Santander                            | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Sucre                                | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Tolima                               | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 2,00                          | 2,00                        | 3,00                 | 3,00 | 2,75                              |
| Dirección regional Urabá                                | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |
| Dirección regional Valle del Cauca                      | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 2,89                          | 2,89                        | 3,00                 | 3,00 | 2,97                              |
| Dirección regional Vaupés                               | 3,00                | 3,00 | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00 | 3,00                              |



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades  
- PQRSDF  
Enero, febrero y marzo 2023**

|  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Dirección regional Vichada                                     | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Git actividad legislativa                                      | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git administración de bienes                                   | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git administración del talento humano                          | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Git alianzas y cooperación internacional                       | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Git antifraudes  | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git articulación de oferta pública                             | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Git atención integral con enfoque diferencial                  | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Git Colombia mayor   | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 2,98        | 2,98        | 3,00        | 3,00        | 2,99        |
| Git compensación del IVA                                       | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git desarrollo e implementación                                | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 2,33        | 2,33        | 3,00        | 3,00        | 2,83        |
| Git donaciones   | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git empleabilidad  | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git emprendimiento   | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Git enfoque diferencial  | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git familias en Acción   | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 2,96        | 2,96        | 3,00        | 2,99        | 2,99        |
| Git formulación y monitoreo                                    | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 2,98        | 3,00        |
| Git gestión tributaria y fiscal                                | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git gestión y análisis de la información                       | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git ingreso solidario  | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 2,97        | 2,97        | 3,00        | 3,00        | 2,99        |
| Git instrucción de control interno disciplinario               | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git intervenciones rurales integrales                          | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git investigación de mercado                                   | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Git jóvenes en acción  | 2,99        | 2,99        | 3,00        | 2,97        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 2,99        | 2,99        |
| Git pilotaje y escalamiento de proyectos                       | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Git prestación de servicios                                    | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo    | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git seguimiento y monitoreo                                    | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Git seguridad alimentaria                                      | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Git tesorería  | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Oficina asesora de planeación                                  | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 2,88        | 2,88        | 3,00        | 3,00        | 2,97        |
| Oficina asesora jurídica                                       | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Oficina de control interno                                     | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Oficina de gestión regional                                    | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Secretaría general   | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Subdirección de contratación                                   | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Subdirección de operaciones                                    | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Subdirección de talento humano                                 | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Subdirección de transferencias monetarias condicionadas        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas     | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        |
| Subdirección general de programas y proyectos                  | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 1,00        | 1,00        | 3,00        | 3,00        | 2,50        |
| Subdirección general para la superación de la pobreza          | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 2,98        | 3,00        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>3,00</b> | <b>3,00</b> | <b>3,00</b> | <b>3,00</b> | <b>2,66</b> | <b>2,66</b> | <b>3,00</b> | <b>3,00</b> | <b>2,91</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 2,96, la dependencia que presenta el mayor nivel de calidad es la Subdirección General para la Superación de la Pobreza con 3,00.

**Tabla 9. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto**

| DEPENDENCIA   | Resolución de fondo |             | Fundamentación de la respuesta | Claridad y comprensión | Oportunidad de las respuestas | Complejidad de la Respuesta | Destinación efectiva |             | Calificación general por pregunta |
|---|---------------------|-------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|-----------------------------|----------------------|-------------|-----------------------------------|
|   | 1                   | 2           |                                |                        |                               |                             | 7                    | 8           |                                   |
| GIT Participación Ciudadana                           | 2,86                | 2,90        | 2,94                           | 2,95                   | 2,80                          | 2,74                        | 2,99                 | 2,98        | 2,89                              |
| GIT Jóvenes en Acción                                 | 2,99                | 2,99        | 2,99                           | 2,96                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 2,98        | 2,99                              |
| GIT Familias En Acción                                | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 2,95        | 2,99                              |
| GIT Formulación y Monitoreo                           | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 2,93        | 2,99                              |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 2,97        | 3,00                              |
| GIT Focalización                                      | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 2,96                   | 3,00                          | 3,00                        | 3,00                 | 3,00        | 2,99                              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>2,97</b>         | <b>2,98</b> | <b>2,99</b>                    | <b>2,98</b>            | <b>2,97</b>                   | <b>2,96</b>                 | <b>3,00</b>          | <b>2,97</b> | <b>2,98</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 2,99. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue la Subdirección General para la Superación de la Pobreza 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 | Compleitud de la Respuesta | Destinación efectiva |             | Calificación general por pregunta |
|---|---------------------|-------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------|-------------|-----------------------------------|
|   | 1                   | 2           |                                |                        |                               |                            | 7                    | 8           |                                   |
| GIT Participación Ciudadana                           | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                       | 3,00                 | 2,95        | 2,99                              |
| GIT Jóvenes en Acción                                 | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                       | 3,00                 | 2,94        | 2,99                              |
| GIT Familias En Acción                                | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                       | 3,00                 | 2,95        | 2,99                              |
| GIT Formulación y Monitoreo                           | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                       | 3,00                 | 2,93        | 2,99                              |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                       | 3,00                 | 2,97        | 3,00                              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,00</b>         | <b>3,00</b> | <b>3,00</b>                    | <b>3,00</b>            | <b>3,00</b>                   | <b>3,00</b>                | <b>3,00</b>          | <b>2,95</b> | <b>2,99</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 3,00. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue GIT Jóvenes en Acción 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 | Compleitud de la Respuesta | Destinación efectiva |             | Calificación general por pregunta |
|---|---------------------|-------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------|-------------|-----------------------------------|
|   | 1                   | 2           |                                |                        |                               |                            | 7                    | 8           |                                   |
| GIT Jóvenes en Acción                                 | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                       | 3,00                 | 3,00        | 3,00                              |
| GIT Familias En Acción                                | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                       | 3,00                 | 3,00        | 3,00                              |
| GIT Formulación y Monitoreo                           | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                       | 3,00                 | 3,00        | 3,00                              |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | 3,00                | 3,00        | 3,00                           | 3,00                   | 3,00                          | 3,00                       | 3,00                 | 3,00        | 3,00                              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3,00</b>         | <b>3,00</b> | <b>3,00</b>                    | <b>3,00</b>            | <b>3,00</b>                   | <b>3,00</b>                | <b>3,00</b>          | <b>3,00</b> | <b>3,00</b>                       |



## 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.

Si bien las respuestas se elaboran a partir de los memorandos internos de cada área o dependencia, es importante mencionar que, si los canales de atención son los mismos para todos los programas de la entidad, esta información debe aparecer al final del oficio. Resulta redundante y confuso encontrar la misma información repetida 3 o 4 veces cuando no hay diferencias entre los programas.

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: "en cumplimiento de lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015", "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 podría concluir que Prosperidad Social también es responsable y competente para emitir algún tipo de pronunciamiento. Se puede abordar esta cuestión de manera diferente en las respuestas, indicando claramente los puntos o temas que son competencia de la entidad y proporcionando una respuesta articulada en consecuencia. Asimismo, se ha observado que algunos traslados se realizan fuera de los plazos legales establecidos. En este sentido, sería oportuno fortalecer la capacitación en este aspecto, reiterando los plazos, con el objetivo de proteger el derecho de petición.

Durante el análisis realizado, se ha constatado que ha habido algunas radicaciones que se realizaron después de la fecha de llegada. Aunque, en ocasiones, el volumen de trabajo supera nuestras capacidades y esto puede resultar en retrasos de uno o dos días en la radicación. No obstante, los inconvenientes o incumplimientos se vuelven más evidentes cuando las radicaciones sobrepasan los 4 o 5 días. Algunos traslados a las entidades competentes se realizaron también fuera de los plazos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 (5 días).

En 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.

Ajustar los tiempos de envío de las respuestas, procurando reducir los plazos al mínimo para garantizar una atención ágil y eficiente.

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.