

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

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

Agosto, 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	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	21
6.3	Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.	21
6.3.1	Calidad Centro de Contacto	22
6.3.2	Calidad Prosperidad Social	22
7	RECOMENDACIONES	23



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 abril, mayo y junio 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 **1.514** peticiones, para el proceso de **No consolidación** de respuestas.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	66.655
Nivel de Confianza	98%
Margen de error	3%
No. estratos	87
TAMAÑO MUESTRA	1.514
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	$n = \frac{(2.33)^2 * 0.5 * 0.5 * 66.655}{(0,03)^2 * (66.655 - 1) + 2.33^2 * 0.5 * 0.5}$ <p>n = 1.514</p>

Se debe tener en cuenta que, de las **1.514** 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 **718** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente formula:

Tabla 2. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	14.539
Nivel de Confianza	90%
Margen de error	3%
No. estratos	22
TAMAÑO MUESTRA	718
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	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 14.539}{(0,03)^2 * (14.539 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p>$n = 718$</p>

Se debe tener en cuenta que, de las **718** 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 **718** radicados y **1.469** respuestas.



5 NIVEL GENERAL DE CALIDAD

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

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

Tabla 3. Dimensiones de calidad para las peticiones escritas

DIMENSIÓN	CRITERIO
Resolución de fondo	La respuesta emitida resuelve concretamente la petición.
	La respuesta resuelve totalmente la petición.
Fundamentación de la respuesta	La repuesta emitida explica las razones de la misma al peticionario.
Claridad y comprensión	La repuesta está escrita en un lenguaje claro y comprensible.
Oportunidad de las respuestas	La respuesta es oportuna de acuerdo con los términos legales.
	La respuesta es pertinente para el momento situacional del peticionario.
Complejidad de la Respuesta	En el evento que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.
Destinación Efectiva	El nombre y apellido del peticionario y la dirección física o electrónica de notificación de la respuesta es acorde con la indicada en la petición.

Fuente: elaboración propia



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 50,55% representando un nivel de calidad del 98,40%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 49,45% representando un nivel de calidad del 95,08%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 96,76%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



Fuente: elaboración propia

5.2 Nivel de calidad de Prosperidad Social

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 98,40, las dependencias que presentan un nivel de calidad sobre 100 son: Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario, Dirección De Inclusión Productiva, Dirección De Transferencias Monetarias, Dirección General, Dirección Regional Amazonas, Dirección Regional Antioquia, Dirección Regional Bogotá, Dirección Regional Boyacá, Dirección Regional Caldas, Dirección Regional Caquetá, Dirección Regional Cesar, Dirección Regional Córdoba, Dirección Regional Cundinamarca, Dirección Regional Guaviare, Dirección Regional Huila, Dirección Regional Magdalena, Dirección Regional Magdalena Medio, Dirección Regional Nariño, Dirección Regional Quindío, Dirección Regional Risaralda, Dirección Regional Sucre, Dirección Regional Tolima, Dirección Regional Valle Del Cauca, Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos, Git Actividad Legislativa, Git Administración De Bienes, Git Articulación De Oferta Pública, Git Colombia Mayor, Git Compensación Del Iva, Git Donaciones, Git Empleabilidad, Git Enfoque Diferencial, Git Gestión Tributaria Y Fiscal, Git Ingreso Solidario, Git Ingreso Solidario, Git Instrucción De Control Interno Disciplinario, Git



Intervenciones Rurales Integrales, Git Jóvenes En Acción, Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos, Git Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo, Git Restitución De Tierras, Git Seguimiento Y Monitoreo, Oficina Asesora De Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina De Control Interno, Secretaría General, Subdirección De Contratación, Subdirección De Talento Humano, Subdirección Financiera, 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	15	100,00
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	1	100,00
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	85	100,00
DIRECCIÓN GENERAL	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL AMAZONAS	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL ANTIOQUIA	3	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	9	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL BOYACÁ	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CAQUETÁ	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	2	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CÓRDOBA	2	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	4	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	3	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA	3	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL RISARALDA	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	1	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	10	100,00
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1	100,00
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	4	100,00
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	1	100,00
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	1	100,00
GIT Colombia Mayor	25	100,00
GIT Compensación del IVA	79	100,00
GIT DONACIONES	3	100,00
GIT EMPLEABILIDAD	3	100,00
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	1	100,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

GIT GESTIÓN TRIBUTARIA Y FISCAL	1	100,00
GIT Ingreso Solidario	148	100,00
GIT Ingreso Solidario	3	100,00
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	100,00
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	1	100,00
GIT Jóvenes en Acción	79	100,00
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	1	100,00
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	1	100,00
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	1	100,00
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	2	100,00
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	20	100,00
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	100,00
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	100,00
SECRETARÍA GENERAL	1	100,00
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3	100,00
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	100,00
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	100,00
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	100,00
GIT Formulación y Monitoreo	128	99,89
GIT ANTIFRAUDES	110	99,81
Subdirección para la Superación de la Pobreza	20	99,65
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	11	99,36
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	9	99,22
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	8	99,13
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	13	98,92
DIRECCIÓN REGIONAL SANTANDER	4	98,25
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	3	97,67
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	630	96,60
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3	95,33
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL BOLÍVAR	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL CASANARE	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL CHOCÓ	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL GUAINÍA	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL LA GUAJIRA	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL URABÁ	1	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL VAUPÉS	1	93,00
GIT ALIANZAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	93,00
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	1	93,00
GIT COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	1	93,00
GIT EMPRENDIMIENTO	1	93,00
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	1	93,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

GIT GESTIÓN POST CONTRACTUAL	1	93,00
GIT GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	1	93,00
GIT INNOVACIÓN SOCIAL	1	93,00
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	93,00
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	1	93,00
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	93,00
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	93,00
TOTAL	1499	98,40

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	Segundo Trimestre 2022	Tercer Trimestre 2022	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	100	94	100	100	100,00
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	100	97	97	100	93,00
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	100	-	100	100	100,00
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	100	97	98	100	95,33
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	93	93	96	100	100,00
DIRECCIÓN GENERAL	93	-	93	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL AMAZONAS	100	93	93	100	100,00
Dirección Regional Antioquia	100	95	94	-	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	100	-	-	100	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	98	93	-	100	99,36
Dirección Regional Bogotá	99	95	98	100	100,00
Dirección Regional Bolívar	100	100	-	100	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL BOYACÁ	93	-	-	-	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	100	97	100	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CAQUETÁ	100	93	-	-	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CASANARE	100	-	-	-	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	97	100	93	-	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	100	93	100	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL CHOCÓ	100	-	-	97	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL CÓRDOBA	100	97	-	100	100,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	100	93	98	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL GUAINÍA	100	-	-	-	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	100	93	100	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	100	97	-	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL LA GUAJIRA	100	100	-	-	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA	100	-	-	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	100	-	100	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL META	100	-	96	100	-
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	100	97	100	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	100	93	100	99	99,22
DIRECCIÓN REGIONAL PUTUMAYO	100	-	-	-	-
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	100	93	100	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL RISARALDA	100	93	100	-	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL SAN ANDRÉS	93	-	-	-	-
DIRECCIÓN REGIONAL SANTANDER	97	-	-	100	98,25
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	100	95	100	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	100	93	-	97	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL URABÁ	-	-	100	100	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL URABÁ - DARIÉN	100	-	-	-	-
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	100	95	99	100	100,00
DIRECCIÓN REGIONAL VAUPÉS	-	93	-	100	93,00
DIRECCIÓN REGIONAL VICHADA	93	93	-	100	-
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	100	93	93	93	100,00
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	100	93	100	100	100,00
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	-	93	93	100	100,00
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	-	-	100	93	-
GIT ALIANZAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	93	-	100	93	93,00
GIT ANTIFRAUDES	100	93	99	100	99,81
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	-	-	-	93	100,00
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	100	93	100	93	93,00
GIT COLOMBIA MAYOR	99	95	98	100	100,00
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	100	96	100	100	100,00
GIT COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	-	93	-	-	93,00
GIT CONTABILIDAD	-	-	100	-	-
GIT Control Interno Disciplinario	93	93	95	-	-
GIT COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y DONACIONES	100	-	-	-	-



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

GIT CUENTAS POR PAGAR	-	93	100	-	-
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	-	-	100	98	99,13
GIT DONACIONES	100	98	95	100	100,00
GIT EMPLEABILIDAD	98	97	93	100	100,00
GIT EMPRENDIMIENTO	100	93	100	93	93,00
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	100	93	93	100	100,00
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	102	96	99	100	96,60
GIT FOCALIZACIÓN	100	96	99	100	-
GIT Formulación y Monitoreo	106	97	97	100	99,89
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	93	-	-	-	93,00
GIT GESTIÓN DE INFORMACIÓN	100	-	-	-	-
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	100	-	-	-	-
GIT GESTIÓN TRIBUTARIA Y FISCAL	-	93	-	100	100,00
GIT Gestión y Análisis de la Información	-	-	-	100	93,00
GIT Infraestructura Social y Hábitat	98	100	95	-	-
GIT INGRESO SOLIDARIO	99	95	98	100	100,00
GIT Innovación Social	-	-	-	-	93,00
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	93	100	100	100,00
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	93	93	100	100	100,00
GIT INVESTIGACIÓN DE MERCADO	93	-	-	93	-
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	97	96	99	99	100,00
GIT OFERTA PÚBLICA	93	93	-	-	-
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	96	95	95	97	-
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	93	93	100	93	100,00
GIT PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SERVICIOS DE APOYO	93	-	-	-	-
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	100	93	93	100	93,00
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL, JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	100	-	100	100	-
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	-	93	100	-	100,00
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	-	-	-	-	-
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	107	96	94	100	100,00
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	100	93	93	93	93,00
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	-	-	-	-	-



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

GIT CUENTAS POR PAGAR	100	-	-	-	-
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	100	94	99	100	100,00
OFICINA ASESORA JURÍDICA	100	93	100	100	100,00
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	98	-	-	-	-
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	100	93	100,00
OFICINA DE GESTIÓN REGIONAL	-	-	-	100	-
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	-	-	93	-	93,00
OFICINA GESTIÓN REGIONAL	100	-	-	-	-
SECRETARÍA GENERAL	-	93	-	100	100,00
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	93	93	95	100	100,00
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	100	93	96	100	93,00
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	100	97	100	100	100,00
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	-	-	-	100	98,92
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	100	93	-	100	97,67
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	-	-	100	-	100,00
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	100	-	93	93	100,00
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	-	-	-	-	100,00
GIT GESTIÓN POST CONTRACTUAL	-	-	-	-	93,00
Subdirección para la superación de la Pobreza	-	-	-	-	99,65

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 95.08%. La dependencia que presenta el nivel de calidad más alto es el GIT Participación Ciudadana con un 97,27%.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Participación Ciudadana	942	97,27
GIT Ingreso Solidario	186	90,81
GIT Jóvenes en Acción	184	92,44



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

GIT Colombia Mayor	80	91,55
GIT Focalización	58	90,00
GIT Compensación del IVA	16	82,50
TOTAL	1.466	95.08

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	TERCER TRIMESTRE 2022	CUARTO TRIMESTRE 2022	PRIMER TRIMESTRE 2023	SEGUNDO TRIMESTRE 2023
GIT Participación Ciudadana	95,34	94,98	96,73	97,27
GIT Jóvenes en Acción	95,56	98,62	99,12	92,44
GIT Familias en Acción	#N/A	#N/A	99,18	92,44
GIT Formulación y Monitoreo	#N/A	#N/A	99,05	#N/D
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	#N/A	#N/A	99,06	#N/D
GIT Focalización	95,94	100	99,64	90,00
GIT Ingreso Solidario	#N/A	#N/A	#N/A	90,81
GIT Colombia Mayor	#N/A	#N/A	#N/A	91,55
GIT Compensación del IVA	#N/A	#N/A	#N/A	82,50
TOTAL	95,47	96,54	97,66	95.08

6 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 98.40%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 95.08%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 96.76%.



Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



Fuente: elaboración propia

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

- **Resolución de fondo:**

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

- **Fundamentación de la respuesta**

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

- **Claridad y comprensión**

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

- **Oportunidad de las respuestas**

5. La 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 2.8 ; 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		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2			3	4			
Git Familias En Acción	3,0	3,0	3,0	3,0	1,7	1,7	3,0	3,0	2,67
Git Antifraudes	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	2,9	3,0	3,0	2,99
Dirección De Transferencias Monetarias	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Oficina Asesora De Planeación	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Formulación Y Monitoreo	3,0	3,0	3,0	3,0	2,6	2,6	3,0	3,0	2,89
Git Actividad Legislativa	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Desarrollo E Implementación	3,0	3,0	3,0	3,0	2,5	2,5	3,0	3,0	2,88
Subdirección De Contratación	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Atlántico	3,0	3,0	3,0	3,0	2,3	2,3	3,0	3,0	2,83
Subdirección Para La Superación De La Pobreza	3,0	3,0	3,0	3,0	2,3	2,3	3,0	3,0	2,83
Dirección Regional Valle Del Cauca	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Seguimiento Y Monitoreo	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional Norte De Santander	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional Cesar	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Oficina De Control Interno	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Sucre	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Subdirección De Talento Humano	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Caldas	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Quindío	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Donaciones	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Bogotá	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Oficina Asesora Jurídica	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Magdalena Medio	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Enfoque Diferencial	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Boyacá	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Nariño	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Caquetá	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Antioquia	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Emprendimiento	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Empleabilidad	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Bolívar	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional Cauca	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Intervenciones Rurales Integrales	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Santander	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Subdirección De Operaciones	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Tolima	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Huila	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección De Inclusión Productiva	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Seguridad Alimentaria	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional La Guajira	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Chocó	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional Magdalena	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Risaralda	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección General	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Córdoba	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Amazonas	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Administración De Bienes	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Cundinamarca	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Guaviare	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Subdirección General De Programas Y Proyectos	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Gestión Contractual	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Prestación De Servicios	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional Arauca	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional Casanare	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional Guainía	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional Urabá	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Dirección Regional Vaupés	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Articulación De Oferta Pública	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Comunicaciones Estratégicas	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Innovación Social	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Restitución De Tierras	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Secretaría General	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Subdirección Financiera	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Git Gestión Post Contractual	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Git Gestión Y Análisis De La Información	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

Oficina De Tecnologías De La Información	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,50
Total	3,0	3,0	3,0	3,0	2,3	2,3	3,0	3,0	2,8

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 2,86, la dependencia que presenta el mayor nivel de calidad el GIT Participación Ciudadana con 2,90.

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		Compleitud 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 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2,89	2,89	2,94	2,98	2,80	2,77	2,99	2,98	2,90
GIT INGRESO SOLIDARIO	2,95	2,92	2,97	2,17	2,98	2,90	2,98	3,00	2,86
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	2,96	2,96	2,95	2,30	3,00	2,99	3,00	3,00	2,89
GIT COLOMBIA MAYOR	2,95	3,00	3,00	2,18	3,00	3,00	3,00	3,00	2,89
GIT FOCALIZACIÓN	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,88
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,75
Total	2,96	2,96	2,98	2,11	2,96	2,94	2,99	3,00	2,86

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 2,86. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue el GIT Participación Ciudadana con 2,91.

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

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2			3	4			
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2,89	2,89	2,94	2,98	2,80	2,77	2,99	3,00	2,91
GIT INGRESO SOLIDARIO	2,95	2,92	2,97	2,17	2,98	2,90	2,98	3,00	2,86
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	2,96	2,96	2,95	2,30	3,00	2,99	3,00	3,00	2,89
GIT COLOMBIA MAYOR	2,95	3,00	3,00	2,18	3,00	3,00	3,00	3,00	2,89
GIT FOCALIZACIÓN	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,88
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,75
Total	2,96	2,96	2,98	2,11	2,96	2,94	3,00	3,00	2,86

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. Todas las dependencias evaluadas presentan un nivel de calidad igual a 3,0.

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			
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Antioquia	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Atlántico	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

Dirección Regional Bogotá	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Cesar	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Córdoba	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Cundinamarca	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Huila	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Magdalena	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Norte de Santander	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Santander	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Dirección Regional Valle del Cauca	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT ANTIFRAUDES	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT Colombia Mayor	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT Compensación del IVA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT Desarrollo E Implementación	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT DONACIONES	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT EMPLEABILIDAD	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT Formulación y Monitoreo	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT Ingreso Solidario	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
GIT Jóvenes en Acción	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,00
Total	3,0								

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 consolidadas 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: "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.

Durante el análisis realizado, se ha constatado que ha habido algunas radicaciones que se realizaron después de la fecha de llegada. Debido a que, en ocasiones, el volumen de trabajo supera nuestras capacidades y esto puede resultar en retrasos de uno o dos días en la radicación.

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.
- Ajustar los tiempos de envío de las respuestas, procurando reducir los plazos al mínimo para garantizar una atención ágil y eficiente.
- Se deben buscar alternativas tecnológicas que ayuden a optimizar el proceso de radicación de las peticiones recibidas por correo electrónico.
- 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



Prosperidad Social

**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Abril, mayo y junio 2023**

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.