

**INFORME DE CALIDAD DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

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

Noviembre, 2023



CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA MEDICIÓN DE CALIDAD	3
3	DEFINICIONES Y SIGLAS	3
4	TAMAÑO DE LA MUESTRA	5
5	NIVEL GENERAL DE CALIDAD.....	7
5.1	Nivel general de calidad de Prosperidad Social.....	9
5.2	Nivel de calidad de Prosperidad Social	9
5.3	Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto.....	15
6	NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA	17
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	25



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 Julio, agosto y septiembre 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 **1.518** 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	82.141
Nivel de Confianza	98%
Margen de error	3%
No. estratos	67
TAMAÑO MUESTRA	1.518
FORMULA	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
VARIABLES	<p>N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar.</p> <p>Z: Nivel de confianza del 98%=(1-a) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z=2.33)</p> <p>E: Nivel de error admisible en las estimaciones del 3%.</p> <p>p: Es la proporción que buscamos en el total de la población</p> <p>q: Es la proporción complementaria (1-p)</p>
Remplazando las Variables	$n = \frac{(2.33)^2 * 0.5 * 0.5 * 82.141}{(0,03)^2 * (82.141 - 1) + 2.33^2 * 0.5 * 0.5}$ <p align="center">n = 1.518</p>

Se debe tener en cuenta que, de las **1.518** solicitudes seleccionadas aleatoriamente, a todas se les realizo evaluación de calidad.



Por otra parte, para determinar el tamaño de la muestra del proceso de **Consolidación** de respuestas, se realizó un muestreo por el método estratificado proporcional aleatorio con la finalidad de incluir todas las dependencias de la Entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, el tamaño de la muestra es de **735** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente formula:

Tabla 2. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	14.835
Nivel de Confianza	90%
Margen de error	3%
No. estratos	22
TAMAÑO MUESTRA	735
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	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 14.835}{(0,03)^2 * (14.835 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ $n = 735$

Se debe tener en cuenta que, de las **735** solicitudes seleccionadas aleatoriamente, a todas se les 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 **626** radicados y **2.362** 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

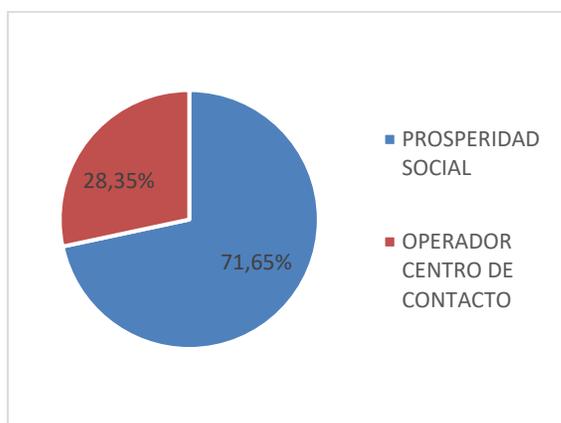
Fuente: elaboración propia



5.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 71,65% representando un nivel de calidad del 99,23%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 28,35% representando un nivel de calidad del 97,42%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la Entidad es de 98.72%.

Ilustración 2. Nivel General De Calidad



RESPUESTA A PETICIONES POR	CANTIDAD	PETICIONES ELABORADAS	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	2780	71,65%	99.23
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	1100	28,35%	97.42
TOTAL	3.880	100%	98.72

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 99,23, 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



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

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 Infraestructura Social Y Hábitat	6	100,00
Dirección General	3	100,00
Dirección Regional Arauca	4	100,00
Dirección Regional Casanare	2	100,00
Dirección Regional Chocó	1	100,00
Dirección Regional Guainía	1	100,00
Dirección Regional Huila	5	100,00
Dirección Regional Magdalena Medio	3	100,00
Dirección Regional Nariño	6	100,00
Dirección Regional Valle Del Cauca Del Cauca	10	100,00
Dirección Regional Vichada	1	100,00
Git Actividad Legislativa	4	100,00
Git Administración De Bienes	1	100,00
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	2	100,00
Git Articulación De Oferta Publica	1	100,00
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	4	100,00
Git Donaciones	3	100,00
Git Emprendimiento	1	100,00
Git Enfoque Diferencial	2	100,00
Git Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	1	100,00
Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto	1	100,00
Git Gestión Documental	1	100,00
Git Implementación	2	100,00
Git Infraestructura Social Y Hábitat	1	100,00
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	2	100,00
Git Intervenciones Rurales Integrales	1	100,00
Git Jóvenes En Acción	306	100,00
Git Territorios Y Poblaciones	3	100,00
Git Tesorería	1	100,00
Oficina Asesora Jurídica	1	100,00
Secretaría General	1	100,00
Subdirección De Operaciones	3	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	34	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	2	100,00
Subdirección Financiera	2	100,00
Subdirección General De Programas Y Proyectos	1	100,00



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Git Antifraudes	163	99,87
Git Familias En Acción	837	99,63
Dirección Regional Magdalena	16	99,56
Dirección Regional Bogotá	78	99,55
Dirección Regional Tolima	14	99,50
Dirección Regional Norte De Santander	21	99,33
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	21	99,33
Dirección De Inclusión Productiva	78	99,28
Dirección Regional Córdoba	9	99,22
Dirección Regional Meta	9	99,22
Dirección Regional Bolívar	16	99,13
Dirección Regional Cauca	16	99,13
Dirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	7	99,00
Dirección Regional Atlántico	39	98,92
Oficina Asesora De Planeación	13	98,92
Git Formulación Y Monitoreo	244	98,85
Git Colombia Mayor	108	98,77
Git Compensación Iva	298	98,73
Dirección Regional Boyacá	5	98,60
Dirección Regional Risaralda	5	98,60
Subdirección De Contratación	5	98,60
Dirección Regional Antioquia	37	98,49
Git Ingreso Solidario	173	98,42
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	4	98,25
Dirección Regional Guaviare	4	98,25
Dirección Regional La Guajira	4	98,25
Dirección Regional Putumayo	4	98,25
Dirección Regional Valle Del Cauca	16	98,25
Dirección Regional Caldas	10	97,90
Dirección Regional Santander	13	97,85
Dirección Regional Caquetá	6	97,67
Dirección Regional Sucre	3	97,67
Git Desarrollo E Implementación	3	97,67
Dirección Regional Cundinamarca	14	97,50
Dirección Regional Cesar	11	97,45
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	5	97,20
Dirección Regional Amazonas	2	96,50
Dirección Regional Quindío	4	96,50
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	2	96,50
Git Articulación De Oferta Pública	2	96,50
Git Diseño Metodológico Y Formación	2	96,50
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	2	96,50
Git Seguimiento Y Monitoreo	2	96,50
Git Seguridad Alimentaria	2	96,50
Subdirección De Talento Humano	2	96,50



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección De Transferencias Monetarias	13	96,23
Git Empleabilidad	5	94,40
Git Acompañamiento Social De Vivienda Gratuita	1	93,00
Git Administración Del Talento Humano	3	93,00
Git Gestión Contractual	1	93,00
Git Gestión Post Contractual	1	93,00
Git Gestión Y Análisis De La Información	1	93,00
Git Mejoramiento Continuo	2	93,00
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	1	93,00
TOTAL	2780	99,23

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	Tercer Trimestre 2022	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	94	100	100	100	97
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	97	97	100	93	98
Dirección De Inclusión Productiva	-	100	100	100	99
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	97	98	100	97	100
Dirección De Transferencias Monetarias	93	96	100	100	96
Dirección General	-	93	100	100	100
Dirección Regional Amazonas	93	93	100	100	97
Dirección Regional Antioquia	95	94	-	100	99
Dirección Regional Arauca	-	-	100	93	100
Dirección Regional Atlántico	93	-	100	99	99
Dirección Regional Bogotá	95	98	100	100	100
Dirección Regional Bolívar	100	-	100	93	99
Dirección Regional Boyacá	-	-	-	100	99
Dirección Regional Caldas	97	100	100	100	98
Dirección Regional Caquetá	93	-	-	100	98
Dirección Regional Casanare	-	-	-	93	100
Dirección Regional Cauca	100	93	-	93	99
Dirección Regional Cesar	93	100	100	100	98
Dirección Regional Chocó	-	-	97	93	100



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDf
Julio, agosto y septiembre 2023**

Dependencia	Tercer Trimestre 2022	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023
Dirección Regional Córdoba	97	-	100	100	99
Dirección Regional Cundinamarca	93	98	100	100	98
Dirección Regional Guainía	-	-	-	93	100
Dirección Regional Guaviare	93	100	100	100	98
Dirección Regional Huila	97	-	100	100	100
Dirección Regional La Guajira	100	-	-	93	100
Dirección Regional Magdalena	-	-	100	100	100
Dirección Regional Magdalena Medio	-	100	100	100	100
Dirección Regional Meta	-	96	100	-	99
Dirección Regional Nariño	97	100	100	100	100
Dirección Regional Norte De Santander	93	100	99	99	99
Dirección Regional Putumayo	-	-	-	-	98
Dirección Regional Quindío	93	100	100	100	100
Dirección Regional Risaralda	93	100	-	100	99
Dirección Regional San Andrés	-	-	-	-	-
Dirección Regional Santander	-	-	100	98	98
Dirección Regional Sucre	95	100	100	100	99
Dirección Regional Tolima	93	-	97	100	100
Dirección Regional Urabá	-	100	100	93	-
Dirección Regional Urabá - Darién	-	-	-	-	-
Dirección Regional Valle Del Cauca	95	99	100	100	100
Dirección Regional Vaupés	93	-	100	93	-
Dirección Regional Vichada	93	-	100	-	100
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	93	93	93	100	97
Git Actividad Legislativa	93	100	100	100	100
Git Administración De Bienes	93	93	100	100	100
Git Administración Del Talento Humano	-	100	93	-	93
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	-	100	93	93	100
Git Antifraudes	93	99	100	100	100
Git Articulación De Oferta Pública	-	-	93	100	97
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	93	100	93	93	100
Git Colombia Mayor	95	98	100	95	99
Git Compensación Del Iva	96	100	100	98	97
Git Comunicaciones Estratégicas	93	-	-	93	-
Git Contabilidad	-	100	-	-	-



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

Dependencia	Tercer Trimestre 2022	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023
Git Control Interno Disciplinario	93	95	-	-	-
Git Cooperación Internacional Y Donaciones	-	-	-	-	-
Git Cuentas Por Pagar	93	100	-	-	-
Git Desarrollo E Implementación	-	100	98	100	98
Git Donaciones	98	95	100	100	100
Git Empleabilidad	97	93	100	100	95
Git Emprendimiento	93	100	93	93	100
Git Enfoque Diferencial	93	93	100	100	99
Git Familias En Acción	96	99	100	-	-
Git Focalización	96	99	100	-	91
Git Formulación Y Monitoreo	97	97	100	100	99
Git Gestión Contractual	-	-	-	93	93
Git Gestión De Información	-	-	-	-	-
Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto	-	-	-	-	100
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	93	-	100	100	97
Git Gestión Y Análisis De La Información	-	-	100	93	93
Git Infraestructura Social Y Hábitat	100	95	-	93	100
Git Ingreso Solidario	95	98	100	96	99
Git Innovación Social	-	-	-	93	-
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	93	100	100	100	100
Git Intervenciones Rurales Integrales	93	100	100	100	100
Git Investigación De Mercado	-	-	93	-	-
Git Jóvenes En Acción	96	99	99	-	99
Git Oferta Pública	93	-	-	-	-
Git Participación Ciudadana	95	95	97	97	97
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	93	100	93	100	93
Git Planeación Y Seguimiento De Servicios De Apoyo	-	-	-	-	-
Git Prestación De Servicios	93	93	100	93	-
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	-	100	100	100	-
Git Restitución De Tierras	93	100	-	100	-
Git Seguimiento A Nuevos Programas	-	-	-	-	-
Git Seguimiento Y Monitoreo	96	94	100	100	97
Git Seguridad Alimentaria	-	-	-	-	-
Git Servicios De Transporte Y Seguridad	93	93	93	93	97
Git Sistemas De Información	93	-	-	-	-



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

Dependencia	Tercer Trimestre 2022	Cuarto Trimestre 2022	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023
Git Territorios Y Poblaciones	-	-	-	-	-
Git Tesorería	93	-	-	-	100
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	93	100	100	-	100
Git Cuentas Por Pagar	-	-	-	-	-
Oficina Asesora De Planeación	-	-	-	-	-
Oficina Asesora Jurídica	94	99	100	100	100
Oficina Asesora Planeación	93	100	100	100	100
Oficina De Control Interno	-	-	-	-	95
Oficina De Gestión Regional	-	100	93	100	-
Oficina De Tecnologías De La Información	-	-	100	-	-
Oficina Gestión Regional	-	93	-	-	-
Secretaría General	-	-	-	-	-
Subdirección De Contratación	93	-	100	100	100
Subdirección De Operaciones	93	95	100	100	99
Subdirección De Talento Humano	93	96	100	93	100
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	97	100	100	100	97
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	-	-	100	99	100
Subdirección Financiera	98	96	-	-	-
Subdirección General De Programas Y Proyectos	93	-	100	98	100
Git Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo	-	100	-	100	100
Git Gestión Post Contractual	-	93	93	100	100
Subdirección Para La Superación De La Pobreza	97	96	99	100	99

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

5.3 Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas por el Centro de Contacto es del 97,42%. La dependencia que presenta el nivel de calidad más alto es el GIT Ingreso Solidario y Colombia Mayor con un 100%.



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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
GIT Participación Ciudadana	462	97,20
GIT Jóvenes en Acción	280	97,86
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	6	97,33
GIT Formulación y Monitoreo	90	99,64
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	14	99,71
GIT FOCALIZACIÓN	19	91,05
GIT INGRESO SOLIDARIO	40	100,00
GIT COLOMBIA MAYOR	28	100,00
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	71	90,18
Otras Dependencias	90	99,78
TOTAL	1100	97,42

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.

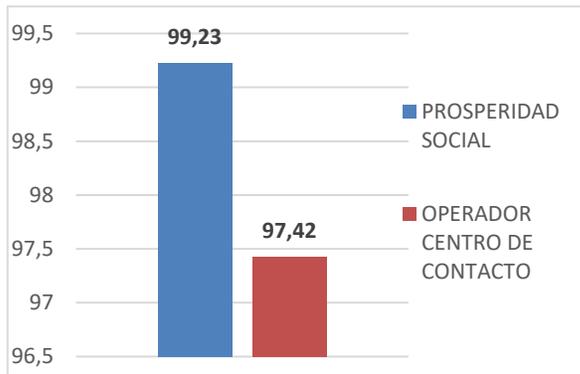
DEPENDENCIA	CUARTO TRIMESTRE 2022	PRIMER TRIMESTRE 2023	SEGUNDO TRIMESTRE 2023	TERCER TRIMESTRE 2023
GIT Participación Ciudadana	94,98	96,73	97,27	97,20
GIT Jóvenes en Acción	98,62	99,12	92,44	97,86
GIT Familias en Acción	#N/A	99,18	92,44	97,33
GIT Formulación y Monitoreo	#N/A	99,05	#N/D	99,64
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	#N/A	99,06	#N/D	99,71
GIT Focalización	100	99,64	90,00	91,05
GIT Ingreso Solidario	#N/A	#N/A	90,81	100
GIT Colombia Mayor	#N/A	#N/A	91,55	100
GIT Compensación del IVA	#N/A	#N/A	82,50	90,18
TOTAL	96,54	97,66	95,08	97,42



6 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99.23%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 97,42%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la Entidad es 98,72%.

Ilustración 3. Nivel General por Pregunta



RESPUESTA A PETICIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN GENERAL
PROSPERIDAD SOCIAL	99,23
OPERADOR CENTRO DE CONTACTO	97,42
TOTAL	98,72

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.
- **Compleitud 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
	1,0	2,0					7,0	8,0	
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL AMAZONAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva		Calificación general por pregunta
	1,0	2,0					3,0	4,0	
DIRECCIÓN REGIONAL ANTIOQUIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL BOLÍVAR	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL BOYACÁ	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL CAQUETÁ	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL CHOCÓ	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL GUAINÍA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL LA GUAJIRA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL PUTUMAYO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL SANTANDER	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
- PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva		Calificación general por pregunta
	1,0	2,0					3,0	4,0	
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT ALIANZAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT ANTIFRAUDES	3	3	3	3	2,98	2,98	3	3	2,99
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT DONACIONES	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT EMPLEABILIDAD	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT EMPRENDIMIENTO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	3	3	3	3	2,99	2,99	3	3	2,99
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT GESTIÓN TRIBUTARIA Y FISCAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT TESORERÍA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SECRETARÍA GENERAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDf
Julio, agosto y septiembre 2023**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva		Calificación general por pregunta
	1,0	2,0					3,0	4,0	
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
TOTAL	3	3	3	3	2,99	2,99	3	3	2,99

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 2,93, la dependencia que presenta el mayor nivel de calidad son los GIT de Ingreso Solidario y GIT Colombia Mayor con 3.0.

Tabla 9. Nivel de calidad por pregunta Centro de Contacto

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas	Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva		Calificación general por pregunta
	1,0	2,0					3,0	4,0	
GIT Jóvenes en Acción	2,91	2,92	2,96	2,91	2,78	2,89	2,98	2,99	2,92
GIT FOCALIZACIÓN	3,00	3,00	3,00	2,11	3,00	3,00	3,00	3,00	2,89
GIT INGRESO SOLIDARIO	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
GIT COLOMBIA MAYOR	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	3,00	3,00	3,00	2,01	3,00	3,00	3,00	3,00	2,88
GIT Participación Ciudadana	2,80	2,84	2,93	2,88	2,89	2,88	2,99	3,00	2,90
TOTAL	2,95	2,96	2,98	2,65	2,95	2,96	2,99	3,0	2,9

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 2,91. La dependencia que presentó un nivel de calidad superior fue el GIT Colombia Mayor con 3,0.

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

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1	2			3	4			
GIT Colombia Mayor	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
GIT Empleabilidad	3	3	3	3	1	3	3	3	2,75
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	1	3	3	3	2,75
GIT Familias en Acción	3	3	3	3	1,67	3	3	3	2,83
GIT Formulación y Monitoreo	3	3	3	3	2,82	3	3	3	2,98
GIT Jóvenes en Acción	3	3	3	3	2,81	3	3	3	2,98
GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	2,77	3	3	3	2,97
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3	3	3	3	2,86	3	3	3	2,98
Total	3	3	3	3	2,24	3	3	3	2,91

Fuente: elaboración propia

6.3.2 Calidad Prosperidad Social

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por Prosperidad Social es de 2,79.

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	2,0	2,0	3,0	3,0	2,8
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	3,0	3,0	3,0	3,0	2,5	2,5	3,0	3,0	2,9
Dirección de Inclusión Productiva	3,0	3,0	3,0	3,0	2,8	2,8	3,0	3,0	2,9
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDf
Julio, agosto y septiembre 2023**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1,0	2,0			3,0	4,0			
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	3,0	3,0	3,0	3,0	1,8	1,8	3,0	3,0	2,7
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3,0	3,0	3,0	3,0	2,7	2,7	3,0	3,0	2,9
Dirección General	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Dirección Regional Amazonas	3,0	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
Dirección Regional Antioquia	3,0	3,0	3,0	3,0	2,6	2,6	3,0	3,0	2,9
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Dirección Regional Atlántico	3,0	3,0	3,0	3,0	2,7	2,7	3,0	3,0	2,9
Dirección Regional Bogotá	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	2,9	3,0	3,0	3,0
Dirección Regional Bolívar	3,0	3,0	3,0	3,0	2,7	2,7	3,0	3,0	2,9
Dirección Regional Boyacá	3,0	3,0	3,0	3,0	2,5	2,5	3,0	3,0	2,9
Dirección Regional Caldas	3,0	3,0	3,0	3,0	2,3	2,3	3,0	3,0	2,8
Dirección Regional Caquetá	3,0	3,0	3,0	3,0	2,2	2,2	3,0	3,0	2,8
Dirección Regional Casanare	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Dirección Regional Cauca	3,0	3,0	3,0	3,0	2,7	2,7	3,0	3,0	2,9
Dirección Regional Cesar	3,0	3,0	3,0	3,0	2,2	2,2	3,0	3,0	2,8
Dirección Regional Córdoba	3,0	3,0	3,0	3,0	2,8	2,8	3,0	3,0	2,9
Dirección Regional Cundinamarca	3,0	3,0	3,0	3,0	2,2	2,2	3,0	3,0	2,8
Dirección Regional Guajira	3,0	3,0	3,0	3,0	2,3	2,3	3,0	3,0	2,8
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	3,0	3,0	3,0	3,0	2,5	2,5	3,0	3,0	2,9
Dirección Regional Huila	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Dirección Regional Magdalena	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	2,9	3,0	3,0	3,0
Dirección Regional Magdalena Medio	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Dirección Regional Meta	3,0	3,0	3,0	3,0	2,8	2,8	3,0	3,0	2,9
Dirección Regional Nariño	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Dirección Regional Norte de Santander	3,0	3,0	3,0	3,0	2,8	2,8	3,0	3,0	3,0
Dirección Regional Putumayo	3,0	3,0	3,0	3,0	2,3	2,3	3,0	3,0	2,8
Dirección Regional Quindío	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dirección Regional Risaralda	3,0	3,0	3,0	3,0	2,6	2,6	3,0	3,0	2,9
Dirección Regional Santander	3,0	3,0	3,0	3,0	2,3	2,3	3,0	3,0	2,8
Dirección Regional Sucre	2,9	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	2,7
Dirección Regional Tolima	2,9	3,0	3,0	3,0	2,8	2,8	3,0	3,0	2,9
Dirección Regional Valle	2,9	3,0	3,0	3,0	2,7	2,7	3,0	3,0	2,9



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1,0	2,0			3,0	4,0			
Dirección Regional Vichada	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	2,9	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	2,9	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2,9	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT Antifraudes	2,9	3,0	3,0	3,0	2,8	2,8	3,0	3,0	2,9
GIT Articulación De Oferta Publica	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	2,9	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Colombia Mayor	2,9	3,0	3,0	3,0	2,6	2,6	3,0	3,0	2,9
GIT Compensación IVA	2,9	3,0	3,0	3,0	2,6	2,6	3,0	3,0	2,9
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	2,9	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT Diseño Metodológico y Formación	2,9	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	2,7
GIT DONACIONES	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT EMPLEABILIDAD	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	2,8	3,0	3,0	3,0	2,5	2,5	3,0	3,0	2,9
GIT Formulación y Monitoreo	2,8	3,0	3,0	3,0	2,7	2,7	3,0	3,0	2,9
GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT GESTIÓN DOCUMENTAL	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT GESTIÓN POST CONTRACTUAL	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT GESTIÓN TRIBUTARIA Y FISCAL	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT IMPLEMENTACIÓN	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Infraestructura Social y Hábitat	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Ingreso Solidario	2,9	3,0	3,0	3,0	2,5	2,5	3,0	3,0	2,9
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT Jóvenes en Acción	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
GIT MEJORAMIENTO CONTINUO	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5



**Informe de Calidad de las Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
– PQRSDF
Julio, agosto y septiembre 2023**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por pregunta
	1,0	2,0			3,0	4,0			
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Oficina Asesora Planeación	2,8	3,0	3,0	3,0	1,7	1,7	3,0	3,0	2,6
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2,8	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0	3,0	2,7
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Subdirección de Talento Humano	2,8	3,0	3,0	3,0	1,0	1,0	3,0	3,0	2,5
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2,8	3,0	3,0	3,0	2,8	2,8	3,0	3,0	2,9
Total	2,87	2,96	2,96	2,96	2,31	2,31	2,96	2,96	2,79

Fuente: elaboración propia

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.



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 cinco días de anticipación al vencimiento para garantizar una respuesta y envío oportuno.
- 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 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.