

**INFORME DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
octubre, noviembre y diciembre 2024**

**Secretaría General
Oficina de Relacionamento con el Ciudadano**

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

Marzo, 2025

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	17
6	NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA	18
6.1	Nivel de calidad de Prosperidad Social por pregunta	20
6.1.1	Prosperidad Social - NO Consolidado	20
6.2	Nivel de calidad Operador Centro de Contacto por pregunta	24
6.2.1	Centro de Contacto - NO Consolidado	24
6.3	Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.	25
6.3.1	Calidad Prosperidad Social (Consolidación de respuestas)	25
6.3.2	Calidad Centro de Contacto - (Consolidación de respuestas)	29
7	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	30

1 INTRODUCCIÓN

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Oficina de Relacionamento con el Ciudadano presenta de manera consolidada el Informe de Calidad de las respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF - correspondientes al periodo de octubre, noviembre y diciembre de 2024.

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.

La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano es la responsable de la calificación del nivel 1 de calidad y el nivel 2 se califica por el operador de centro de contacto, 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 **1.486** 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	57.253
Nivel de Confianza	98%
Margen de error	3%
No. estratos	85
TAMAÑO MUESTRA	1.486
FORMULA	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
VARIABLES	N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar. Z: Nivel de confianza del 98%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z= 2,325) E: Nivel de error admisible en las estimaciones del 3%. p: Es la proporción que buscamos en el total de la población q: Es la proporción complementaria (1-p)
Remplazando las Variables	$n = \frac{(2,325)^2 * 0.5 * 0.5 * 57.253}{(0,03)^2 * (57.253 - 1) + 2,325^2 * 0.5 * 0.5}$ $n = 1.486$

Si bien el tamaño total del universo de peticiones en No Consolidado para el IV trimestre fue de 61.656 registros, para extraer la muestra es necesario depurar los datos retirando las peticiones que NO tenían radicado de salida pues sería imposible evaluar la calidad de las respuestas, se excluyeron 4.403 registros correspondientes a dependencias que no tenían Radicado de salida quedando un universo para seleccionar la muestra de 57.253 registros.

Se debe tener en cuenta que, de las **1.486** solicitudes de la muestra seleccionada aleatoriamente en No consolidado, 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 **311** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente formula:

Tabla 2. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	8.723
Nivel de Confianza	90%
Margen de error	5%
No. estratos	61
TAMAÑO MUESTRA	311
FORMULA	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
VARIABLES	N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar. Z: Nivel de confianza del 90%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z=1,645) E: Nivel de error admisible en las estimaciones del 5%. p: Es la proporción que buscamos en el total de la población q: Es la proporción complementaria (1-p)
Remplazando las Variables	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 8.723}{(0,05)^2 * (8.723 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ n = 311

Nota: El tamaño de la muestra dio exactamente 264, sin embargo, el valor se aumenta para incluir todas las dependencias en la evaluación de calidad, de tal forma que las dependencias que solo tuvieron una petición en el trimestre, pero no quedan en la selección aleatoria, queden incluidas y también les sea evaluada la calidad, por esta razón la muestra aumenta a 311 puntos muestrales.

Se debe tener en cuenta que, de los **311** radicados seleccionados aleatoriamente para la muestra, a todos se les realizó evaluación de calidad, y estas generaron un número mayor de radicados porque se verifica la calidad de cada **insumo recibido** para consolidar respuesta, entonces un mismo radicado de entrada puede tener insumos de dos o más áreas dependiendo la cantidad de pretensiones de la petición, por lo anterior, **para Consolidación** en total se calificaron **848** radicados (767 radicados en la selección de Prosperidad Social y **81** radicados en la selección para Centro de Contacto). Estos son los radicados **totales** de la calificación de Consolidado.

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 de la normatividad vigente.
	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

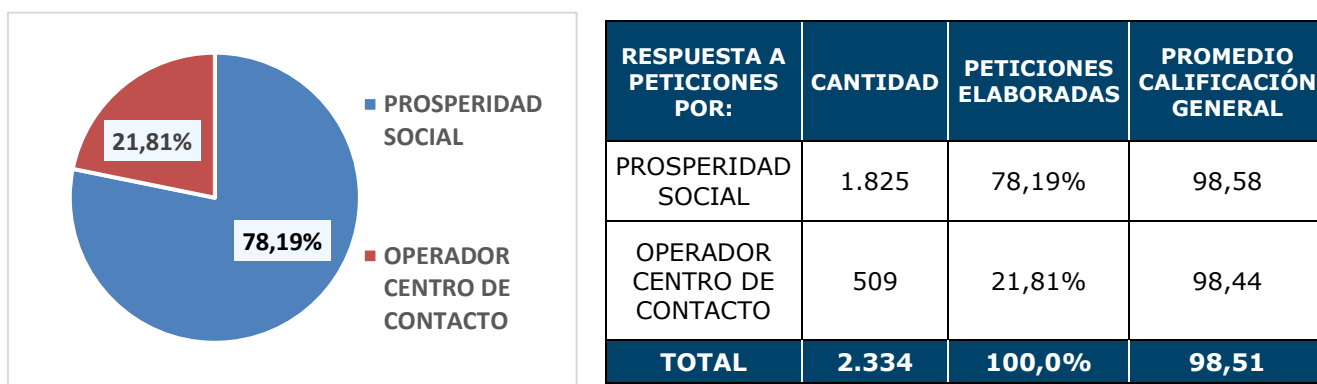
Rangos	Porcentaje
100%	Excelente
90% a 99%	Bueno
70% a 89%	Aceptable
Menor o igual a 69%	Bajo

Fuente: elaboración propia

5.1 Nivel general de calidad de Prosperidad Social

Las peticiones gestionadas directamente por Prosperidad Social corresponden al 78,19% representando un nivel de calidad del 99,58, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 21,81% representando un nivel de calidad del 98,44. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la entidad es de 98,51.

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 98,58 algunas de las dependencias que en la muestra presentan un nivel de calidad de 100 son:

La Dirección Regional Tolima, GIT Proyectos Especiales, la Oficina Asesora Jurídica, la Dirección Regional Guainía, el GIT Intervenciones Rurales Integrales.

Las dependencias que históricamente tienen mayor cantidad de peticiones obtuvieron: el GIT Renta Ciudadana 99,52, el GIT Antifraudes 98,83, el GIT Renta Joven 99,81, la Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas 97,55, y el GIT Compensación del IVA 97,79.

El puntaje de calidad más bajo fue de 93,00, algunas de las 24 dependencias que obtuvieron este puntaje fueron: Dirección Regional Cundinamarca, GIT Articulación

De Oferta Pública, GIT Seguimiento Y Monitoreo, GIT Tesorería y Secretaría General entre otros.

Tabla 7. Calidad en la respuesta por dependencias de Prosperidad Social

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección General	3	100,00
Dirección Regional Arauca	1	100,00
Dirección Regional Caldas	1	100,00
Dirección Regional Caquetá	1	100,00
Dirección Regional Chocó	1	100,00
Dirección Regional Guainía	2	100,00
Dirección Regional Guaviare	1	100,00
Dirección Regional Tolima	5	100,00
Dirección Regional Urabá	1	100,00
GIT Administración Del Talento Humano	1	100,00
GIT Desarrollo	1	100,00
GIT Formulación Y Evaluación	1	100,00
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	1	100,00
GIT Intervenciones Rurales Integrales	2	100,00
GIT Prestación De Servicios	1	100,00
GIT Proyectos Especiales	4	100,00
GIT Seguridad Alimentaria	1	100,00
GIT Sistema De Información	2	100,00
Oficina Asesora Jurídica	4	100,00
Oficina De Gestión Regional	1	100,00
Oficina De Tecnologías De La Información	1	100,00
GIT Renta Joven	227	99,81
GIT Renta Ciudadana	450	99,52
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	87	99,36
GIT Gestión Y Análisis De La Información	10	99,30
Dirección Regional Nariño	7	99,00
Dirección Regional Magdalena	6	98,83
GIT Antifraudes	353	98,83
Dirección De Inclusión Productiva	51	98,76

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	5	98,60
Dirección De Transferencias Monetarias	35	98,60
Dirección Regional Cauca	5	98,60
Dirección Regional Huila	5	98,60
Dirección Regional Valle Del Cauca	5	98,60
GIT Colombia Mayor	10	98,60
GIT Empleabilidad	5	98,60
Dirección Regional Bogotá	9	98,44
GIT Acciones Constitucionales	26	98,38
Dirección Regional Norte De Santander	4	98,25
Dirección Regional Santander	4	98,25
GIT Producción Normativa Y Conceptos	4	98,25
GIT Compensación Del Iva	95	97,79
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	6	97,67
Dirección Regional Meta	3	97,67
Dirección Regional Putumayo	3	97,67
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	157	97,55
Dirección Regional Atlántico	8	97,38
Dirección Regional Bolívar	8	97,38
GIT Formulación Y Monitoreo	7	97,00
Subdirección De Contratación	23	96,65
Dirección Regional Antioquia	4	96,50
Dirección Regional Casanare	2	96,50
Dirección Regional Cesar	4	96,50
Dirección Regional Córdoba	4	96,50
Dirección Regional La Guajira	2	96,50
Dirección Regional Magdalena Medio	2	96,50
Dirección Regional Sucre	4	96,50
GIT Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo	2	96,50
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	2	96,50
GIT Presupuesto	2	96,50
Oficina Asesora De Planeación	8	96,50

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Subdirección Financiera	4	96,50
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	10	96,50
Subdirección De Talento Humano	17	96,29
GIT Donaciones	5	95,80
Subdirección De Operaciones	5	95,80
Subdirección General De Programas Y Proyectos	5	95,80
GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	3	95,33
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	14	95,00
Dirección Regional Boyacá	4	94,75
Dirección Regional Vichada	4	94,75
GIT Territorios Y Poblaciones	4	94,75
GIT Desarrollo E Implementación	13	94,62
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	6	94,17
Dirección Regional Amazonas	1	93,00
Dirección Regional Cundinamarca	3	93,00
Dirección Regional Quindío	1	93,00
Dirección Regional Risaralda	3	93,00
Dirección Regional Vaupés	1	93,00
GIT Administración De Bienes	1	93,00
GIT Articulación De Oferta Pública	3	93,00
GIT Bienestar, Seguridad Y Salud En El Trabajo	2	93,00
GIT Emprendimiento	1	93,00
GIT Enfoque Diferencial	1	93,00
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	2	93,00
GIT Gestión Contractual	1	93,00
GIT Gestión Post Contractual	1	93,00
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	1	93,00
GIT Implementación	1	93,00
GIT Infraestructura Social Y Hábitat	1	93,00
GIT Infraestructura Y Servicios De Tecnologías De Información	1	93,00
GIT Innovación Social	1	93,00

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
GIT Investigación De Mercado	1	93,00
GIT Seguimiento Y Monitoreo	3	93,00
GIT Tesorería	5	93,00
Oficina Asesora De Comunicaciones	3	93,00
Oficina De Control Interno	1	93,00
Secretaría General	2	93,00
Total General	1.825	98,58

Fuente: elaboración propia

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento histórico de cada una de las dependencias que fueron evaluadas en el IV trimestre de 2024 con respecto a los 4 trimestres anteriores.

Tabla 8. Tendencia de Calidad en la respuesta por dependencias de Prosperidad Social

DEPENDENCIA	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024	Tercer Trimestre 2024	Cuarto Trimestre 2024
Dirección General	96,50	100,00	94,75	95,33	100,00
Dirección Regional Arauca	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Caldas	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Caquetá	96,50	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Chocó	100,00	89,50	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Guainía	93,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Guaviare	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Tolima	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Urabá	-	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Administración Del Talento Humano	93,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Desarrollo	-	100,00	-	100,00	100,00
GIT Formulación Y Evaluación	-	-	-	100,00	100,00
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	-	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Intervenciones Rurales Integrales	93,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Prestación De Servicios	100,00	-	-	100,00	100,00

**Informe de Calidad a la Gestión de Peticiones
(PQRSDF)
Octubre, noviembre y diciembre 2024**

DEPENDENCIA	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024	Tercer Trimestre 2024	Cuarto Trimestre 2024
GIT Proyectos Especiales	-	-	100,00	-	100,00
GIT Seguridad Alimentaria	93,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Sistema De Información	-	-	-	-	100,00
Oficina Asesora Jurídica	100,00	100,00	100,00	96,50	100,00
Oficina De Gestión Regional	-	100,00	-	100,00	100,00
Oficina De Tecnologías De La Información	-	-	100,00	100,00	100,00
GIT Renta Joven	-	99,55	100,00	100,00	99,81
GIT Renta Ciudadana	-	99,80	99,91	100,00	99,52
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	98,60	100,00	100,00	99,84	99,36
GIT Gestión Y Análisis De La Información	100,00	100,00	100,00	93,00	99,30
Dirección Regional Nariño	96,50	100,00	100,00	100,00	99,00
Dirección Regional Magdalena	100,00	100,00	100,00	100,00	98,83
GIT Antifraudes	98,40	-	99,88	99,48	98,83
Dirección De Inclusión Productiva	98,83	100,00	100,00	99,50	98,76
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	100,00	100,00	100,00	100,00	98,60
Dirección De Transferencias Monetarias	99,22	100,00	100,00	99,00	98,60
Dirección Regional Cauca	100,00	100,00	98,25	100,00	98,60
Dirección Regional Huila	100,00	100,00	100,00	100,00	98,60
Dirección Regional Valle Del Cauca	99,42	100,00	100,00	100,00	98,60
GIT Colombia Mayor	99,56	-	99,36	100,00	98,60
GIT Empleabilidad	100,00	100,00	100,00	100,00	98,60
Dirección Regional Bogotá	99,50	100,00	100,00	100,00	98,44
GIT Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	93,00	100,00	-	100,00	98,38
Dirección Regional Norte De Santander	100,00	100,00	100,00	98,60	98,25
Dirección Regional Santander	97,20	100,00	100,00	100,00	98,25
GIT Producción Normativa Y Conceptos	-	-	-	100,00	98,25
GIT Compensación Del Iva	99,68	-	100,00	100,00	97,79
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	98,25	100,00	100,00	100,00	97,67
Dirección Regional Meta	100,00	100,00	100,00	100,00	97,67

**Informe de Calidad a la Gestión de Peticiones
(PQRSDF)
Octubre, noviembre y diciembre 2024**

DEPENDENCIA	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024	Tercer Trimestre 2024	Cuarto Trimestre 2024
Dirección Regional Putumayo	100,00	96,00	100,00	100,00	97,67
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	100,00	100,00	100,00	100,00	97,55
Dirección Regional Atlántico	100,00	100,00	99,22	95,00	97,38
Dirección Regional Bolívar	100,00	100,00	100,00	98,60	97,38
GIT Formulación Y Monitoreo	96,29	97,00	99,55	100,00	97,00
Subdirección De Contratación	99,50	100,00	98,83	99,07	96,65
Dirección Regional Antioquia	98,60	100,00	100,00	100,00	96,50
Dirección Regional Casanare	100,00	100,00	93,00	93,00	96,50
Dirección Regional Cesar	100,00	100,00	100,00	100,00	96,50
Dirección Regional Córdoba	100,00	100,00	100,00	100,00	96,50
Dirección Regional La Guajira	100,00	100,00	95,33	100,00	96,50
Dirección Regional Magdalena Medio	100,00	89,50	100,00	100,00	96,50
Dirección Regional Sucre	100,00	100,00	100,00	100,00	96,50
GIT Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo	100,00	100,00	100,00	100,00	96,50
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	100,00	100,00	100,00	100,00	96,50
GIT Presupuesto	-	100,00	100,00	-	96,50
Oficina Asesora De Planeación	100,00	96,89	99,53	99,07	96,50
Subdirección Financiera	100,00	100,00	100,00	95,33	96,50
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	99,22	99,92	98,95	98,25	96,50
Subdirección De Talento Humano	96,50	100,00	99,42	98,38	96,29
GIT Donaciones	100,00	100,00	100,00	100,00	95,80
Subdirección De Operaciones	100,00	100,00	98,25	93,00	95,80
Subdirección General De Programas Y Proyectos	96,50	98,00	100,00	100,00	95,80
GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	93,00	96,00	-	93,00	95,33
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	97,67	98,00	100,00	97,20	95,00
Dirección Regional Boyacá	100,00	100,00	100,00	100,00	94,75
Dirección Regional Vichada	-	-	93,00	100,00	94,75
GIT Territorios Y Poblaciones	100,00	100,00	100,00	100,00	94,75
GIT Desarrollo E Implementación	96,89	98,25	99,42	98,38	94,62
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	98,83	100,00	100,00	100,00	94,17

DEPENDENCIA	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024	Tercer Trimestre 2024	Cuarto Trimestre 2024
Dirección Regional Amazonas	94,75	100,00	100,00	100,00	93,00
Dirección Regional Cundinamarca	99,13	93,00	100,00	97,67	93,00
Dirección Regional Quindío	100,00	100,00	100,00	100,00	93,00
Dirección Regional Risaralda	-	100,00	100,00	100,00	93,00
Dirección Regional Vaupés	100,00	100,00	93,00	93,00	93,00
GIT Administración De Bienes	-	-	-	93,00	93,00
GIT Articulación De Oferta Pública	100,00	90,00	-	100,00	93,00
GIT Bienestar, Seguridad Y Salud En El Trabajo	-	-	-	96,50	93,00
GIT Emprendimiento	98,25	100,00	93,00	97,00	93,00
GIT Enfoque Diferencial	96,50	96,50	100,00	100,00	93,00
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	100,00	100,00	96,50	100,00	93,00
GIT Gestión Contractual	-	-	93,00	100,00	93,00
GIT Gestión Post Contractual	100,00	100,00	100,00	100,00	93,00
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	100,00	100,00	100,00	97,67	93,00
GIT Implementación	100,00	100,00	100,00	100,00	93,00
GIT Infraestructura Social Y Hábitat	-	-	-	100,00	93,00
GIT Infraestructura Y Servicios De Tecnologías De Información	-	100,00	-	-	93,00
GIT Innovación Social	-	98,00	100,00	93,00	93,00
GIT Investigación De Mercado	-	92,00	-	-	93,00
GIT Seguimiento Y Monitoreo	100,00	100,00	100,00	98,60	93,00
GIT Tesorería	100,00	100,00	100,00	100,00	93,00
Oficina Asesora De Comunicaciones	-	100,00	100,00	96,50	93,00
Oficina De Control Interno	97,67	100,00	100,00	-	93,00
Secretaría General	93,00	100,00	100,00	96,50	93,00
Total general	99,46	99,60	99,82	99,70	98,58

El comportamiento histórico en la calificación promedio de calidad de las respuestas por dependencias en los anteriores 4 trimestres venía siendo uniforme y con mínimas variaciones, los totales por trimestre fueron superiores al 99,0; sin embargo, en el IV trimestre de 2024 la calificación general disminuyó a 98,58 debido principalmente a que menos dependencias obtuvieron calificación de 100 y más obtuvieron calificación de 93.

Al igual que en el III trimestre de 2024 ninguna de las dependencias evaluadas obtuvo puntajes inferiores a 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.

Para los GIT de Renta Ciudadana y GIT Renta Joven solo hay evaluación de calidad desde el primer trimestre de 2024 cuando se estableció definitivamente la creación de estos grupos internos de trabajo.

5.3 Nivel de calidad del Operador Centro de Contacto

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas por el Centro de Contacto es del 98,44%. Las dependencias que presentan el nivel de calidad más alto son el GIT Antifraudes y Subdirección General Para la Superación de la Pobreza.

El GIT Colombia Mayor obtuvo 98,74, el GIT Participación Ciudadana 98,47, el GIT Compensación Del Iva 97,39, el GIT Focalización 97,04, las denominadas como "Otras Dependencias que entregaron insumos" hace referencia a las áreas o dependencias que gestionaron algunos radicados de entrada o tareas que hacen parte de una única solicitud por parte del ciudadano pero que de igual forma fueron calificadas.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
GIT Antifraudes	6	100,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	9	100,00
GIT Colombia Mayor	35	98,74
GIT Participación Ciudadana	410	98,47
GIT Compensación Del Iva	32	97,39
GIT Focalización	14	97,04
Otras Dependencias Que Entregaron Insumos	3	100,00
Total General	509	98,44

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

DEPENDENCIA	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024	Tercer Trimestre 2024	Cuarto Trimestre 2024
GIT Antifraudes	-	99,76	100,00	100,00	100,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Colombia Mayor	100,00	99,12	90,00	93,31	98,74
GIT Participación Ciudadana	97,38	97,47	96,25	98,72	98,47
GIT Compensación Del IVA	100,00	98,52	92,89	92,55	97,39
GIT Focalización	100,00	100,00	97,50	89,50	97,04
Otras Dependencias	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Total General	98,43	98,09	96,19	97,74	98,44

Se encuentra que en comparación con el III trimestre, en el IV trimestre la calidad en las respuestas aumento de 97,74 a 98,44 y para las dependencias de Colombia Mayor pasando de 93,31 a 98,74, el GIT Compensación del IVA paso de 92,55 a 97,39, el GIT Participación Ciudadana de 98,72 a 98,47 y Focalización aumento 89,50 a 97,04.

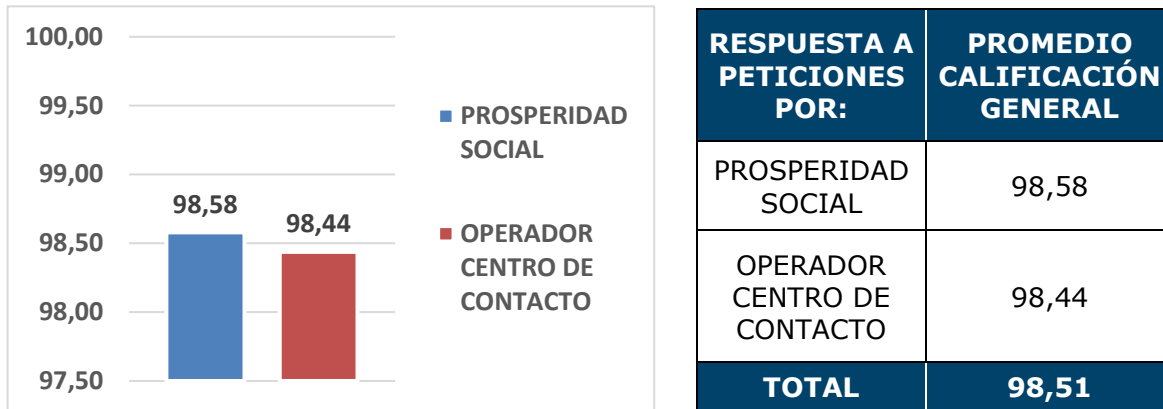
El comportamiento histórico en los últimos 5 trimestres en el promedio total de la calidad de las respuestas de las dependencias tiende a variar poco (se mantiene sobre 95).

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

6 NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA

El nivel de calidad de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 98,58%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 98,44%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la entidad es 98,51%.

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, las cuales tienen una o 2 preguntas (en total 8 preguntas) para realizar la evaluación:

- **Resolución de fondo:**

1. La respuesta emitida 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.

19 de 35

6.1 Nivel de calidad de Prosperidad Social por pregunta

6.1.1 Prosperidad Social - NO Consolidado

La calificación general de la calidad por pregunta de las peticiones escritas No Consolidadas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 2.97.

De las 81 dependencias que fueron seleccionadas en la muestra con peticiones en “No Consolidado”, 31 dependencias tuvieron promedio de calificación inferior a 3, catorce dependencias obtuvieron el menor puntaje (2,50); como las Direcciones Regionales de Cundinamarca, Amazonas, Magdalena Medio, el GIT Emprendimiento, GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo, GIT Infraestructura Y Servicios De Tecnologías De Información, GIT Innovación Social, debido a que en la Dimensión de Oportunidad de respuesta (preguntas 5 y 6) No cumplieron el criterio de calidad (calificación 1), se recomienda para estas dependencias cumplir con la oportunidad en tiempo en las Respuestas emitidas.

El resultado del Promedio Ponderado por pregunta muestra que la mayoría de los incumplimientos se presentan en la Dimensión de Oportunidad de las Respuestas con 2,87 para las 2 preguntas correspondientes.

Tabla 11. Nivel de calidad por pregunta - Prosperidad Social No Consolidado

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Compleitud de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por Dependencia
	1	2			5	6			
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,875
Dirección De Inclusión Productiva	3	3	3	3	2,9	2,9	3	3	2,98
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,88
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	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3

20 de 35

**Informe de Calidad a la Gestión de Peticiones
(PQRSDF)
Octubre, noviembre y diciembre 2024**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por Dependencia
	1	2			5	6			
Dirección Regional Arauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,88
Dirección Regional Boyacá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caquetá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Casanare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Chocó	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	2,33	2,33	3	3	2,83
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Guainía	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guaviare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional La Guajira	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Meta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Norte De Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Putumayo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5

**Informe de Calidad a la Gestión de Peticiones
(PQRSDF)
Octubre, noviembre y diciembre 2024**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por Dependencia
	1	2			5	6			
Dirección Regional Risaralda	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
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 Urabá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle Del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Vaupés	3	3	3	3	3	3	1	3	2,75
Dirección Regional Vichada	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Acciones Constitucionales	3	3	3	3	2,54	2,54	3	3	2,88
GIT Antifraudes	3	3	3	3	2,76	2,76	3	3	2,94
GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	3	3	3	3	2	2	2	3	2,625
GIT Bienestar, Seguridad Y Salud En El Trabajo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Desarrollo	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	1,5	1,5	3	3	2,625
GIT Empleabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Emprendimiento	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Formulación Y Evaluación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	3	3	3	3	3	3	1	3	2,75
GIT Gestión Y Análisis De La Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	3	3	1	3	2,75

**Informe de Calidad a la Gestión de Peticiones
(PQRSDF)
Octubre, noviembre y diciembre 2024**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Compleitud de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por Dependencia
	1	2			5	6			
GIT Infraestructura Y Servicios De Tecnologías De Información	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Innovación Social	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Intervenciones Rurales Integrales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Producción Normativa Y Conceptos	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,875
GIT Proyectos Especiales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Renta Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Renta Joven	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Seguridad Alimentaria	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Territorios Y Poblaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Tesorería	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Oficina Asesora De Comunicaciones	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
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
Oficina De Tecnologías De La Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Secretaría General	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección De Contratación	3	3	3	3	2,8	2,8	3	3	2,95
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

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Compleitud de la Respuesta	Destinación efectiva	Calificación general por Dependencia
	1	2			5	6			
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección Financiera	3	3	3	3	3	3	1	3	2,75
Subdirección General De Programas Y Proyectos	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
Total General	3	3	3	3	2,87	2,87	3	3	2,97

Fuente: elaboración propia

6.2 Nivel de calidad Operador Centro de Contacto por pregunta

6.2.1 Centro de Contacto - NO Consolidado

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas en No Consolidado realizadas por el Centro de Contacto es de 2.96, las dependencias que presentan el mayor nivel de calidad son los GIT Colombia Mayor 2,96 y el GIT de Participación Ciudadana 2,96, seguido del GIT Focalización con 2,95 y el GIT Compensación del IVA también con 2,95.

El resultado del Promedio Ponderado por pregunta muestra que la mayoría de los incumplimientos se presentan en la dimensión Oportunidad de las respuestas específicamente en "si la respuesta tiene en cuenta el momento situacional que informa el petionario" con 2,91 puntos, seguido de la dimensión Resolución de fondo con 2.94 cada una, al igual que claridad y comprensión, por lo cual, se recomienda generar acciones para mejorar las respuestas en estas dimensiones de la calidad.

Tabla 12. Nivel de calidad por pregunta - Centro de Contacto No Consolidado

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			5	6			
GIT Colombia Mayor	2,91	2,91	3	3	2,97	2,94	3	2,97	2,96
GIT Compensación Del IVA	3	2,97	3	2,84	3	2,84	2,97	2,94	2,95
GIT Focalización	3	3	3	2,71	3	2,86	3	3	2,95
GIT Participación Ciudadana	2,94	2,93	2,97	2,95	2,99	2,92	2,97	2,98	2,96
Total General	2,94	2,94	2,98	2,94	2,99	2,91	2,98	2,98	2,96

Fuente: elaboración propia

6.3 Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.

Para calificar los radicado consolidados: Hay un solo radicado de entrada y se le van agregando memorandos de los insumos que se reciben por las diferentes áreas para ese radicado de entrada, por esta razón, se califica en ese caso tanto el radicado de entrada como el insumo recibido por el área.

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 Prosperidad Social (Consolidación de respuestas)

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por Prosperidad Social es de 2,81.

De las 75 dependencias que fueron seleccionadas en la muestra con peticiones Consolidadas, 64 dependencias tuvieron promedio de calificación inferior a 3, y 32 dependencias obtuvieron la menor puntuación (2,50) entre ellas 12 direcciones regionales y otros como el GIT Enfoque Diferencial, GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario, GIT Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo, GIT Seguimiento Y Monitoreo y Oficina De Control Interno entre otros, en todos los casos por la dimensión Oportunidad de la Respuesta en donde la calificación fue la menor(1,0) y el promedio ponderado total de esta dimensión fue de 2,23; se

recomienda para estas dependencias cumplir con la Oportunidad en tiempo en las Respuestas emitidas.

Tabla 13. 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	Promedio por Dependencia
	1	2			5	6			
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,88
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
Dirección De Inclusión Productiva	3	3	3	3	1,60	1,60	3	3	2,65
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	1,2	1,2	3	3	2,55
Dirección De Transferencias Monetarias	3	3	3	3	2,58	2,58	3	3	2,89
Dirección General	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Atlántico	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
Dirección Regional Bolívar	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
Dirección Regional Boyacá	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Casanare	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Guainía	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Huila	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
Dirección Regional La Guajira	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Magdalena	3	3	3	3	2,33	2,33	3	3	2,83
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Meta	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75

**Informe de Calidad a la Gestión de Peticiones
(PQRSDF)
Octubre, noviembre y diciembre 2024**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			5	6			
Dirección Regional Nariño	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,88
Dirección Regional Norte De Santander	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Putumayo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Risaralda	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Santander	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	1,67	1,67	3	3	2,67
Dirección Regional Tolima	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle Del Cauca	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Dirección Regional Vichada	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Administración De Bienes	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Administración Del Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Antifraudes	3	3	3	3	2,4	2,4	3	3	2,85
GIT Articulación De Oferta Pública	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Bienestar, Seguridad Y Salud En El Trabajo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Colombia Mayor	3	3	3	3	2,6	2,6	3	3	2,9
GIT Compensación Del Iva	3	3	3	3	2,37	2,37	3	3	2,84
GIT Desarrollo E Implementación	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Donaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Empleabilidad	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,88
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Formulación Y Monitoreo	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Gestión Contractual	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión Post Contractual	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Gestión Y Análisis De La Información	3	3	3	3	2,5	2,5	3	3	2,88

**Informe de Calidad a la Gestión de Peticiones
(PQRSDF)
Octubre, noviembre y diciembre 2024**

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			5	6			
GIT Implementación	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Investigación De Mercado	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Prestación De Servicios	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Presupuesto	3	3	3	3	2	2	3	3	2,75
GIT Proyectos Especiales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Renta Ciudadana	3	3	3	3	2,38	2,38	3	3	2,85
GIT Renta Joven	3	3	3	3	1,8	1,8	3	3	2,7
GIT Representación Extrajudicial Judicial Y Cobro Coactivo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Sistema De Información	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3
GIT Territorios Y Poblaciones	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
GIT Tesorería	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Oficina Asesora De Comunicaciones	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Oficina Asesora De Planeación	3	3	3	3	1,86	1,86	3	3	2,71
Oficina De Control Interno	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Oficina De Gestión Regional	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Secretaría General	3	3	3	3	1	1	3	3	2,5
Subdirección De Contratación	3	3	3	3	1,46	1,46	3	3	2,62
Subdirección De Operaciones	3	3	3	3	1,50	1,50	3	3	2,63
Subdirección De Talento Humano	3	3	3	3	1,5	1,5	3	3	2,63
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3	3	3	2,81	2,81	3	3	2,95
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	3	3	3	3	2,28	2,28	3	3	2,82
Subdirección Financiera	3	3	3	3	2,33	2,33	3	3	2,83
Subdirección General De	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50

DEPENDENCIA	Resolución de fondo		Fundamentación de la respuesta	Claridad y comprensión	Oportunidad de las respuestas		Complejidad de la Respuesta	Destinación efectiva	Promedio por Dependencia
	1	2			5	6			
Programas Y Proyectos									
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Total General	3	3	3	3	2,23	2,23	3	3	2,81

Fuente: elaboración propia

6.3.2 Calidad Centro de Contacto - (Consolidación de respuestas)

El nivel de calidad por pregunta de las peticiones escritas realizadas en el proceso de consolidación por el Centro de Contacto es de 3. Las demás dependencias presentaron un nivel de calidad del 3,0.

Los promedios dan 3 como resultado, mostrando con ello que se cumplió con las dimensiones al dar respuesta a las peticiones con los insumos entregados por las diferentes dependencias.

Tabla 14. 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	Promedio por Dependencia
	1	2			5	6			
GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Otras Dependencias Que Entregaron Insumos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total General	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Fuente: elaboración propia

7 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

OBSERVACIONES:

- Verificar nuevamente los lineamientos frente a los traslados, indicando la necesidad de investigar cuales son las entidades competentes para pronunciarse frente a los petitorios.
- Ajustar las plantillas según cada caso, ejemplo, en la respuesta Radicado No. S-2024-2002-0552235 debía ajustarse o complementarse con otra plantilla.
- Pronunciamientos en los que se respondía frente apartes de los petitorios omitiendo los temas centrales u otras solicitudes, ejemplo Radicado No. S-2024-3000-0576480.
- Radicado E-2024-0007-417735 sin respuesta de fondo, solo un traslado. No debió cerrarse con la respuesta que se dio.
- Es necesario ajustar la redacción de los traslados, ya que no es que se Traslade copia o “se copie” -pudiendo darse a entender como un mero acto informativo o de poner en conocimiento-, no, lo que debemos dejar claro es que estamos haciendo un traslado por competencia para que la otra entidad receptora gestione y responda.
- Se deben generar nuevas recomendaciones a las áreas, nueva revisión de plantillas en la que no solo se verifique redacción, también cuales son los títulos, la distribución, la priorización del caso concreto, el uso de negrillas y mayúsculas.
- Es necesario revisar las condiciones de “archivo” de los correos que no cumplen con las condiciones mínimas para ser catalogados como un Derecho de Petición. Ejemplos: Remisiones de links sueltos, solo saludos, logos, pantallazos que no guardan relación con una PQRSDF, reenvío de las encuestas de satisfacción sin pedir nada en concreto, correos con solo siglas sin sentido.
- Enviar un “recorderis” de la priorización de respuestas a través de correos electrónicos evitando la remisión en físico de radicados de salida cuando

contemos con correo y no se requiera un envío utilizando a 4-72. Un ejemplo de algo que puede pasar (S-2025-2002-012611).

- Se evidencia que en algunos radicados se está solicitando a entidades que nos hacen traslados que nos adjunten la solicitud del peticionario; sin embargo, al revisar los anexos se observan los pantallazos de las solicitudes que registraron los usuarios en plataformas de otras entidades, soporte suficiente de la petición y que dejaría en aparente evidencia que no existe otro escrito adicional. Habría que validar cada caso.
- Se deben implementar acciones comunicativas y pedagógicas que logren acompañar a la ciudadanía durante el proceso de formulación de PQRSDF, lo cual puede hacerse a través de vídeos/imágenes y estas, a su vez, sean difundidas en los sitios web que guarden relación con la formulación de la petición.

Por ejemplo: página web, cuadros de diálogo en el formulario de PQRSDF y en la plantilla de respuesta automática que se envía en el correo electrónico, cuando se presenta una petición escrita, aún más, cuando se da una respuesta y se hace toda una gestión para decir que la petición está mal formulada.

- En el segundo escenario se encuentra que las peticiones de traslado por competencia son reiteradas y, nuevamente, aunque se responde la petición de manera completa en el marco de los criterios de calidad, se debe propender por crear acciones e iniciativas que hagan comprensible y cercana la ciudadanía el quehacer de Prosperidad Social. Por lo cual, se debe revisar al detalle el comportamiento de estas peticiones y posibles mejoras en el marco del procedimiento para la gestión de peticiones.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que los servidores públicos y colaboradores encargados de realizar la revisión y análisis de las peticiones, adopten una lectura activa y meticulosa. Este enfoque permite una comprensión profunda de las intenciones de los peticionarios, asegurando que las respuestas emitidas propendan por alcanzar las expectativas de la ciudadanía.

- Es importante relacionar en la respuesta a peticiones la trazabilidad del peticionario, se recomienda adjuntar como anexos los documentos pertinentes referidos en respuestas previas y radicados emitidos anteriormente. Esta práctica no solo facilitaría la consulta y revisión por parte de los ciudadanos, sino que también minimiza la repetición de solicitudes sobre el mismo asunto, optimizando así los recursos administrativos de Prosperidad Social.
- Teniendo en cuenta las características de los usuarios de los canales de atención, es comprensible que muchas dificultades para entender las respuestas que se generan por parte de la entidad, por lo que es necesario ajustar la redacción y minimizar su contenido en casos concretos.
- Es relevante para dar respuesta de fondo a las peticiones que se reconozca la cantidad de preguntas que cada ciudadano plantea, incluso si no están enumeradas o redactadas con los términos considerados adecuados, hay que buscar la forma de generar una respuesta completa.
- Es necesario disminuir el uso excesivo de siglas en las respuestas, ya que estas dificultan la lectura y comprensión por parte de la ciudadanía, si son absolutamente necesarias es importante explicar a qué hacen referencia.
- Para la peticiones catalogadas como incompletas o sin anexos, es necesario revisar los lineamientos para agotar la posibilidad de llamadas para complementar la solicitud o en su defecto ajustar las plantillas para indicar las validaciones realizadas y los datos que definitivamente son necesarios para una respuesta por parte de la entidad.
- Se debe continuar realizando 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.
- 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.

Elaboró: María Alexandra Garzón Martínez

Revisó: Edwin Giovanni Torres Alfonso

**Oficina de Relacionamento con el Ciudadano
Marzo de 2025**