



Prosperidad Social

**Informe de Calidad a la Gestión de Peticiones
(PQRSDF)**

**INFORME DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
enero, febrero y marzo 2024**

**Secretaría General
Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana**

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

Agosto, 2024

Grupo de Participación Ciudadana
Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3794840
Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32-84 local 211 Bogotá – Colombia.
www.prosperidadsocial.gov.co

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	19
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	25
6.2.1	Centro de Contacto - NO Consolidado	25
6.3	Detalle De La Calidad Del Proceso De Consolidación.....	26
6.3.1	Calidad Prosperidad Social (Consolidación de respuestas)	26
6.3.2	Calidad Centro de Contacto - (Consolidación de respuestas)	30
7	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	31

1 INTRODUCCIÓN

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana de la Secretaría General presenta de manera consolidada el Informe de Calidad de las respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF - correspondientes al periodo de enero, febrero y marzo de 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.

El Grupo de Participación Ciudadana es el 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 **1.073** peticiones, para el proceso de **No consolidación** de respuestas.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

Tabla 1. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	48.386
Nivel de Confianza	95%
Margen de error	3%
No. estratos	88
TAMAÑO MUESTRA	1.073
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 95%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z=1.96)</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	$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 48.386}{(0,03)^2 * (48.386 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$ <p style="text-align: center;">$n = 1.073$</p>

Nota: El tamaño de la muestra dio exactamente 1.044, 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 queden incluidas y también les sea evaluada la calidad, por esta razón la muestra aumenta a 1.073 puntos muestrales.

Se debe tener en cuenta que, de las **1.073** solicitudes seleccionadas 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 **291** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

Tabla 2. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	6.493
Nivel de Confianza	90%
Margen de error	5%
No. estratos	60
TAMAÑO MUESTRA	291
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 5%.</p> <p>p: Es la proporción que buscamos en el total de la población</p> <p>q: Es la proporción complementaria (1-p)</p>
Reemplazando las Variables	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 6.493}{(0,05)^2 * (6.493 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p style="text-align: center;">$n = 291$</p>

Nota: El tamaño de la muestra dio exactamente 260, 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 291 puntos muestrales.

Se debe tener en cuenta que, de las **291** solicitudes seleccionadas aleatoriamente para la muestra, a todas 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 **446** radicados (154 radicados en la selección de Prosperidad Social y 292 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.
Compleitud 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 46.61% representando un nivel de calidad del 99,60%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 53.39% representando un nivel de calidad del 98.09%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la entidad es de 98.85%.

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 99.60, **algunas** de las dependencias que presentan un nivel de calidad de 100 son:

Dirección de Inclusión Productiva, Dirección de Transferencias Monetarias, Dirección Regional Valle Del Cauca, Secretaría General, Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas.

La Subdirección General Para La Superación de la Pobreza obtuvo un nivel de calidad de 99,92, el Git Renta Ciudadana 99,8, el Git Renta Joven obtuvo 99,55, el Git Desarrollo e Implementación 98,25 y la Dirección de Infraestructura Social y Hábitat 98.

Los puntajes de calidad más bajos fueron para la Dirección Regional Cundinamarca con nivel de calidad de 93 puntos, el Git Investigación de Mercado con 92, el Git Articulación de Oferta Pública con 90, la Dirección Regional Chocó con 89,5 y la Dirección Regional Magdalena Medio también con 89,5.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	2	100,00
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	1	100,00
Dirección De Inclusión Productiva	10	100,00
Dirección De Transferencias Monetarias	2	100,00
Dirección General	1	100,00
Dirección Regional Amazonas	1	100,00
Dirección Regional Antioquia	1	100,00
Dirección Regional Arauca	2	100,00
Dirección Regional Atlántico	1	100,00
Dirección Regional Bogotá	2	100,00
Dirección Regional Bolívar	1	100,00
Dirección Regional Boyacá	1	100,00
Dirección Regional Caldas	2	100,00
Dirección Regional Caquetá	1	100,00
Dirección Regional Casanare	1	100,00
Dirección Regional Cauca	2	100,00
Dirección Regional Cesar	1	100,00
Dirección Regional Córdoba	1	100,00
Dirección Regional Guainía	1	100,00
Dirección Regional Guaviare	1	100,00
Dirección Regional Huila	1	100,00
Dirección Regional La Guajira	2	100,00
Dirección Regional Magdalena	1	100,00
Dirección Regional Meta	1	100,00
Dirección Regional Nariño	2	100,00
Dirección Regional Norte De Santander	2	100,00

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección Regional Quindío	2	100,00
Dirección Regional Risaralda	1	100,00
Dirección Regional Santander	1	100,00
Dirección Regional Sucre	1	100,00
Dirección Regional Tolima	1	100,00
Dirección Regional Urabá	1	100,00
Dirección Regional Valle Del Cauca	5	100,00
Dirección Regional Vaupés	2	100,00
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	1	100,00
Git Actividad Legislativa	3	100,00
Git Administración Del Talento Humano	1	100,00
Git Comisiones Y Desplazamientos	1	100,00
Git Contabilidad	1	100,00
Git Desarrollo	1	100,00
Git Donaciones	2	100,00
Git Empleabilidad	2	100,00
Git Emprendimiento	1	100,00
Git Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	1	100,00
Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto	1	100,00
Git Gestión Post Contractual	1	100,00
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	1	100,00
Git Gestión Y Análisis De La Información	1	100,00
Git Gobierno De Tecnologías De Información	1	100,00
Git Implementación	1	100,00
Git Infraestructura Y Servicios De Tecnologías De Información	1	100,00
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	2	100,00
Git Intervenciones Rurales Integrales	2	100,00
Git Mejoramiento Continuo	1	100,00
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	1	100,00
Git Presupuesto	1	100,00
Git Proyectos De Tecnologías De Información	1	100,00



DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	2	100,00
Git Seguimiento Y Monitoreo	2	100,00
Git Seguridad Alimentaria	1	100,00
Git Servicios De Transporte Y Seguridad	1	100,00
Git Territorios Y Poblaciones	1	100,00
Git Tesorería	2	100,00
Oficina Asesora De Comunicaciones	2	100,00
Oficina Asesora Jurídica	1	100,00
Oficina De Control Interno	2	100,00
Oficina De Gestión Regional	2	100,00
Secretaría General	2	100,00
Subdirección De Contratación	9	100,00
Subdirección De Operaciones	2	100,00
Subdirección De Talento Humano	3	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	4	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	2	100,00
Subdirección Financiera	1	100,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	48	99,92
Git Renta Ciudadana	384	99,80
Git Renta Joven	108	99,55
Git Desarrollo E Implementación	4	98,25
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	2	98,00
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	2	98,00
Git Innovación Social	2	98,00
Subdirección General De Programas Y Proyectos	2	98,00
Git Formulación Y Monitoreo	9	97,00
Oficina Asesora De Planeación	9	96,89
Git Enfoque Diferencial	2	96,50
Dirección Regional Putumayo	1	96,00
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	1	96,00
Git Gestión Documental	2	96,00

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Git Cuentas Por Pagar	1	94,00
Dirección Regional Cundinamarca	1	93,00
Git Investigación De Mercado	1	92,00
Git Articulación De Oferta Pública	1	90,00
Dirección Regional Chocó	1	89,50
Dirección Regional Magdalena Medio	1	89,50
Total general	708	99,60

Fuente: elaboración propia

En la siguiente tabla se muestra “la tendencia” o histórico de cada una de las dependencias que fueron evaluadas en alguno de los pasados 4 trimestres.

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

DEPENDENCIA	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	100,00	100,00	97,20	100,00	100,00
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	100,00	93,00	98,25	98,25	100,00
Dirección De Inclusión Productiva	100,00	100,00	99,28	98,83	100,00
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	100,00	95,33	100,00	97,67	98,00
Dirección De Transferencias Monetarias	100,00	100,00	96,23	99,22	100,00
Dirección General	100,00	100,00	100,00	96,50	100,00
Dirección Regional Amazonas	100,00	100,00	96,50	94,75	100,00
Dirección Regional Antioquia	-	100,00	98,49	98,60	100,00
Dirección Regional Arauca	100,00	93,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Atlántico	100,00	99,36	98,92	100,00	100,00
Dirección Regional Bogotá	100,00	100,00	99,55	99,50	100,00
Dirección Regional Bolívar	100,00	93,00	99,13	100,00	100,00
Dirección Regional Boyacá	-	100,00	98,60	100,00	100,00
Dirección Regional Caldas	100,00	100,00	97,90	100,00	100,00

DEPENDENCIA	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024
Dirección Regional Caquetá	-	100,00	97,67	96,50	100,00
Dirección Regional Casanare	-	93,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Cauca	-	93,00	99,13	100,00	100,00
Dirección Regional Cesar	100,00	100,00	97,45	100,00	100,00
Dirección Regional Chocó	96,50	93,00	100,00	100,00	89,50
Dirección Regional Córdoba	100,00	100,00	99,22	100,00	100,00
Dirección Regional Cundinamarca	100,00	100,00	97,50	99,13	93,00
Dirección Regional Guainía	-	93,00	100,00	93,00	100,00
Dirección Regional Guaviare	100,00	100,00	98,25	100,00	100,00
Dirección Regional Huila	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional La Guajira	-	93,00	98,25	100,00	100,00
Dirección Regional Magdalena	100,00	100,00	99,56	100,00	100,00
Dirección Regional Magdalena Medio	100,00	100,00	100,00	100,00	89,50
Dirección Regional Meta	100,00	-	99,22	100,00	100,00
Dirección Regional Nariño	100,00	100,00	100,00	96,50	100,00
Dirección Regional Norte De Santander	99,22	99,22	99,33	100,00	100,00
Dirección Regional Putumayo	-	-	98,25	100,00	96,00
Dirección Regional Quindío	100,00	100,00	96,50	100,00	100,00
Dirección Regional Risaralda	-	100,00	98,60	-	100,00
Dirección Regional Santander	100,00	98,25	97,85	97,20	100,00
Dirección Regional Sucre	100,00	100,00	97,67	100,00	100,00
Dirección Regional Tolima	96,50	100,00	99,50	100,00	100,00
Dirección Regional Urabá	100,00	93,00	-	-	100,00
Dirección Regional Valle Del Cauca	99,61	100,00	99,13	99,42	100,00
Dirección Regional Vaupés	100,00	93,00	-	100,00	100,00
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	93,00	100,00	96,50	93,00	100,00
Git Actividad Legislativa	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Git Administración Del Talento Humano	93,00	-	93,00	93,00	100,00
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	93,00	93,00	100,00	100,00	98,00
Git Articulación De Oferta Pública	93,00	100,00	98,25	100,00	90,00

DEPENDENCIA	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	93,00	93,00	100,00	93,00	96,00
Git Comisiones Y Desplazamientos	-	-	-	-	100,00
Git Contabilidad	-	-	-	100,00	100,00
Git Cuentas Por Pagar	-	-	-	-	94,00
Git Desarrollo	-	-	-	-	100,00
Git Desarrollo E Implementación	97,67	99,13	97,67	96,89	98,25
Git Donaciones	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Git Empleabilidad	100,00	100,00	94,40	100,00	100,00
Git Emprendimiento	93,00	93,00	100,00	98,25	100,00
Git Enfoque Diferencial	100,00	100,00	100,00	96,50	96,50
Git Formulación Y Monitoreo	100,00	99,89	98,85	96,29	97,00
Git Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	-	-	100,00	100,00	100,00
Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto	-	-	100,00	-	100,00
Git Gestión Documental	-	-	100,00	-	96,00
Git Gestión Post Contractual	-	93,00	93,00	100,00	100,00
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	100,00	100,00	96,50	100,00	100,00
Git Gestión Y Análisis De La Información	100,00	93,00	93,00	100,00	100,00
Git Gobierno De Tecnologías De Información	-	-	-	-	100,00
Git Implementación	-	-	100,00	100,00	100,00
Git Infraestructura Y Servicios De Tecnologías De Información	-	-	-	-	100,00
Git Innovación Social	-	93,00	-	-	98,00
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	100,00	100,00	100,00	98,83	100,00
Git Intervenciones Rurales Integrales	100,00	100,00	100,00	93,00	100,00
Git Investigación De Mercado	93,00	-	-	-	92,00
Git Mejoramiento Continuo	-	-	93,00	100,00	100,00
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	93,00	100,00	93,00	100,00	100,00
Git Presupuesto	-	-	-	-	100,00

DEPENDENCIA	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024
Git Proyectos De Tecnologías De Información	-	-	-	-	100,00
Git Renta Ciudadana	-	-	-	-	99,80
Git Renta Joven	-	-	-	-	99,55
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	100,00	100,00	-	100,00	100,00
Git Seguimiento Y Monitoreo	100,00	100,00	96,50	100,00	100,00
Git Seguridad Alimentaria	93,00	93,00	96,50	93,00	100,00
Git Servicios De Transporte Y Seguridad	-	-	-	-	100,00
Git Territorios Y Poblaciones	-	-	100,00	100,00	100,00
Git Tesorería	100,00	-	100,00	100,00	100,00
Oficina Asesora De Comunicaciones	-	-	-	-	100,00
Oficina Asesora De Planeación	99,59	100,00	98,92	100,00	96,89
Oficina Asesora Jurídica	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Oficina De Control Interno	93,00	100,00	-	97,67	100,00
Oficina De Gestión Regional	100,00	-	-	-	100,00
Secretaría General	100,00	100,00	100,00	93,00	100,00
Subdirección De Contratación	100,00	100,00	98,60	99,50	100,00
Subdirección De Operaciones	100,00	93,00	100,00	100,00	100,00
Subdirección De Talento Humano	100,00	100,00	96,50	96,50	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	100,00	98,92	99,50	98,60	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	100,00	97,67	100,00	100,00	100,00
Subdirección Financiera	-	100,00	100,00	100,00	100,00
Subdirección General De Programas Y Proyectos	93,00	100,00	100,00	96,50	98,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	100,00	99,65	99,33	99,22	99,92
Total general	99,82	98,40	99,23	99,46	99,60

El comportamiento histórico en los últimos 5 trimestres en la calidad de las respuestas a peticiones de las dependencias tiende a ser uniforme y con mínimas variaciones; se

encuentra que en los cuatro trimestres de 2023 ninguna dependencia obtuvo puntaje inferior a 90.

Mientras que en el I trimestre de 2024 solo la Dirección Regional Magdalena Medio y la Dirección Regional Choco obtuvieron puntaje inferior a 90 (89,50).

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 98.09%. Las dependencias que presentan el nivel de calidad más alto son el GIT Familias en Acción (ahora Renta Ciudadana), GIT Formulación y Monitoreo, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, GIT Focalización, GIT Jóvenes en Acción (ahora Renta Joven), el GIT Proyecto Especiales.

El GIT Compensación del IVA obtuvo 98,52, GIT Colombia Mayor 99,12, y el GIT Antifraudes 99,76, y el GIT Participación Ciudadana obtuvo el 97,47 en la calificación de calidad, una de las razones fue el aumento de peticiones y de los traslados por competencia que se debieron generar en este trimestre.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
GIT Participación Ciudadana	565	97,47
GIT Compensación Del IVA	51	98,52
GIT Colombia Mayor	34	99,12
GIT Antifraudes	41	99,76
GIT Familias En Acción	21	100,00

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
GIT Focalización	1	100,00
GIT Formulación Y Monitoreo	10	100,00
GIT Jóvenes En Acción	6	100,00
GIT Proyectos Especiales	13	100,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	19	100,00
Otras Dependencias que entregaron insumos	50	100,00
Total General	811	98,09

Fuente: elaboración propia

NOTA: Se debe tener en cuenta que, dentro del proceso de consolidación de respuestas, se pueden presentar casos en los que se requieran respuestas de otras áreas diferentes a las que se manejan en el Centro de Contacto, por lo que se adicionaron en la tabla anterior.

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

DEPENDENCIA	Primer Trimestre 2023	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024
GIT Participación Ciudadana	96,73	97,27	97,20	97,38	97,47
GIT Compensación del IVA	-	82,50	90,18	100,00	98,52
GIT Colombia Mayor	-	91,55	100,00	100,00	99,12
GIT Antifraudes	-	-	-	-	99,76
GIT Familias En Acción	99,18	-	97,33	100,00	100,00
GIT Focalización	99,64	90,00	91,05	100,00	100,00
GIT Formulación Y Monitoreo	99,05	-	99,64	100,00	100,00
GIT Jóvenes En Acción	99,12	92,44	97,86	98,14	100,00
GIT Proyectos Especiales	-	-	-	-	100,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	99,06	-	99,71	100,00	100,00
Otras Dependencias	-	-	99,78	100,00	100,00
Total General	97,66	95,08	97,42	98,43	98,09

El comportamiento histórico en los últimos 5 trimestres en la calidad de las respuestas a peticiones de las dependencias tiende a ser uniforme (sobre 90) y con mínimas

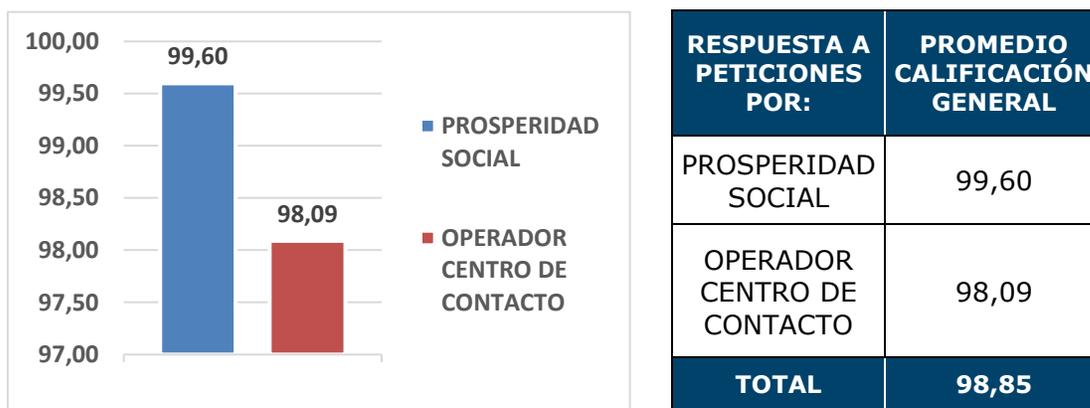
variaciones; se encuentra que solo en el II trimestre de 2023 el GIT Compensación del IVA obtuvo 82.50.

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 por pregunta de las peticiones escritas realizadas directamente por Prosperidad Social es de 99.60%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 98.09%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la entidad es 98,85%.

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 respuesta está escrita en un lenguaje claro y comprensible.
- **Oportunidad de las respuestas**
5. La respuesta es oportuna de acuerdo con los términos de la normatividad vigente.
6. La respuesta tiene en cuenta el momento situacional que informa el peticionario.
- **Completitud de la Respuesta**
7. En el evento que el peticionario debe dirigirse a alguna sede para adelantar algún trámite, se le informa los canales de atención.
- **Destinación efectiva**
8. El nombre y apellido del peticionario y la dirección física o electrónica de notificación de la respuesta es acorde con la indicada en la petición.

6.1 Nivel de calidad 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 2.98.

De las 80 dependencias que fueron seleccionadas en la muestra con peticiones en "No Consolidado", solamente 18 dependencias tuvieron promedio de calificación inferior a 3, las que obtuvieron la menor puntuación fueron La Dirección Regional Cundinamarca con 2,50 debido a que en las preguntas 5 y 6 No cumplieron el criterio de calidad (calificación 1), y el Git Enfoque Diferencial con la misma calificación (2,50) por el mismo incumplimiento; se recomienda para estas dependencias cumplir con la oportunidad en tiempo en las Respuestas emitidas.

El Git Articulación de Oferta Pública obtuvo un promedio de 2,63 puntos también debido a la oportunidad de las respuestas.

El resultado del Promedio Ponderado por pregunta muestra que la mayoría de los incumplimientos se presentan en la dimensión de Destinación efectiva con 2,96, seguida de la Dimensión Oportunidad de las Respuestas con 2,97.

Tabla 10. Nivel de calidad por pregunta, Prosperidad Social 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			3	4			
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Dirección De Transferencias Monetarias	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Amazonas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Antioquia	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3	3	3	3	3
Dirección Regional Boyacá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caquetá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Casanare	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cesar	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Chocó	3	3	3	3	3	3	3	1,00	2,75

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			3	4			
Dirección Regional Córdoba	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
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	3	3	3	1,00	2,75
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	2,00	2,00	3	3	2,75
Dirección Regional Quindío	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Risaralda	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 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	3	3	3

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			3	4			
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
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Git Articulación De Oferta Pública	3	3	3	3	2,00	2,00	3	2,00	2,63
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Git Contabilidad	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Cuentas Por Pagar	3	3	3	3	3	3	3	2,00	2,88
Git Desarrollo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Desarrollo E Implementación	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
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	1,00	1,00	3	3	2,50
Git Formulación Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,43	2,93
Git Gestión Documental	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Infraestructura Y Servicios De Tecnologías De Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Innovación Social	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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			3	4			
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 Presupuesto	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Proyectos De Tecnologías De Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Git Renta Ciudadana	3	3	3	3	2,99	2,99	3	2,97	2,99
Git Renta Joven	2,96	2,96	3	3	3	3	3	2,98	2,99
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	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 Comunicaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora De Planeación	2,75	2,75	2,75	3	3	3	3	3	2,91
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina De Control Interno	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina De Gestión Regional	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

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			3	4			
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	3	3	3
Subdirección General De Programas Y Proyectos	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Calificación General Por Pregunta	2,99	2,99	2,99	3	2,97	2,97	3	2,96	2,98

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 2.94, la dependencia que presenta el mayor nivel de calidad son los GIT Antifraudes y GIT Proyectos Especiales con 3.0, el GIT de Participación Ciudadana para un total de 386 peticiones evaluadas en No consolidado obtuvo un puntaje de 2.93.

El resultado del Promedio Ponderado por pregunta a diferencia de las peticiones en Prosperidad Social muestra que la mayoría de los incumplimientos se presentan en la dimensión de Claridad y Comprensión con 2,88, seguida de la Dimensión Resolución de Fondo con 2,91, por lo cual, se recomienda generar acciones para mejorar las respuestas en estas dimensiones de la calidad.

Tabla 9. 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			3	4			
Git Antifraudes	3	3	3	2,98	3	3	3	3	3
Git Colombia Mayor	2,94	2,94	3	2,97	3	2,97	3	3	2,98
Git Compensación Del Iva	2,96	2,94	2,98	3	3	3	2,92	2,88	2,96
Git Participación Ciudadana	2,89	2,90	2,90	2,85	3	2,91	2,99	2,99	2,93
Git Proyectos Especiales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Calificación General Por Pregunta	2,91	2,92	2,92	2,88	3	2,93	2,98	2,98	2,94

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 2,99.

De las 54 dependencias que fueron seleccionadas en la muestra con peticiones Consolidadas, solamente 3 dependencias tuvieron promedio de calificación inferior a 2,90, las que obtuvieron la menor puntuación fueron el GIT Gestión Documental, el GIT Investigación de Mercado con 2,75 por la dimensión Resolución de fondo y Subdirección General Para la Superación de la Pobreza también con 2,75 por

26 de 34

Oportunidad de Respuesta, se recomienda para esta dependencia cumplir con la Oportunidad en tiempo en las Respuestas emitidas.

Tabla 10. 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	3	4	5	6	7	8	
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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 Arauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bogotá	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Caldas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional La Guajira	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 Quindío	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	3	3	3



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			3	4			
GIT Administración Del Talento Humano	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Alianzas Y Cooperación Internacional	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Comisiones Y Desplazamientos	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 Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	2,50	2,94
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión Documental	2,00	2,00	3	3	3	3	3	3	2,75
GIT Gestión Post Contractual	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión Y Análisis De La Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gobierno De Tecnologías De Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Implementación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Innovación Social	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 Investigación De Mercado	2,00	2,00	3	3	3	3	3	3	2,75

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			3	4			
GIT Mejoramiento Continuo	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	2,93	2,99
GIT Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Servicios De Transporte Y Seguridad	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	3	3	3	3	3
Oficina Asesora De Comunicaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora De Planeación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina De Control Interno	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina De Gestión Regional	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
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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			3	4			
Subdirección General De Programas Y Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
Calificación General Por Pregunta	2,99	2,99	3	3	2,99	2,99	3	2,99	2,99

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 11. 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			3	4			
GIT Participación Ciudadana	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Familias En Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación Y Monitoreo	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Jóvenes En Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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			3	4			
GIT Compensación Del Iva	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Antifraudes	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Colombia Mayor	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Focalización	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Proyectos Especiales	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Otras Dependencias Que Entregaron Insumos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Calificación General Por Pregunta	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00

7 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

OBSERVACIONES:

- Se incluyeron en el listado de no consolidados radicados que contaban con diferentes respuestas, incluyendo gran porcentaje de respuestas consolidadas.
- Nuevamente se observa la necesidad no solo de incluir en cada pronunciamiento de las áreas un capítulo de "caso concreto"; lo ideal sería que dicho capítulo sea el párrafo inicial de cada respuesta y VERDADERAMENTE se trate del resumen de cada caso concreto y no, como ocurre en algunas respuestas de las áreas, se extienden en estos apartes con información general.
- Nuevamente se identifica la necesidad de sintetizar las respuestas, haciéndolas más cortas, concisas, claras y con lenguaje pensado en el destinatario. Por esta razón, es de especial importancia la adecuación del lenguaje utilizado en las respuestas. Es decir, se insiste en la reducción de uso de siglas y referencias a normativas internas, que pueden resultar dificultando la accesibilidad para los ciudadanos destinatarios de dichas respuestas. Esta medida busca promover

una comunicación más accesible y comprensible, alineada con los principios de la función pública.

- Finalmente, Se reitera el llamado a tener en la cuenta la necesidad de una interpretación sensible y cuidadosa de las peticiones recibidas. Esto implica aplicar las herramientas conceptuales de análisis como una posibilidad para comprender las diversas formas de expresión y las expectativas de los ciudadanos colombianos en sus interacciones con Prosperidad Social.
- Se evidencian algunas respuestas a peticiones en las cuales el destinatario no es correcto, por lo cual, es necesario validar siempre en el expediente de cada radicado en Delta, la petición y anexos para determinar de forma precisa el destinatario.
- No se personaliza a los peticionarios, lo que hace que se evidencien respuestas genéricas, así mismo se evidencian aspectos de forma como el ajuste de espacios en las respuestas. Se recomienda hacer uso de los párrafos introductorios cuando la petición proviene de un traslado de otra entidad.
- Se evidencian casos de Colombia mayor que no cuentan con una información clara y se fondo al ciudadano, informando además puntos de cobro cuando ni siquiera es objeto de la pregunta, así mismo no se señala la competencia del ente territorial para los casos en los que se requiere realizar la selección y priorización de los beneficiarios de conformidad con lo previsto en el parágrafo 2º del artículo 2.2.14.1.31 del Decreto 1833 del 10 de noviembre de 2016.
- Para los casos de consolidación se evidencia que la plantilla del GIT Formulación y Monitoreo genera incongruencias frente al programa Mi negocio y Proyectos productivos.
- Para las peticiones gestionadas por Prosperidad Social para No consolidadas se observa que el resultado del Promedio Ponderado por pregunta muestra que la mayoría de los incumplimientos se presentan en la dimensión de Destinación efectiva, seguida de la Dimensión Oportunidad de las Respuestas.

RECOMENDACIONES

- En relación con el ejercicio de revisión y análisis de las peticiones dirigidas a Prosperidad Social, es crucial que los servidores públicos y colaboradores encargados de este proceso adopten una lectura activa y meticulosa. Este enfoque permite una comprensión profunda de las intenciones de los peticionarios, asegurando que las respuestas emitidas reflejen confianza y cercanía.
- Se destaca la importancia de la trazabilidad de la información en aras de garantizar la transparencia y el acceso equitativo a la información pública, 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.
- Además, se enfatiza la importancia de la claridad y precisión en la comunicación; específicamente, en casos de traslados por competencia a otras entidades, es imperativo detallar de manera explícita la ubicación geográfica pertinente (municipio, ciudad, departamento u otra entidad territorial relevante). Esta práctica no solo facilitaría la comprensión por parte de la ciudadanía, sino que también prevé errores administrativos que podrían derivarse de una información vaga o ambigua.
- Dadas las condiciones históricas y características educativas de las personas que elevan sus peticiones a la entidad, es comprensible que muchas 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.
- 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.
- 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.
- Se deben desarrollar nuevas capacitaciones para abordar las dudas y fortalecer el conocimiento en áreas relevantes. Este ejercicio es fundamental para mantenernos actualizados y resolver las inquietudes de manera efectiva.
- Evitar esperar hasta el último día para dar respuesta, trasladar o prorrogar una PQRSDF (Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación). Se sugiere hacerlo con uno o dos días de anticipación al vencimiento para garantizar una respuesta oportuna.
- Realizar ejercicios de estudio de casos, utilizando ejemplos comunes de las peticiones, para contextualizar a los proyectores sobre los tipos de solicitudes y posibles soluciones. Este espacio también puede servir para enfatizar la importancia de leer detenidamente las peticiones y verificar que las respuestas aborden todos los puntos solicitados de manera completa.
- Se propone a los programas de Transferencias Monetarias estructurar las plantillas de respuesta iniciando con el caso concreto o información del estado de la persona en el programa y en seguida si desarrollar las generalidades del programa; esto ayudaría a facilitar la comprensión del peticionario y que no se confunda con todo el contenido de la respuesta.