

**INFORME DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF
abril, mayo y junio 2024**

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

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

Octubre, 2024

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.....	18
6	NIVEL DE CALIDAD GENERAL POR PREGUNTA	20
6.1	Nivel de calidad de Prosperidad Social por pregunta.....	21
6.1.1	Prosperidad Social - NO Consolidado	21
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 abril, mayo y junio 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 **1.463** 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	50.952
Nivel de Confianza	98%
Margen de error	3%
No. estratos	90
TAMAÑO MUESTRA	1.463
FORMULA	$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$
VARIABLES	<p>N: Número total de Peticiones recibidas durante el periodo de tiempo a analizar.</p> <p>Z: Nivel de confianza del 98%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z= 2,325)</p> <p>E: Nivel de error admisible en las estimaciones del 3%.</p> <p>p: Es la proporción que buscamos en el total de la población</p> <p>q: Es la proporción complementaria (1-p)</p>
Remplazando las Variables	$n = \frac{(2,325)^2 * 0.5 * 0.5 * 50.952}{(0,03)^2 * (50.952 - 1) + 2,325^2 * 0.5 * 0.5}$ <p style="text-align: center;">$n = 1.459$</p>

Nota: El tamaño de la muestra dio exactamente 1.459, 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 1.463 puntos muestrales.

Se debe tener en cuenta que, de las **1.463** 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 **276** peticiones.

Para aplicar este muestreo se utilizó la siguiente fórmula:

Tabla 2. Tamaño de la muestra

VARIABLE	CANTIDAD
Tamaño población	6.252
Nivel de Confianza	90%
Margen de error	5%
No. estratos	45
TAMAÑO MUESTRA	276
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>
Remplazando las Variables	$n = \frac{(1,645)^2 * 0.5 * 0.5 * 6.252}{(0,05)^2 * (6.252 - 1) + 1,645^2 * 0.5 * 0.5}$ <p style="text-align: center;">$n = 259$</p>

Nota: El tamaño de la muestra dio exactamente 259, 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 276 puntos muestrales.

Se debe tener en cuenta que, de los **276** 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 **649** radicados (481 radicados en la selección de Prosperidad Social y 168 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.

DIMENSIÓN	CRITERIO
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 64,92%% representando un nivel de calidad del 99,82%, y las peticiones que son elaboradas por el Centro de Contacto 35,08%% representando un nivel de calidad del 96,19%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de las peticiones escritas en la entidad es de 98,0%.

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

Dirección De Inclusión Productiva, Dirección Regional Valle Del Cauca, GIT Compensación Del Iva, GIT Donaciones, GIT Participación Ciudadana/ genérica y GIT Renta Joven.

El GIT Renta Ciudadana obtuvo un nivel de calidad de 99,91%, el GIT Antifraudes 99,88%, GIT Formulación y Monitoreo 99,55%, la Oficina Asesora de Planeación 99,53% y el GIT Desarrollo e Implementación 99,42%.

Los puntajes de calidad más bajos fueron para la Dirección Regional Casanare, la Dirección Regional San Andrés, Dirección Regional Vaupés, Dirección Regional

Vichada, GIT Emprendimiento y el GIT Gestión Contractual que obtuvieron todas 93%.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	5	100,00
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	3	100,00
Dirección De Inclusión Productiva	10	100,00
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	1	100,00
Dirección De Transferencias Monetarias	3	100,00
Dirección Regional Amazonas	3	100,00
Dirección Regional Antioquia	7	100,00
Dirección Regional Arauca	1	100,00
Dirección Regional Bogotá	12	100,00
Dirección Regional Bolívar	7	100,00
Dirección Regional Boyacá	2	100,00
Dirección Regional Caldas	1	100,00
Dirección Regional Caquetá	1	100,00
Dirección Regional Cesar	5	100,00
Dirección Regional Chocó	1	100,00
Dirección Regional Córdoba	5	100,00
Dirección Regional Cundinamarca	5	100,00
Dirección Regional Guainía	1	100,00
Dirección Regional Guaviare	1	100,00
Dirección Regional Huila	4	100,00
Dirección Regional Magdalena	4	100,00
Dirección Regional Magdalena Medio	1	100,00
Dirección Regional Meta	4	100,00
Dirección Regional Nariño	4	100,00
Dirección Regional Norte De Santander	7	100,00
Dirección Regional Putumayo	1	100,00
Dirección Regional Quindío	1	100,00
Dirección Regional Risaralda	1	100,00

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Dirección Regional Santander	4	100,00
Dirección Regional Sucre	3	100,00
Dirección Regional Tolima	3	100,00
Dirección Regional Urabá	1	100,00
Dirección Regional Valle Del Cauca	15	100,00
GIT Actividad Legislativa	3	100,00
GIT Administración Del Talento Humano	1	100,00
GIT Alianzas Y Cooperación Internacional	2	100,00
GIT Asesoría Y Producción Normativa	1	100,00
GIT Compensación Del Iva	46	100,00
GIT Donaciones	10	100,00
GIT Empleabilidad	4	100,00
GIT Enfoque Diferencial	4	100,00
GIT Familias En Acción	3	100,00
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	1	100,00
GIT Gestión Post Contractual	1	100,00
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	3	100,00
GIT Gestión Y Análisis De La Información	2	100,00
GIT Implementación	1	100,00
GIT Innovación Social	1	100,00
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	6	100,00
GIT Intervenciones Rurales Integrales	1	100,00
GIT Participación Ciudadana / Genérica	89	100,00
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	1	100,00
GIT Presupuesto	2	100,00
GIT Proyectos Especiales	4	100,00
GIT Renta Joven	320	100,00
GIT Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	1	100,00
GIT Seguimiento Y Monitoreo	1	100,00
GIT Seguridad Alimentaria	2	100,00
GIT Territorios Y Poblaciones	1	100,00
GIT Tesorería	1	100,00
Oficina Asesora De Comunicaciones	1	100,00

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
Oficina Asesora Jurídica	6	100,00
Oficina De Control Interno	1	100,00
Oficina De Tecnologías De La Información	1	100,00
Secretaría General	1	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	3	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	1	100,00
Subdirección Financiera	1	100,00
Subdirección General De Programas Y Proyectos	1	100,00
GIT Renta Ciudadana	403	99,91
GIT Antifraudes	60	99,88
GIT Formulación Y Monitoreo	47	99,55
Oficina Asesora De Planeación	15	99,53
GIT Desarrollo E Implementación	12	99,42
Subdirección De Talento Humano	12	99,42
GIT Colombia Mayor	11	99,36
Dirección Regional Atlántico	9	99,22
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	20	98,95
Subdirección De Contratación	12	98,83
Dirección Regional Cauca	4	98,25
Subdirección De Operaciones	4	98,25
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	2	96,50
Dirección Regional La Guajira	3	95,33
Dirección General	4	94,75
Dirección Regional Casanare	1	93,00
Dirección Regional San Andrés	1	93,00
Dirección Regional Vaupés	1	93,00
Dirección Regional Vichada	1	93,00
GIT Emprendimiento	1	93,00
GIT Gestión Contractual	1	93,00
Total general	1.279	99,82

Fuente: elaboración propia

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

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

DEPENDENCIA	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	100,00	97,20	100,00	100,00	100,00
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	93,00	98,25	98,25	100,00	100,00
Dirección De Inclusión Productiva	100,00	99,28	98,83	100,00	100,00
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	95,33	100,00	97,67	98,00	100,00
Dirección De Transferencias Monetarias	100,00	96,23	99,22	100,00	100,00
Dirección Regional Amazonas	100,00	96,50	94,75	100,00	100,00
Dirección Regional Antioquia	100,00	98,49	98,60	100,00	100,00
Dirección Regional Arauca	93,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Bogotá	100,00	99,55	99,50	100,00	100,00
Dirección Regional Bolívar	93,00	99,13	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Boyacá	100,00	98,60	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Caldas	100,00	97,90	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Caquetá	100,00	97,67	96,50	100,00	100,00
Dirección Regional Cesar	100,00	97,45	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Chocó	93,00	100,00	100,00	89,50	100,00



DEPENDENCIA	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024
Dirección Regional Córdoba	100,00	99,22	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Cundinamarca	100,00	97,50	99,13	93,00	100,00
Dirección Regional Guainía	93,00	100,00	93,00	100,00	100,00
Dirección Regional Guaviare	100,00	98,25	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Huila	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Magdalena	100,00	99,56	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Magdalena Medio	100,00	100,00	100,00	89,50	100,00
Dirección Regional Meta	-	99,22	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Nariño	100,00	100,00	96,50	100,00	100,00
Dirección Regional Norte De Santander	99,22	99,33	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Putumayo	-	98,25	100,00	96,00	100,00
Dirección Regional Quindío	100,00	96,50	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Risaralda	100,00	98,60	-	100,00	100,00
Dirección Regional Santander	98,25	97,85	97,20	100,00	100,00
Dirección Regional Sucre	100,00	97,67	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Tolima	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00
Dirección Regional Urabá	93,00	-	-	100,00	100,00
Dirección Regional Valle Del Cauca	100,00	99,13	99,42	100,00	100,00
GIT Actividad Legislativa	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Administración Del Talento Humano	-	93,00	93,00	100,00	100,00



DEPENDENCIA	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024
GIT Alianzas Y Cooperación Internacional	93,00	100,00	100,00	98,00	100,00
GIT Asesoría Y Producción Normativa	-	-	-	-	100,00
GIT Compensación Del Iva	100,00	98,73	99,68	-	100,00
GIT Donaciones	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Empleabilidad	100,00	94,40	100,00	100,00	100,00
GIT Enfoque Diferencial	100,00	100,00	96,50	96,50	100,00
GIT Familias En Acción	96,60	99,63	99,91	-	100,00
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	-	100,00	-	100,00	100,00
GIT Gestión Post Contractual	93,00	93,00	100,00	100,00	100,00
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	100,00	96,50	100,00	100,00	100,00
GIT Gestión Y Análisis De La Información	93,00	93,00	100,00	100,00	100,00
GIT Implementación	-	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Innovación Social	93,00	-	-	98,00	100,00
GIT Instrucción De Control Interno Disciplinario	100,00	100,00	98,83	100,00	100,00
GIT Intervenciones Rurales Integrales	100,00	100,00	93,00	100,00	100,00
GIT Participación Ciudadana / Genérica	-	-	-	-	100,00
GIT Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	100,00	93,00	100,00	100,00	100,00
GIT Presupuesto	-	-	-	100,00	100,00
GIT Proyectos Especiales	-	-	-	-	100,00
GIT Renta Joven	-	-	-	99,55	100,00
GIT Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	100,00	-	100,00	100,00	100,00



DEPENDENCIA	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024
GIT Seguimiento Y Monitoreo	100,00	96,50	100,00	100,00	100,00
GIT Seguridad Alimentaria	93,00	96,50	93,00	100,00	100,00
GIT Territorios Y Poblaciones	-	100,00	100,00	100,00	100,00
GIT Tesorería	-	100,00	100,00	100,00	100,00
Oficina Asesora De Comunicaciones	-	-	-	100,00	100,00
Oficina Asesora Jurídica	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Oficina De Control Interno	100,00	-	97,67	100,00	100,00
Oficina De Tecnologías De La Información	93,00	-	-	-	100,00
Secretaría General	100,00	100,00	93,00	100,00	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	98,92	99,50	98,60	100,00	100,00
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	97,67	100,00	100,00	100,00	100,00
Subdirección Financiera	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Subdirección General De Programas Y Proyectos	100,00	100,00	96,50	98,00	100,00
GIT Renta Ciudadana	-	-	-	99,80	99,91
GIT Antifraudes	99,81	99,87	98,40	-	99,88
GIT Formulación Y Monitoreo	99,89	98,85	96,29	97,00	99,55
Oficina Asesora De Planeación	100,00	98,92	100,00	96,89	99,53
GIT Desarrollo E Implementación	99,13	97,67	96,89	98,25	99,42
Subdirección De Talento Humano	100,00	96,50	96,50	100,00	99,42
GIT Colombia Mayor	100,00	98,77	99,56	-	99,36
Dirección Regional Atlántico	99,36	98,92	100,00	100,00	99,22

DEPENDENCIA	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	99,65	99,33	99,22	99,92	98,95
Subdirección De Contratación	100,00	98,60	99,50	100,00	98,83
Dirección Regional Cauca	93,00	99,13	100,00	100,00	98,25
Subdirección De Operaciones	93,00	100,00	100,00	100,00	98,25
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	-	100,00	100,00	100,00	96,50
Dirección Regional La Guajira	93,00	98,25	100,00	100,00	95,33
Dirección General	100,00	100,00	96,50	100,00	94,75
Dirección Regional Casanare	93,00	100,00	100,00	100,00	93,00
Dirección Regional San Andrés	-	-	-	-	93,00
Dirección Regional Vaupés	93,00	-	100,00	100,00	93,00
Dirección Regional Vichada	-	100,00	-	-	93,00
GIT Emprendimiento	93,00	100,00	98,25	100,00	93,00
GIT Gestión Contractual	93,00	93,00	-	-	93,00
Total general	98,40	99,23	99,46	99,60	99,82

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 trimestres de 2023 ninguna de las dependencias revisadas 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).

En el II 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.

Debido a que en el II trimestre de 2024 se presentó la contingencia por la falta de operador de Centro de Contacto, la muestra de calidad incluyó menos dependencias que en muestras anteriores.

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 96,19%. 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 90,00, el GIT Compensación Del Iva 92,89, el GIT Focalización 97,50, GIT Proyectos Especiales 98,29 y el GIT Participación Ciudadana 96,25 en la calificación de calidad; se debe tener en cuenta que durante los meses de mayo y junio se presentó la contingencia que pudo incidir en la calificación de calidad.

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

DEPENDENCIA	# DE PETICIONES EVALUADAS	PROMEDIO DE CALIFICACIÓN (%)
GIT Colombia Mayor	35	90,00
GIT Compensación del IVA	23	92,89
GIT Participación Ciudadana	535	96,25
GIT Focalización	40	97,50
GIT Proyectos Especiales	7	98,29
GIT Antifraudes	1	100,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	30	100,00
Otras Dependencias Que Entregaron Insumos	20	100,00
Total General	691	96,19

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	Segundo Trimestre 2023	Tercer Trimestre 2023	Cuarto Trimestre 2023	Primer Trimestre 2024	Segundo Trimestre 2024
GIT Colombia Mayor	91,55	100,00	100,00	99,12	90,00
GIT Compensación del IVA	82,50	90,18	100,00	98,52	92,89
GIT Participación Ciudadana	97,27	97,20	97,38	97,47	96,25
GIT Focalización	90,00	91,05	100,00	100,00	97,50
GIT Proyectos Especiales	-	-	-	100,00	98,29
GIT Antifraudes	-	-	-	99,76	100,00
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	-	99,71	100,00	100,00	100,00
Otras Dependencias	-	99,78	100,00	100,00	100,00
Total General	95,08	97,42	98,43	98,09	96,19

Se encuentra que en comparación con el I trimestre de 2024 la calidad en las respuestas disminuyó para las dependencias de Colombia Mayor pasando de 99,12 a 90,00, el GIT Compensación del IVA paso de 98,52 a 92,89, GIT Participación Ciudadana de 97,47 a 96,25 y Focalización de 100 a 97,50.

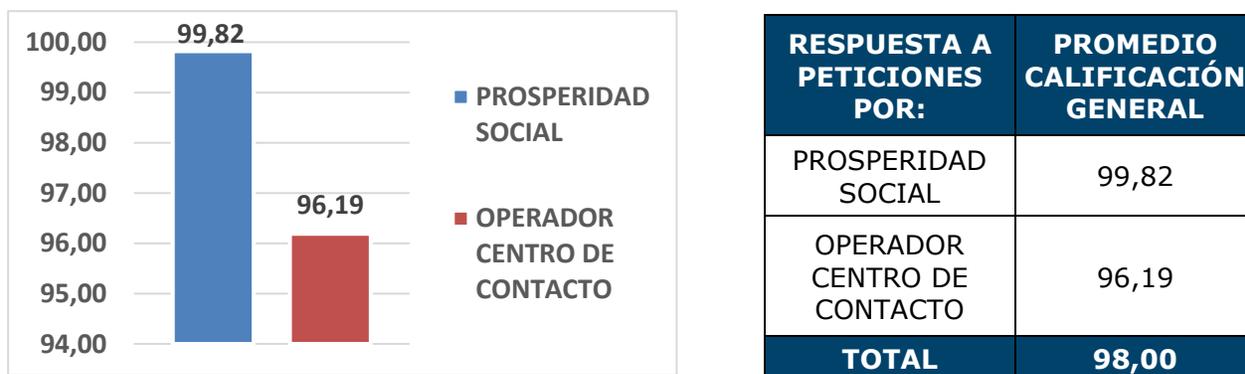
El comportamiento histórico en los últimos 5 trimestres en el promedio total de la calidad de las respuestas de las dependencias tiende a variar poco (se mantiene sobre 90).

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 99,82%, así mismo, el nivel de calidad del Centro de Contacto es de 96,19%. Teniendo en cuenta lo anterior, el nivel general de calidad de la entidad es 98,0%.

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.

- **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 66 dependencias que fueron seleccionadas en la muestra con peticiones en "No Consolidado", solamente 17 dependencias tuvieron promedio de calificación inferior a 3, nueve dependencias obtuvieron el menor puntaje (2,50); como las Direcciones Regionales de Casanare, la Guajira, San Andrés, Vaupés y Vichada, la Dirección General, la Subdirección General Para La Superación de La Pobreza, el GIT Emprendimiento, debido a que en la Dimensión de Oportunidad de respuesta (preguntas 5 y 6) No cumplieron el criterio de calidad (calificación 1), El GIT Renta Ciudadana obtuvo 2,99 por el puntaje en la misma dimensión; 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 2,93 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		Completitud 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

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 General	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
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	2,78	2,78	3	3	2,94
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	1,00	1,00	3	3	2,50
Dirección Regional Cauca	3	3	3	3	2,50	2,50	3	3	2,88
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	3	3	3	3	3
Dirección Regional Cundinamarca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Guainía	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional 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	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			3	4			
Dirección Regional Magdalena	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Magdalena Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional 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	3	3	3	3	3
Dirección Regional Risaralda	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional San Andrés	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
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	1,00	1,00	3	3	2,50
Dirección Regional Vichada	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Actividad Legislativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Antifraudes	3	3	3	3	2,96	2,96	3	3	2,99
GIT Asesoría Y Producción Normativa	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 Desarrollo E Implementación	3	3	3	3	2,60	2,60	3	3	2,90
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	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Enfoque Diferencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación Y Monitoreo	3	3	3	3	2,85	2,85	3	3	2,96
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	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 Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Renta Ciudadana	3	3	3	3	2,96	2,96	3	3	2,99
GIT Renta Joven	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	3	3	3	3	2,82	2,82	3	3	2,95
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Secretaría General	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Contratación	3	3	3	3	2,60	2,60	3	3	2,90
Subdirección De Operaciones	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			3	4			
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 Financiera	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
Total general	3,00	3,00	3,00	3	2,93	2,93	3	3,00	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 2.88, las dependencias que presentan el mayor nivel de calidad son los GIT Proyectos Especiales y el GIT Focalización con 2,95 y 2,92 respectivamente, la menor calificación la obtuvo el GIT Colombia Mayor con 2,81 seguida del GIT Compensación del IVA con 2,84; el GIT de Participación Ciudadana luego de calificar una muestra de 419 respuestas de peticiones, obtuvo 2,89.

El resultado del Promedio Ponderado por pregunta muestra que la mayoría de los incumplimientos se presentan en la pregunta *"la respuesta tiene en cuenta el momento situacional que informa el peticionario"* de la dimensión de Oportunidad con 2,74 puntos seguido de la dimensión claridad y comprensión con 2,82 puntos en promedio en las respuestas, 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			3	4			
GIT Colombia Mayor	2,83	2,83	2,91	2,40	2,97	2,54	3	3	2,81
GIT Compensación Del Iva	2,83	2,87	2,83	2,70	3	2,52	3	3	2,84
GIT Focalización	2,95	2,95	2,90	2,97	2,90	2,72	3	3	2,92
GIT Participación Ciudadana	2,82	2,82	2,95	2,84	2,94	2,77	3	2,95	2,89
GIT Proyectos Especiales	2,86	2,86	3	3	3	2,86	3	3	2,95
Calificación General Por Pregunta	2,83	2,83	2,93	2,82	2,94	2,74	3,00	2,96	2,88

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 2,99.

De las 52 dependencias que fueron seleccionadas en la muestra con peticiones Consolidadas, 6 dependencias tuvieron promedio de calificación inferior a 3, las que obtuvieron la menor puntuación fueron el GIT Gestión Contractual con 2,50, el GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo con 2,75, las otras dependencias fueron el GIT Colombia Mayor, GIT Formulación Y Monitoreo, la Subdirección de Contratación y la Subdirección de Talento Humano en todos los casos por la dimensión Oportunidad de la Respuesta; se recomienda para estas dependencias cumplir con la Oportunidad en tiempo en las Respuestas emitidas.

El GIT Participación Ciudadana/genérica obtuvo un puntaje de 3.

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			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 Inclusión Productiva	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección De Transferencias Monetarias	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección General	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Amazonas	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Bogotá	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 Norte De Santander	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Sucre	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dirección Regional Valle Del Cauca	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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 Antifraudes	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 Colombia Mayor	3	3	3	3	2,82	2,82	3	3	2,95
GIT Compensación Del Iva	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 Familias En Acción	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Formulación Y Monitoreo	3	3	3	3	2,88	2,88	3	3	2,97
GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	3	3	3	3	2,00	2,00	3	3	2,75
GIT Gestión Contractual	3	3	3	3	1,00	1,00	3	3	2,50
GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión Post Contractual	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	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 Implementación	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 Participación Ciudadana / Genérica	3	3	3	3	3	3	3	3	3
GIT Presupuesto	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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

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 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 Territorios Y Poblaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora De Planeación	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina Asesora Jurídica	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina De Control Interno	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Oficina De Tecnologías De La Información	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Contratación	3	3	3	3	2,71	2,71	3	3	2,93
Subdirección De Operaciones	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Subdirección De Talento Humano	3	3	3	3	2,78	2,78	3	3	2,94
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 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	3	3	3	3	3
Calificación General Por Pregunta	3	3	3	3	2,97	2,97	3	3	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 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			3	4			
GIT Focalización	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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
Calificación General Por Pregunta	3	3	3	3	3	3	3	3	3

7 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

OBSERVACIONES:

Respecto a las consolidaciones:

- Se encontraron 51 radicados dentro del libro (no consolidados) que en realidad pertenecen al proceso de consolidación; sin embargo, fueron calificados.
- En el proceso de consolidación se cuentan PQRSDF que fueron tipificadas de esta manera, pero al llegar a la etapa final de la proyección se emitieron algunas respuestas con un solo insumo de respuesta. En estos casos el llamado es a verificar la tipificación desde un inicio y si se evidencia que la competencia es de un solo grupo, asignar para gestión directa. Con esto se evitaría que se estén remitiendo respuestas bajo la responsabilidad del GIT Participación Ciudadana, cuando son competencia directa de otros grupos, áreas o dependencias.
- El uso de plantilla general se utilizó en algunos casos en los que incluso el peticionario requirió una respuesta específica que sería competencia directa para escalamiento a los programas.
- Es necesario ajustar o actualizar la guía de calificación y los criterios, pues se observa que pese a que con las plantillas utilizadas no se tiene en cuenta (en ocasiones) el momento situacional de los peticionarios, no se desarrolla el caso en concreto como debería ser, de todas formas, la calificación no se ve impactada en la proporción real de vulneración del derecho de petición.
- Es necesario revisar la dimensión de oportunidad en las respuestas que para este trimestre fue la que obtuvo un menor puntaje.

Respecto a Traslados, peticiones incompletas, oficio especiales y tipo de petición:

- En algunos casos no se determinó ni se indicó el motivo específico del traslado (muy general) lo que no es causal de devolución de los competentes, pero si puede generar confusión en los peticionarios.

- Hay casos en los que se puede dar una respuesta con los datos que se tienen en los petitorios iniciales, realizando búsquedas en Sisbén, aplicativos y Delta para complementar; sin embargo, se está solicitando más información cuando esto podría evitarse y remitirse de una vez respuestas de fondo, evitando reprocesos o nuevas peticiones a futuro.
- Hay casos en los que la plantilla de “Precise su Solicitud” no aplica tal cual está redactada, por lo que es necesario realizar los ajustes cuando aplique para cada caso particular.
- El volumen de casos para atención puede estar afectando la calidad de la redacción y organización de los textos, puede también haber una forma mecánica de responder y sin adaptar o personalizar las respuestas.
- Es necesario realizar una nueva socialización para reforzar algunos temas, entre ellos, la clasificación de las PQRSDF para una correcta tipificación

Otras consideraciones:

- **Los actos administrativos en las respuestas:** al citar una norma, se debe incluir una breve explicación sobre su relevancia/influencia en la respuesta a la solicitud. Esto proporciona un contexto adicional y facilita al petionario comprender su aplicación de la norma.
- **Los traslados como síntoma de gestión y comunicación:** los traslados fueron una de las peticiones que más se reiteraron durante la revisión de la muestra. No obstante, es frecuente encontrar que en ocasiones no se detalla el motivo por el cual la solicitud fue trasladada a otras entidades territoriales o del orden nacional; es importante explicar la fuente normativa o procedimental que respalda los traslados y, más allá de eso, hacer comprensible esto para la ciudadanía/peticionarios.
- **Un asunto inacabable, como el lenguaje mismo:** se reitera la importancia sensibilizar a todas las dependencias involucradas en la respuesta y gestión de peticiones para promover discusiones al interior de cada grupo sobre “el lenguaje claro”. En la medida que cada grupo problematice sobre este asunto,

podría resultar grandes conclusiones que den paso a acercar el Estado a la ciudadanía desde la voz, la palabra y los textos.

- **Es valido hipervincular:** si la petición debe ser respuesta de manera virtual y su contenido temático posibilitan emplear enlaces o páginas de consulta, se debe incluir para que la ciudadanía/peticionarios cuenten con mayor contexto de sus respuestas y comprendan la intención de quien proyecta el texto.

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.
- Es necesario que la Dirección de Inclusión Productiva realice una revisión completa de las plantillas de respuestas para realizar los ajustes que correspondan y reducir su contenido a lo que realmente le interesa al peticionario, estas plantillas resultan ser actualmente muy extensas y con información de programas que no tienen focalización durante la vigencia.

Elaboró: María Alexandra Garzón Martínez

Revisó: Edwin Giovanni Torres Alfonso

**Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana
Octubre de 2024**