



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias, Denuncias y Felicidades - PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2021**



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICIDADES- PQRSDF  
ABRIL, MAYO Y JUNIO 2021**

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

**JULIO, 2021**



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021**

### **CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	3
1. GENERALIDADES .....	3
2. CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS .....	6
3. CANAL ESCRITO .....	7
4. CANAL PRESENCIAL .....	13
5. CANAL TELEFÓNICO .....	17
6. CANAL VIRTUAL.....	18
7. RECOMENDACIONES .....	22
8. OBSERVACIONES.....	23



La equidad es de todos

Prosperidad Social

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

## INTRODUCCIÓN

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana presenta de manera consolidada el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas y atendidas durante los meses de **abril, mayo y junio de 2021** por medio de los diferentes canales de atención y radicación.

Lo anterior con el fin de poner en conocimiento de la ciudadanía la gestión realizada por la Entidad, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Ley 1755 de 2015.

Se presenta la información de manera consolidada a nivel nacional, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los puntos de atención y el número de ciudadanos atendidos durante este trimestre.

## 1. GENERALIDADES

Con base en la normativa Constitucional y Legal vigente, sobre la cual el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social gestiona todo lo relacionado con las peticiones recibidas, se aclaran los siguientes términos:

### • Canales de atención

La Entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención para la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF: Presencial, telefónico, virtual y escrito. Los medios de atención para cada canal se observan en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Canales de atención



Fuente: Elaboración propia



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

### • Derecho de Petición

Se encuentra consagrado en el artículo 23 de nuestra Constitución Política y dispone que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*.

El derecho de petición puede ser ejercido por cualquier persona en forma verbal o escrita, sin requisitos adicionales o límites sobre los asuntos, con el fin de garantizar derechos relacionados como la efectiva participación democrática, acceso a la información, libertad de expresión, participación política, etc.

### • Tipos o modalidades del derecho de petición

De acuerdo con la Resolución 02041 de 2019, dependiendo de su contenido el derecho de petición puede ser:

Interés General. Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

Interés Particular. Solicitud elevada por un peticionario determinado en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Solicitud de Información pública. Es el requerimiento que hace un peticionario con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

Petición de documentos. Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

Consulta. Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Solicitud de bases de datos. Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información o dato público, que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

Reclamo en materia de datos personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un peticionario en relación con la conducta o proceso realizado de manera presuntamente irregular por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades respectivas la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

Reclamo en Materia de Datos Personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Sugerencia. Es la manifestación de una propuesta, idea o recomendación con el fin de mejorar el servicio o la gestión.

Petición entre autoridades. Es la petición o requerimiento de información o documentos que se realiza entre autoridades.

Esta petición se subclasifica en:

- a. Órganos de Control: Solicitud de la Contraloría General de la República o del Ministerio Público en la que requiere información necesaria para el ejercicio de sus funciones.
- b. Congreso de la República: Solicitud de un Senador o Representante a la Cámara en donde requiere informe a los servidores públicos autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.
- c. Otras Entidades: Solicitud de una autoridad para requerir información o documentos.
- d. Fiscalía: Solicitudes que la Fiscalía General de la Nación o sus seccionales formulen en ejercicio de sus funciones.

Felicitación. Es la manifestación de un ciudadano, grupo de valor o grupo de interés frente a la satisfacción de los servicios o trámites prestados por la Entidad.



# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2021

## • Términos de respuesta

De acuerdo con los tipos de petición definidos, estos son los términos de respuesta que aplican:

**Ilustración 2. Tiempo de respuesta por tipo de petición**

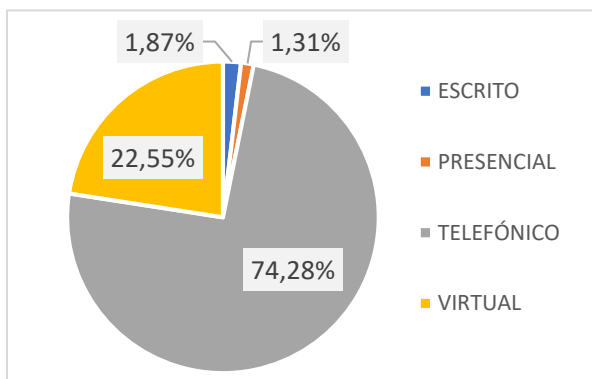


Fuente: Elaboración propia

## 2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el segundo trimestre de 2021 se gestionaron 2.385.008 PQRSDf, de las cuales el 74,28% se atienden por canal telefónico, el 22,55% por canal virtual, el 1,87% por el canal escrito y el 1,31% por canal presencial.

**Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal**



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	44.517	1,87%
PRESENCIAL	31.189	1,31%
TELEFÓNICO	1.771.504	74,28%
VIRTUAL	537.798	22,55%
<b>TOTAL</b>	<b>2.385.008</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Delta e información del Operador



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

Teniendo en cuenta la clasificación de canales de atención: presencial, telefónico, virtual y escrito (*ver ilustración 3*) a continuación se describe la gestión realizada en cada uno de ellos.

### 3. CANAL ESCRITO

#### 3.1 Peticiones de interés particular con esquema de consolidación de respuestas.

En el proceso de consolidación de respuestas, para peticiones de interés particular con múltiple asignación por competencia a las dependencias de la Entidad, se tramitaron 4.537 solicitudes en el primer trimestre.

##### 3.1.1 Insumos entregados por dependencia

**Tabla 1. Cantidad de PQRSDF de interés particular con consolidación de respuestas.**

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana Ingreso Solidario	1.357	29,91%
Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción	872	19,22%
Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo	769	16,95%
Grupo Interno de Trabajo Focalización	755	16,64%
Grupo Interno de Trabajo Focalización Acompañamiento	391	8,62%
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Monitoreo	158	3,48%
Grupo Interno de Trabajo Jóvenes en Acción	139	3,06%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	31	0,68%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	22	0,48%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	13	0,29%
Oficina Asesora de Planeación	7	0,15%
Grupo Interno De Trabajo Empleabilidad	6	0,13%
Grupo Interno de Trabajo Donaciones	6	0,13%
Subdirección de Talento Humano	4	0,09%
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento a Nuevos Programas	3	0,07%
Grupo de trabajo Enfoque diferencial	1	0,02%
Oficina Asesora Planeación	1	0,02%
Dirección Regional Quindío	1	0,02%
Grupo Interno De Trabajo Antifraudes	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>4.537</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Información del Operador



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

El 91,34% de los insumos recibidos fueron enviados por 5 dependencias, el 29,91% por el Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana Ingreso Solidario, el 19,22% por el Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción, el 16,95% por el Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo, el 16,64% por el Grupo Interno de Trabajo Focalización y el 8,62% por el Grupo Interno de Trabajo Focalización Acompañamiento.

### 3.1.2 Insumos entregados por Dirección

**Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección**

DIRECCION	CANTIDAD	%
Secretaría General	1.359	29,95%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	1.170	25,79%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1.146	25,26%
Dirección Inclusión Productiva	769	16,95%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	31	0,68%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	25	0,55%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	22	0,48%
Oficina Asesora de Planeación	8	0,18%
Subdirección de Talento Humano	4	0,09%
Subdirección General De Programas Y Proyectos	1	0,02%
Dirección General	1	0,02%
Direcciones Regionales	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>4.537</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Información del Operador

El 97,95% de los insumos recibidos fueron enviados por 4 Direcciones, el 29,95% por La Secretaría General, el 25,79% por la Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, el 25,26% por La Subdirección General para la Superación de la Pobreza y el 16,95% por la Dirección Inclusión Productiva.

### 3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

#### 3.2.1 Cantidad de PQRSDF por mecanismo de atención

Las PQRSDF gestionadas por el canal escrito se reciben a través de los siguientes mecanismos: correo electrónico, ventanilla / Direcciones regionales, portal web, canal web y atención presencial.

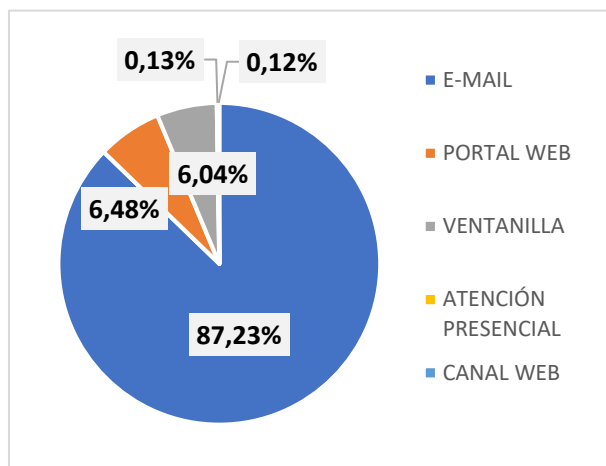




## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2021

El mayor volumen de las PQRSDf gestionadas por el canal escrito se reciben a través del Correo Electrónico (38.833 con un 87,23%) y Portal Web (2.883 con un 6,48%).

Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



CANAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	38.833	87,23%
PORTAL WEB	2.883	6,48%
VENTANILLA	2.690	6,04%
ATENCIÓN PRESENCIAL	58	0,13%
CANAL WEB	53	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>44.517</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Delta

### 3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

El 70,04% de las peticiones que se recibieron en el segundo trimestre de 2021 corresponden a peticiones de interés particular representado en 31.179 peticiones y el 23,69% corresponden a Competencia Otra Entidad representado en 10.545.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el segundo trimestre de 2021 se recibieron 196 peticiones correspondientes a Solicitudes de Información Pública, aclarando que todas fueron gestionadas por las diferentes áreas y dependencias de la Entidad, y sobre ninguna se negó el acceso a la Información. En el anexo 1 del informe se pueden consultar las solicitudes y sus respectivos tiempos de respuesta.

La fuente de información para la generación del reporte es Delta, que es la herramienta adoptada por la Entidad para la gestión de PQRSDf.



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2021

**Tabla 3. Cantidad de PQRSDf por tipo segundo trimestre 2021**

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Interés Particular	14.525	15.488	1.166	31.179	70,04%
Competencia Otra Entidad	6.451	3.922	172	10.545	23,69%
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	619	553	28	1.200	2,70%
Petición Entre Autoridades	411	389	18	818	1,84%
Petición Órganos De Control/Congreso	190	158	4	352	0,79%
Solicitud De Información Pública	109	81	6	196	0,44%
Interés General	72	47	1	120	0,27%
Reclamo	14	17	1	32	0,07%
Denuncia	7	21	0	28	0,06%
Consulta Bases De Datos	7	10	0	17	0,04%
Queja	10	5	1	16	0,04%
Tarea informativa	3	2	0	5	0,01%
Solicitud De Documentos	0	4	0	4	0,01%
Consulta	0	4	0	4	0,01%
Sugerencia	0	1	0	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>22.418</b>	<b>20.702</b>	<b>1.397</b>	<b>44.517</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte Delta

Al comparar el comportamiento del segundo trimestre 2021 respecto al primer trimestre del 2021 se observa:

- Las peticiones en general para el segundo trimestre 2021 disminuyeron en un 8,97% aproximado.
- Las solicitudes de información pública aumentaron en 78,18% de 110 en el primer trimestre de 2021 a 196 en el segundo trimestre de 2021.
- Las denuncias aumentaron en un 75% de 16 en el primer trimestre de 2021 a 28 en el segundo trimestre de 2021.
- Las consultas aumentaron en un 100%
- Las quejas disminuyeron 73,77% de 61 en el primer trimestre de 2021 a 16 en el segundo trimestre 2021.
- Las peticiones de interés general disminuyeron en un 48,05% de 231 en el primer trimestre de 2021 a 120 en el segundo trimestre.
- La Solicitud de Información pública disminuyó 43,59% de 195 en el primer trimestre de 2021 a 110 en el segundo trimestre 2021.
- Las peticiones de órganos de control/congreso disminuyeron 34,08%, las solicitudes de documentos en 33,33% y las peticiones de competencia otra entidad 27,93% en el segundo trimestre 2021.



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2021

**Tabla 4. Comparativo PQRSDf por tipo**

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		COMPARATIVO	Incremento o Disminución porcentual
	1er TRIMESTRE 2021	2do TRIMESTRE 2021		
INTERÉS PARTICULAR	31.082	31.179	Aumentó	0,29%
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	14.631	10.545	Disminuyó	-27,93%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	854	818	Disminuyó	-4,22%
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA Y/O SIN ANEXOS	1.299	1.200	Disminuyó	-7,62%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	110	196	Aumentó	78,18%
INTERÉS GENERAL	231	120	Disminuyó	-48,05%
RECLAMO	38	32	Disminuyó	-15,79%
DENUNCIA	16	28	Aumentó	75,00%
QUEJA	61	16	Disminuyó	-73,77%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	6	4	Disminuyó	-33,33%
CONSULTA BASES DE DATOS	24	17	Disminuyó	-29,17%
SEGERENCIA	1	1	Igual	0,00%
FELICITACION	2	0	Disminuyó	-1
CONSULTA	2	4	Aumentó	100,00%
PETICION ORGANOS DE CONTROL/CONGRESO	534	352	Disminuyó	-34,08%
TAREA INFORMATIVA	6	5	Disminuyó	-16,67%
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	0	0	Igual	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>48.897</b>	<b>44.517</b>	<b>Disminuyó</b>	<b>-8,97%</b>

Fuente: Reporte Delta

### 3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDf

Las áreas que en el segundo trimestre de 2021 presentan un nivel de oportunidad del 100% son: Subdirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Subdirección de Operaciones y Dirección General.

**Tabla 5. Oportunidad de respuesta**

Por Direcciones	Oportunidad de la Respuesta			
	Cantidad	Término	Vencida	% Término
Secretaría General	24.024	21.867	2.157	91,02%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	16.739	16.314	425	97,46%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

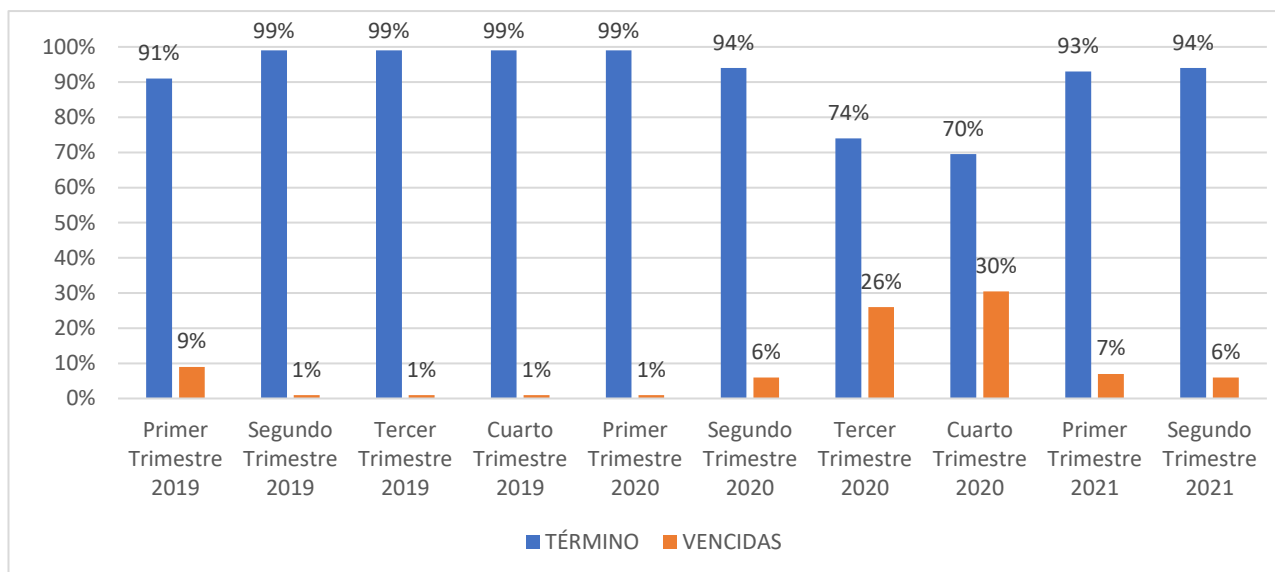
## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2021

Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1.410	1.408	2	99,86%
Direcciones Regionales	1.029	1.026	3	99,71%
Dirección de Inclusión Productiva	569	536	33	94,20%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	227	222	5	97,80%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	151	150	1	99,34%
Oficina Asesora Jurídica	136	122	14	89,71%
Oficina Asesora Planeación	82	77	5	93,90%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	68	63	5	92,65%
Subdirección General de Programas y Proyectos	29	17	12	58,62%
Subdirección de Contratación	19	15	4	78,95%
Subdirección de Talento Humano	15	15	0	100,00%
Subdirección Financiera	12	12	0	100,00%
Subdirección de Operaciones	3	3	0	100,00%
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	1	1	50,00%
Dirección General	2	2	0	100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>44.517</b>	<b>41.850</b>	<b>2.667</b>	<b>94,01%</b>

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel entidad para este trimestre es del **94,01%**.

**Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2019, 2020 y 2021 por trimestres**



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al primer trimestre de 2021, en el segundo trimestre de 2021 la oportunidad aumento al 94,01%.



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

### 3.4 Cantidad de PQRSDF por dependencia de la Entidad

El 53,97% (24.024) de las PQRSDF recibidas de la Entidad fueron atendidas por la Secretaría General, el 37,60% (16.739) por Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas y el 3,17% (1.410) a las Subdirección General para la Superación de la Pobreza.

**Tabla 6. Cantidad de PQRSDF por dependencia**

Dirección	Cantidad	%
Secretaría General	24.024	53,97%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	16.739	37,60%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1.410	3,17%
Direcciones Regionales	1.029	2,31%
Dirección de Inclusión Productiva	569	1,28%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	227	0,51%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	151	0,34%
Oficina Asesora Jurídica	136	0,31%
Oficina Asesora Planeación	82	0,18%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	68	0,15%
Subdirección General de Programas y Proyectos	29	0,07%
Subdirección de Contratación	19	0,04%
Subdirección de Talento Humano	15	0,03%
Subdirección Financiera	12	0,03%
Subdirección de Operaciones	3	0,01%
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0,00%
Dirección General	2	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>44.517</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Delta

### 4. CANAL PRESENCIAL

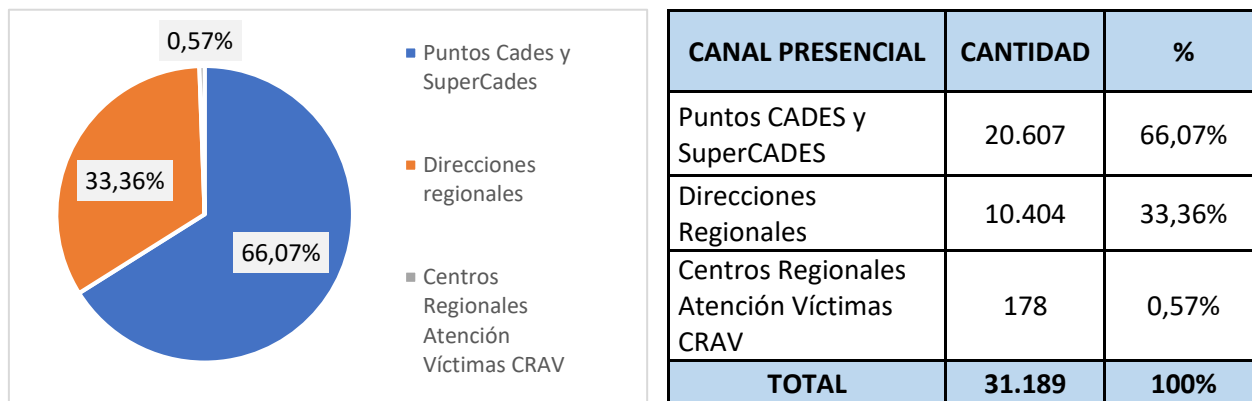
Las atenciones de peticiones a través del canal presencial se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación, esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

Los mecanismos de atención del canal presencial son: Puntos CADES y SuperCADES en la ciudad de Bogotá, Centros Regionales Atención a Víctimas CRAV en las ciudades de Soacha, Montería, Sincelejo y Cúcuta, y las 35 Direcciones Regionales.



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2021

**Ilustración 6. Canal presencial**



**Fuente:** Reporte Delta

El mayor volumen de las PQRSDf gestionadas por el canal presencial se atienden a través de los Puntos CADES y SuperCADES con un 66,07% (20.607) seguido de las Direcciones Regionales con un 33,36% (10.404)

El detalle de las peticiones recibidas a través del canal presencial, en los puntos de atención dispuestos por la entidad, se observan a continuación:

#### 4.1 Red CADES y SuperCADES en Bogotá

A través de estos puntos de atención la Entidad gestionó 20.607 peticiones en el segundo trimestre del 2021.

**Tabla 7. Cantidad de peticiones atendidas en CADES y SuperCADES en Bogotá**

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
Cade La Victoria	472	1084	835	2.391	12%
Cade Candelaria	413	522	482	1.417	7%
Cade Luceros	399	667	666	1.732	8%
Cade Santa Lucia	696	947	1122	2.765	13%
Cade Servitá	214	307	356	877	4%
Cade Suba	258	661	769	1.688	8%
Cade Tunal	299	504	479	1.282	6%
Super cade 20 De Julio	583	706	724	2.013	10%
Super cade Américas	966	139	236	1.341	7%



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

Super Cade Bosa	351	836	851	2.038	10%
Super CADE Manitas	234	454	658	1.346	7%
Super cade CAD	492	597	628	1.717	8%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.377</b>	<b>7.424</b>	<b>7.806</b>	<b>20.607</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Delta

### 4.2 Centros Regionales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas - CRAV

En los Centros de Atención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en los cuales la Entidad presta apoyo, se atendieron y gestionaron un total de 178 peticiones así:

**Tabla 8. Cantidad de peticiones atendidas en Centros Regionales de atención a Víctimas**

Centro regional Unidad para las víctimas	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
Norte De Santander	0	0	0	0	0%
Córdoba	0	0	60	60	34%
Sucre	0	0	0	0	0%
Soacha	0	19	99	118	66%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>159</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Delta

Los CRAV que registran sin atenciones, son los que continúan cerrados a causa del COVID-19.

### 4.3 Direcciones Regionales

La Entidad tiene a disposición de la ciudadanía 35 Direcciones Regionales a nivel Nacional, en ellas se gestionaron en total 10.404 peticiones durante el segundo trimestre del 2021, discriminadas de la siguiente manera:

**Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales**

DIRECCIONES REGIONALES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO DIA	%
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0%
Antioquia	39	77	63	179	59,67	1,99	3%
Arauca	174	114	132	420	140	4,67	1%



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2021

Atlántico	0	0	0	0	0	0	0%
Bogotá	1	6	1	8	2,67	0,09	0%
Bolívar	0	0	0	0	0	0	0%
Boyacá	407	224	58	689	229,67	7,66	7%
Caldas	33	29	9	71	23,67	0,79	2%
Caquetá	40	35	29	104	34,67	1,16	1%
Casanare	87	67	16	170	56,67	1,89	3%
Cauca	270	120	185	575	191,67	6,39	6%
Cesar	511	262	274	1047	349	11,63	12%
Chocó	0	0	0	0	0	0	0%
Córdoba	59	118	100	277	92,33	3,08	2%
Cundinamarca	1	0	0	1	0,33	0,01	0%
Guainía	0	0	0	0	0	0	0%
Guaviare	0	0	0	0	0	0	0%
Huila	642	0	455	1097	365,67	12,19	7%
La Guajira	137	291	194	622	207,33	6,91	8%
Magdalena	3	0	0	3	1	0,03	0%
Magdalena Medio	376	242	132	750	250	8,33	6%
Meta	202	182	68	452	150,67	5,02	2%
Nariño	210	229	43	482	160,67	5,36	4%
Norte De Santander	156	0	22	178	59,33	1,98	3%
Putumayo	106	79	70	255	85	2,83	2%
Quindío	362	285	208	855	285	9,5	10%
Risaralda	8	9	10	27	9	0,3	0%
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0%
Santander	130	78	92	300	100	3,33	2%
Sucre	9	12	4	25	8,33	0,28	0%
Tolima	613	392	369	1374	458	15,27	15%
Urabá	158	180	14	352	117,33	3,91	4%
Valle Del Cauca	28	9	0	37	12,33	0,41	1%
Vaupés	15	22	17	54	18	0,6	1%
Vichada	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.777</b>	<b>3.062</b>	<b>2.565</b>	<b>10.404</b>	<b>3.468</b>	<b>115,60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte Delta

El 15% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Tolima y el 12% por la Regional Cesar, para lo cual, es importante tener en cuenta que debido a la pandemia del COVID-19 las atenciones presenciales se vieron restringidas para evitar el riesgo de contagio, por esta razón se presenta una disminución respecto al histórico de atenciones en este canal en todas las regionales.





## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2021

### 5. CANAL TELEFÓNICO

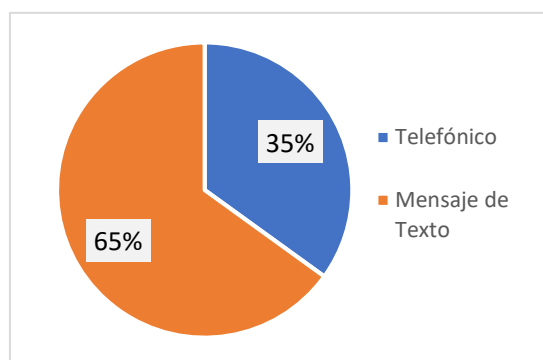
Las peticiones y solicitudes atendidas a través del canal telefónico se resuelven de manera oportuna, ya que se realizan de forma verbal e inmediata, por su parte, las solicitudes recibidas por mensaje de texto entran a validación y se responden en orden de llegada; si por la complejidad de la petición o la tipificación de la misma, esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

Los mecanismos de atención del canal telefónico son:

- Línea de atención nacional 018000951100 y Bogotá 5954410 - 5149626
- Mensajes de texto - SMS

En el segundo trimestre de 2021 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica y mensajes de texto:

**Ilustración 7. Mecanismos Canal Telefónico**



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Telefónico	619.287	581.956	35%
Mensaje de Texto	1.152.217	109.896	65%
<b>TOTAL</b>	<b>1.771.504</b>	<b>691.852</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información del Operador

#### 5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 5954410 - 5149626

En el segundo trimestre de 2021 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica:

**Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas**

INDICADORES DE SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas Recibidas	248.431	211.295	159.561	619.287
Ciudadanos atendidos	354.536	131.585	95.835	581.956



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	422,27	450,96	414,97	429,40
Nivel de Atención (%)	79,36%	84,45%	96,56%	86,79%

**Fuente:** Informe minería de datos del operador.

### 5.2 Mensajes de Texto -SMS

En el segundo trimestre de 2021 se recibieron los siguientes mensajes de texto en el código 85594:

**Tabla 11. Cantidad SMS**

Tipo de mensaje	2021			Total
	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Entrantes admitidos	349.878	309.928	253.633	913.439
Entrantes fuera de horario	57.246	43.324	15.703	116.273
Mensaje Complementario	49.157	46.835	26.513	122.505
Salientes admitidos	364.700	402.762	316.714	1.084.176
Salientes de Fuera de Horario	68.786	47.517	19.809	136.112
<b>Total</b>	<b>889.767</b>	<b>850.366</b>	<b>632.372</b>	<b>2.372.505</b>

**Fuente:** Informe minería de datos del operador.

### 6. CANAL VIRTUAL

Las atenciones a través del canal virtual se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

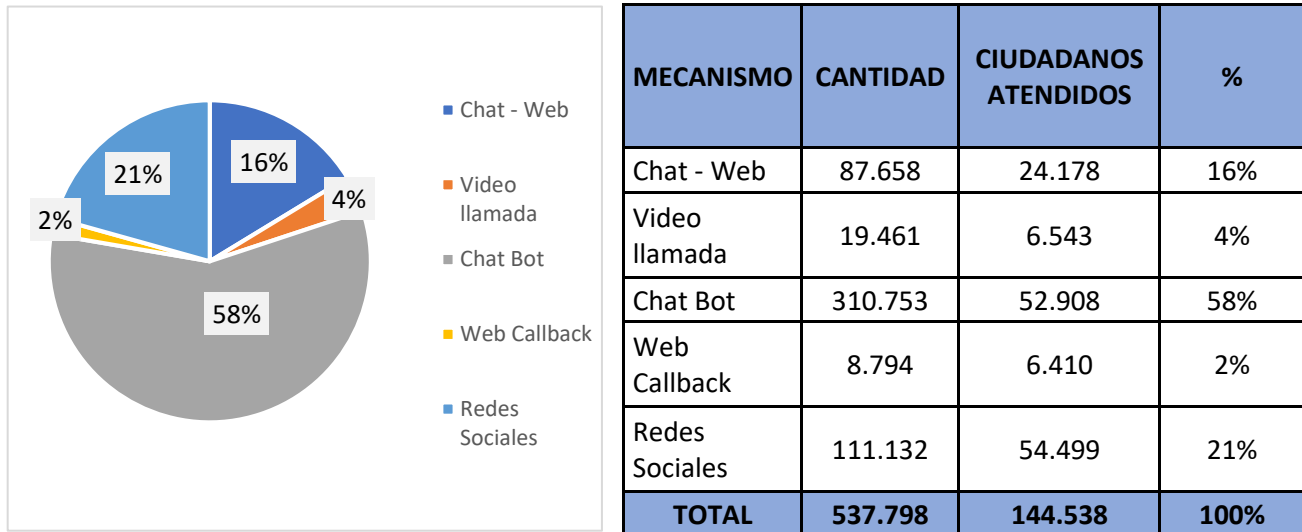
Los mecanismos de atención del canal virtual son:

- Chat Web, Videollamada, Chat Bot, Web CallBack y Redes Sociales:



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

**Ilustración 8. Mecanismos canal virtual**



**Fuente:** Informe minería de datos operador telefónico.

### 6.1 Chat Web

A través de este medio Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante peticiones que son resueltas en línea y en tiempo real, desde un enlace en la página web, de esta manera se recibieron un total de 87.658 peticiones, las cuales representaron un total de 24.178 ciudadanos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

**Tabla 12. Atenciones por Chat Web**

Indicadores De Servicio	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Trimestre
Transacciones Recibidas	30.378	37.037	20.243	87.658
Transacciones Atendidas	21.224	24.587	17.431	63.242
Nivel de Atención (%)	69,9%	66,8%	86,1%	74,30%
Ciudadanos Únicos Atendidos	10.525	13.341	10.837	24.178

**Fuente:** Informe minería de datos operador telefónico.

### 6.2 Video llamada

A través de este medio Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, accediendo por medio de un link ubicado en la página web oficial de la Entidad, en el que se recibieron un



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

total de 19.461 video llamadas, las cuales representaron un total de 6.543 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

**Tabla 13. Atenciones por Video Llamada**

Indicadores De Servicio	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Trimestre
<b>Video Llamada</b>				
Llamadas Recibidas	6.321	8.214	4.455	18.990
Llamadas Contestadas	3.352	3.461	2.958	9.771
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	345,49	710,40	377,76	477,88
Nivel de Atención (%)	53,03%	91,00%	66,40%	70,14%
<b>Video Llamada en Lengua de Señas</b>				
Llamadas Recibidas	175	212	84	471
Llamadas Contestadas	52	52	32	136
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	503,75	880	493,16	625,48
Nivel de Atención (%)	29,71%	54,22%	38,10%	40,68%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	2.195	2.445	1.903	6.543

**Fuente:** Informe minería de datos operador telefónico.

### 6.3 Chat Bot

A través de este medio Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar con un agente virtual automatizado, accediendo mediante un botón flotante ubicado en la página Web oficial de la Entidad, en el que se recibieron un total de 310.753 atenciones, las cuales representaron un total de 52.908 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

**Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot**

Indicadores de Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total
# Conversaciones	118.645	123.380	68.728	310.753
Abandono	3.596	2.852	1.422	7.870
Atención Bot	115.049	120.528	67.306	302.883
Paso a agente	20.294	23.342	16.706	60.342
Retención Bot	94.755	97.186	50.600	242.541



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

% Retención Bot	82,08%	83,37%	75,18%	80,21%
% Paso a Agente	17,92%	16,63%	24,82%	19,79%
Total Ciudadanos Atendidos	12.482	25.825	14.601	52.908

**Fuente:** Informe minería de datos operador telefónico.

### 6.4 Web Callback

Por este medio de atención Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de ingresar sus datos de contacto en un link ubicado en la página web oficial de la Entidad, para que de forma automática el sistema lo coloque en cola y tan pronto haya disponibilidad de un agente se le regrese la llamada para atender la solicitud, para este trimestre se recibieron en total 8.794 solicitudes, las cuales representaron un total de 6.410 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

**Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web Callback**

Formulario	Abril	Mayo	Junio	Total
				Trimestre
Solicitudes Recibidas	3.310	3.177	2.307	8.794
Atenciones efectivas	2.806	2.880	2.124	7.810
No efectivas	504	297	183	984
Ciudadanos únicos atendidos	2.435	2.298	1.677	6.410

**Fuente:** Informe minería de datos operador telefónico.

### 6.5 Redes Sociales

Por este medio de atención Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante las redes sociales de Facebook y Twitter oficiales de la Entidad, para lo cual, se recibieron un total 111.132 solicitudes, las cuales representaron un total de 54.499 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

**Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales**

Indicadores de Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total
Recibidos	67.874	16.166	27.092	111.132
Gestionados	9.350	12.274	11.851	33.475
Archivados (comentarios)	27.968	17.822	17.712	63.502
Ciudadanos únicos	3.433	26.845	24.221	54.499

**Fuente:** Informe minería de datos operador telefónico.



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

### 7. RECOMENDACIONES

Para el Segundo Trimestre de 2021, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDF a nivel entidad aumentó al **94.01%**.

El área que en el Segundo Trimestre de 2021 presenta un nivel de oportunidad de 100% es: Subdirección de Talento Humano, Subdirección Financiera, Subdirección de Operaciones y Dirección General.

- **Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos:**

Para el segundo trimestre de 2021, se observa que las quejas disminuyeron pasando de 61 en el primer trimestre de 2021, a 16 en el segundo trimestre de 2021, por lo anterior se sugiere a las siguientes áreas generar acciones para atender las principales manifestaciones realizadas por los peticionarios en el contenido de sus quejas: GIT Familias en Acción (9 quejas), GIT Participación Ciudadana (2 quejas), GIT Jóvenes en Acción (2 queja), GIT Antifraudes (1 queja), GIT Intervenciones Integrales Rurales (1 queja) y Dirección Regional Atlántico (1 queja). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDF 2do Trimestre 2021 - Canal Escrito.

De igual forma los reclamos disminuyeron pasando de 38 en el primer trimestre de 2021 a 32 en el segundo trimestre de 2021, por lo anterior se solicita a las siguientes áreas la verificación de los reclamos para mitigar sus causas: GIT Jóvenes en Acción (13 Reclamos), Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (8 Reclamos), GIT Participación Ciudadana (6 Reclamos), GIT Familias en Acción (3 Reclamos), Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario (1 Reclamo) y GIT Emprendimiento (1 Reclamo). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDF 2do Trimestre 2021 - Canal Escrito.

- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que presta La Entidad:**

En el presente informe no se presentaron sugerencia de los particulares en este tema, no obstante, algunas de las recomendaciones recibidas para la mejora del servicio, se pueden evidenciar en la última encuesta de percepción del canal escrito en la que manifiestan, que les gustaría que Prosperidad Social se comunicara con los ciudadanos por los siguientes medios:

**Tabla 17. Encuesta de percepción del canal escrito primer semestre 2021**

PREGUNTA 7.2	Cantidad	Porcentaje
VIA TELEFONICA	12	20,00%
PAGINA WEB	12	20,00%
CORREO ELECTRÓNICO	10	16,67%
PRESENCIAL	9	15,00%
VENTANILLA	2	3,33%
CORREO- MENSAJE DE TEXTO	2	3,33%
PQR	2	3,33%
NINGUNO	2	3,33%



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2021

MENSAJE DE TEXTO	1	1,67%
PRESENCIAL UNIDAD DE VICTIMAS	1	1,67%
CORREO ELECTRÓNICO TELEFÓNICO	1	1,67%
CORREO ELECTRONICO LINEA TELEFONICA	1	1,67%
REGIONAL	1	1,67%
PERSONALIZADO	1	1,67%
MENSAJES	1	1,67%
FISICO	1	1,67%
LA PAGINA	1	1,67%
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública:** En el presente periodo no se presentaron sugerencias de los particulares en este tema.
- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles:** En el presente periodo no se presentaron sugerencias de los particulares en este tema.

### 8. OBSERVACIONES

- Del anterior trimestre de las 3.158 peticiones pendientes de respuesta que no se les midió la oportunidad por estar en gestión dentro de los términos, es pertinente aclarar que se generaron duplicados por competencia de varias áreas de la Entidad, por esta razón en total fueron 11.427 gestiones de las cuales se les mide la oportunidad a 11.031 con un resultado del 66,12% de cumplimiento al nivel de oportunidad y se archivaron 396 radicados por duplicidad o no requerir respuesta alguna.

**Tabla 18. Cantidad de PQRSDf por dependencia - medición oportunidad primer trimestre 2021**

POR DIRECCIONES	TOTAL	EN TERMINO	VENCIDA	%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	16	16	0	0,15%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	14	12	2	0,13%
Dirección de Inclusión Productiva	172	89	83	1,56%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	78	60	18	0,71%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3097	2713	384	28,08%
Dirección General	16	10	6	0,15%
Direcciones Regionales	212	191	21	1,92%



## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

Oficina Asesora Jurídica	19	16	3	0,17%
Oficina Asesora Planeación	27	23	4	0,24%
Secretaría General	7001	3465	3536	63,47%
Subdirección de Contratación	19	13	6	0,17%
Subdirección de Operaciones	2	0	2	0,02%
Subdirección de Talento Humano	4	3	1	0,04%
Subdirección Financiera	2	2	0	0,02%
Subdirección General de Programas y Proyectos	5	2	3	0,05%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	347	344	3	3,15%
<b>TOTAL</b>	<b>11.031</b>	<b>6.959</b>	<b>4.072</b>	<b>100%</b>

**Tabla 19. Cantidad de PQRSDF por tipo de petición - medición oportunidad primer trimestre 2021**

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Competencia Otra Entidad	4576	28	0	4604	41,74%
Consulta Bases De Datos	5	0	0	5	0,05%
Denuncia	5	1	0	6	0,05%
Interés General	90	3	0	93	0,84%
Interés Particular	5371	401	26	5798	52,56%
Petición Entre Autoridades	176	2	0	178	1,61%
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	199	0	0	199	1,80%
Petición Órganos De Control/Congreso	83	3	0	86	0,78%
Queja	2	2	0	4	0,04%
Reclamo	12	6	2	20	0,18%
Solicitud De Documentos	3	0	0	3	0,03%
Solicitud De Información Pública	30	2	0	32	0,29%
Tarea Informativa	3	0	0	3	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>10.555</b>	<b>448</b>	<b>28</b>	<b>11.031</b>	<b>100%</b>

- Del segundo trimestre 2021 se archivaron 3.718 Peticiones porque no requerían trámite alguno o ya habían sido gestionadas con otro radicado - duplicidad, lo cual se puede verificar con el comentario de cierre.





## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

**Tabla 20. Peticiones archivadas del segundo trimestre a las cuales no se les puede medir el nivel de oportunidad**

POR DIRECCIÓN	TOTAL	%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2.486	66,86%
Secretaría General	639	17,19%
Oficina Asesora Jurídica	141	3,79%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	126	3,39%
Subdirección de Talento Humano	49	1,32%
Dirección de Inclusión Productiva	44	1,18%
Subdirección General de Programas y Proyectos	44	1,18%
Direcciones Regionales	41	1,10%
Subdirección de Contratación	26	0,70%
GIT Focalización	25	0,67%
Oficina Asesora Planeación	24	0,65%
Oficina de Control Interno	24	0,65%
Dirección General	20	0,54%
Subdirección Financiera	6	0,16%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	5	0,13%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	5	0,13%
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	3	0,08%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0,08%
Oficina de Tecnologías de Información	3	0,08%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	2	0,05%
Subdirección de Operaciones	2	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>3.718</b>	<b>100%</b>

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al segundo trimestre de 2021, las siguientes peticiones (883) no se les puede calcular el nivel de oportunidad, por cuanto se encuentran en término para responder.

**Tabla 21. Peticiones a las cuales no se les puede medir el nivel de oportunidad**

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
Competencia Otra Entidad	12
Denuncia	8
Interés General	8
Interés Particular	814
Petición Entre Autoridades	33



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2021

Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	1
Queja	2
Sugerencia	1
Tarea Informativa	4
<b>Total general</b>	<b>883</b>

Nota: El nivel de oportunidad de estas 883 peticiones, será calculado en el informe del siguiente trimestre.

- El aumento significativo en el número de peticiones y solicitudes, es ocasionado por la contingencia del COVID-19, el cual empezó desde la declaratoria del Estado de emergencia sanitaria mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, lo que ocasiono la disminución en el nivel de oportunidad de varias áreas de la Entidad y por consiguiente el resultado a nivel global, no obstante, para este trimestre se puede observar una importante recuperación en el nivel de oportunidad pasando a un 94%, teniendo en cuenta los diferentes planes de contingencia implementados por la Entidad.
- La fuente de información para la elaboración del presente informe es el sistema de gestión documental Delta en su módulo de peticiones, y el cierre de la gestión de peticiones corresponde a lo registrado por cada funcionario o colaborador en el sistema Delta.