



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2021

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

OCTUBRE, 2021



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES	3
2. CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS	6
3. CANAL ESCRITO	7
4. CANAL PRESENCIAL	13
5. CANAL TELEFÓNICO	16
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 Julio, Agosto y Septiembre 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 **julio, agosto y septiembre 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



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 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 Julio, Agosto y Septiembre 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 Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 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

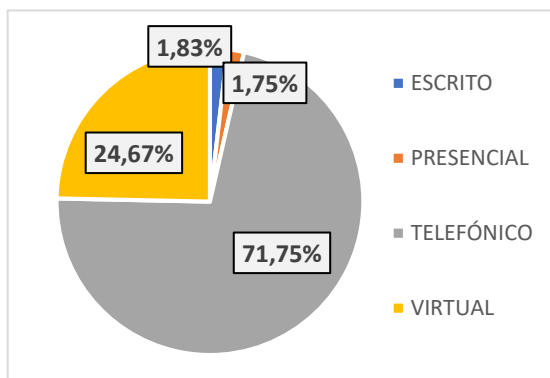


Fuente: Elaboración propia

2. CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS

En el tercer trimestre de 2021 se gestionaron 2.199.687 PQRSDF, de las cuales el 71,75% se atienden por canal telefónico, el 24,67% por canal virtual, el 1,83% por el canal escrito y el 1,75% por canal presencial.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDF por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	40.296	1,83%
PRESENCIAL	38.391	1,75%
TELEFÓNICO	1.578.377	71,75%
VIRTUAL	542.623	24,67%
TOTAL	2.199.687	100%

Fuente: Reporte Delta e información del Operador

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.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2021

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 2.921 solicitudes en el tercer 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	624	21,36%
Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo	594	20,34%
Grupo Interno de Trabajo Focalización	582	19,92%
Grupo Interno De Trabajo Familias en Acción	488	16,71%
Grupo Interno De Trabajo Focalización Acompañamiento	227	7,77%
Grupo Interno De Trabajo Seguimiento y Monitoreo	96	3,29%
Grupo Interno De Trabajo Participación Ciudadana - Compensación IVA	95	3,25%
Grupo Interno De Trabajo Jóvenes en Acción	84	2,88%
Grupo Interno De Trabajo Participación Ciudadana Ingreso solidario - Compensación IVA	43	1,47%
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento a Nuevos Programas	22	0,75%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	21	0,72%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	11	0,38%
Grupo Interno de Trabajo Donaciones	10	0,34%
Grupo Interno de trabajo Empleabilidad	10	0,34%
Grupo Interno De Trabajo Participación Ciudadana - Adulto Mayor	3	0,10%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	3	0,10%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	2	0,07%
Grupo Interno De Trabajo Antifraudes	2	0,07%
Grupo Interno De Trabajo Seguimiento a Nuevos Programas	1	0,03%
Grupo Interno De Trabajo Oferta Pública	1	0,03%
Grupo de trabajo Enfoque diferencial	1	0,03%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,03%
TOTAL	2.921	100%

Fuente: Información del Operador



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

El 86,10% de los insumos recibidos fueron enviados por 5 dependencias, el 21,36% por el Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana Ingreso Solidario, el 20,34% por el Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo, el 19,92% por el Grupo Interno de Trabajo Focalización, el 16,71% por Grupo Interno De Trabajo Familias en Acción y el 7,77% 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	%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	809	27,70%
Secretaría General	786	26,91%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	672	23,01%
Dirección Inclusión Productiva	594	20,34%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	24	0,82%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	21	0,72%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	11	0,38%
Dirección General	2	0,07%
Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0,03%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,03%
TOTAL	2.921	100%

Fuente: Información del Operador

El 97,95% de los insumos recibidos fueron enviados por 4 Direcciones, el 27,70% por La Subdirección General para la Superación de la Pobreza, el 26,91% por la Secretaría General, el 23,01% por La Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas y el 20,34% por la Dirección Inclusión Productiva.

3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

3.2.1 Cantidad de PQRSDF por mecanismo de atención

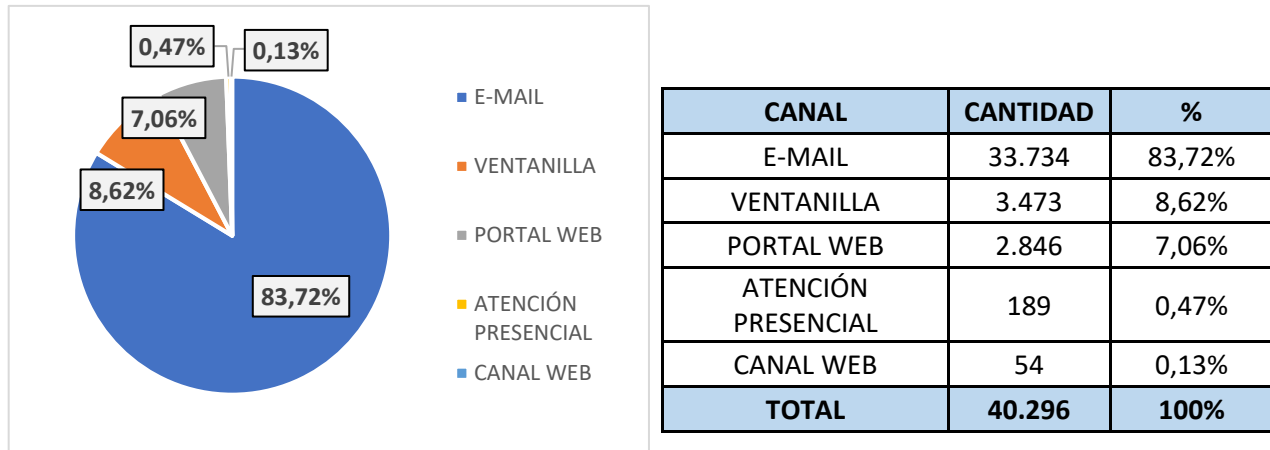
Las PQRSDF gestionadas por el canal escrito se reciben a través de los siguientes mecanismos: correo electrónico, ventanilla / Direcciones regionales, portal web, canal web y atención presencial.

El mayor volumen de las PQRSDF gestionadas por el canal escrito se reciben a través del Correo Electrónico (33.734 con un 83,72%) y Ventanilla (3.473 con un 8,62%).



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2021

Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



Fuente: Reporte Delta

3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

El 73,73% de las peticiones que se recibieron en el tercer trimestre de 2021 corresponden a peticiones de interés particular representado en 29.712 peticiones y el 19,20% corresponden a Competencia Otra Entidad representado en 7.737.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el tercer trimestre de 2021 se recibieron 78 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.

Tabla 3. Cantidad de PQRSDf por tipo segundo trimestre 2021

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Interés Particular	14.140	9.348	6.224	29.712	73,73%
Competencia Otra Entidad	3.149	2.665	1.923	7.737	19,20%
Petición Entre Autoridades	367	467	267	1.101	2,73%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	363	277	273	913	2,27%
Petición Órganos De Control/Congreso	122	174	132	428	1,06%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2021

Interés General	32	35	33	100	0,25%
Reclamo	30	48	19	97	0,24%
Solicitud De Información Pública	48	20	10	78	0,19%
Denuncia	28	25	10	63	0,16%
Queja	11	15	10	36	0,09%
Consulta Bases De Datos	6	6	3	15	0,04%
Tarea Informativa	8	0	0	8	0,02%
Solicitud De Documentos	4	0	1	5	0,01%
Felicitación	3	0	0	3	0,01%
TOTAL	18.311	13.080	8.905	40.296	100%

Fuente: Reporte Delta

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

- Las peticiones en general para el tercer trimestre 2021 disminuyeron en un 9,48% aproximado.
- Las felicitaciones aumentaron en un 300% de 0 en el segundo trimestre de 2021 a 3 en el tercer trimestre de 2021.
- Los reclamos aumentaron en un 203% de 32 en el segundo trimestre de 2021 a 97 en el tercer trimestre de 2021.
- Las quejas aumentaron en un 125% de 16 en el segundo trimestre de 2021 a 36 en el tercer trimestre 2021
- Las denuncias aumentaron en un 125% de 28 en el segundo trimestre de 2021 a 63 en el tercer trimestre 2021.
- La Solicitud de información pública disminuyeron en un 60% de 196 en el segundo trimestre de 2021 a 78 en el tercer trimestre.
- Las peticiones de competencia otra entidad disminuyo 26% de 10.545 en el segundo trimestre de 2021 a 7.737 en el tercer trimestre 2021.
- Las peticiones ilegibles, incompleta y/o sin anexos disminuyeron en un 23% y las peticiones de interés general en un 16% en el tercer trimestre 2021.

Tabla 4. Comparativo PQRSDf por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		COMPARATIVO	Incremento o Disminución porcentual
	2do TRIMESTRE 2021	3er TRIMESTRE 2021		
INTERÉS PARTICULAR	31.179	29.712	Disminuyó	-4,71%
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	10.545	7.737	Disminuyó	-26,63%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	818	1.101	Aumentó	34,60%
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA Y/O SIN ANEXOS	1.200	913	Disminuyó	-23,92%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	196	78	Disminuyó	-60,20%
INTERÉS GENERAL	120	100	Disminuyó	-16,67%
RECLAMO	32	97	Aumentó	203,13%
DENUNCIA	28	63	Aumentó	125,00%
QUEJA	16	36	Aumentó	125,00%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	4	5	Aumentó	25,00%
CONSULTA BASES DE DATOS	17	15	Disminuyó	-11,76%
SEGERENCIA	1	0	Disminuyó	-100,00%
TAREA INFORMATIVA	5	8	Aumentó	60,00%
FELICITACION	0	3	Aumentó	300,00%
CONSULTA	4	0	Disminuyó	-100,00%
PETICION ORGANOS DE CONTROL/CONGRESO	352	428	Aumentó	121,59%
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	0	0	Igual	0,00%
TOTAL	44.517	40.296	Disminuyó	-9,48%

Fuente: Reporte Delta

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDF

El área que en el tercer trimestre de 2021 presenta un nivel de oportunidad del 100% es: Subdirección Financiera.

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

Por Direcciones	Oportunidad de la Respuesta			
	Cantidad	Término	Vencida	% Término
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	15.901	15.758	143	99,10%
Secretaría General	14.448	14.138	310	97,85%
Dirección General	5.424	5.088	336	93,81%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2.556	2.545	11	99,57%
Dirección de Inclusión Productiva	744	712	32	95,70%
Direcciones Regionales	700	698	2	99,71%



La equidad es de todos

Prosperidad Social

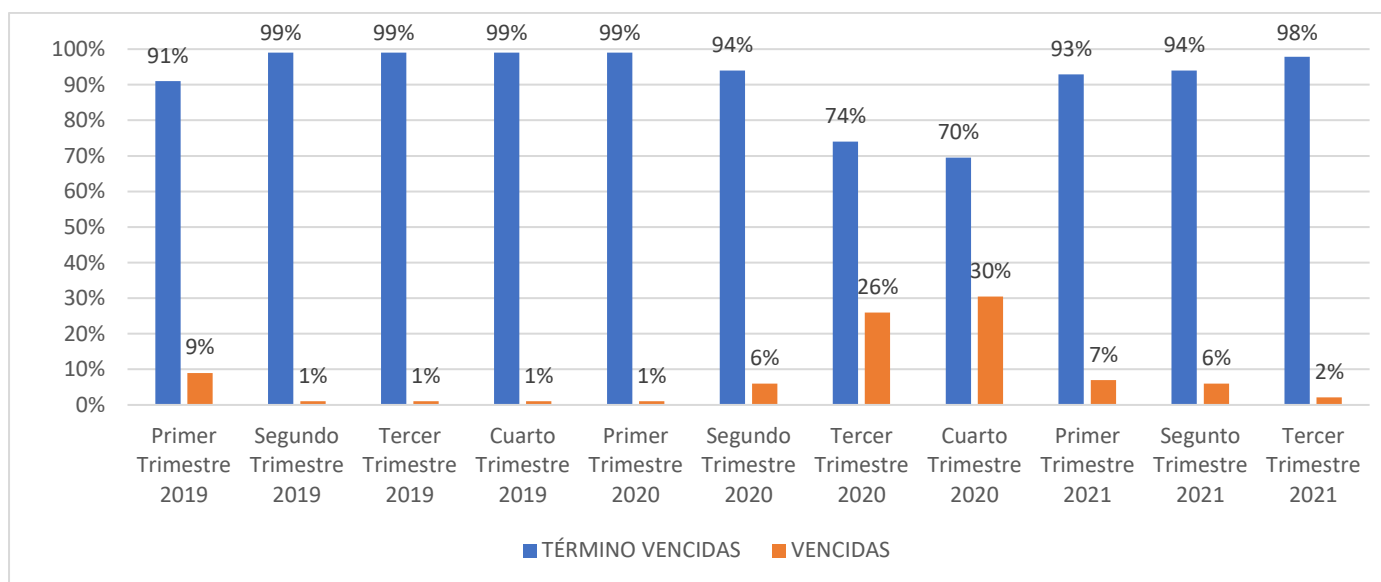
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2021

Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	198	193	5	97,47%
Oficina Asesora de Jurídica	180	171	9	95,00%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	98	94	4	95,92%
Subdirección General de Programas y Proyectos	31	23	8	74,19%
Subdirección Financiera	12	12	0	100,00%
Subdirección de Operaciones	4	3	1	75,00%
TOTAL GENERAL	40.296	39.435	861	97,86%

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel entidad para este trimestre es del **97,86%**.

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



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al segundo trimestre de 2021, en el tercer trimestre de 2021 la oportunidad aumento al 97,86%.

3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia de la Entidad

El 39,46% (15.901) de las PQRSDf recibidas de la Entidad fueron atendidas por la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, el 35,85% (14.448) por la Secretaría General y el 13,46% (5.424) por la Dirección General.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2021

Tabla 6. Cantidad de PQRSDf por dependencia

Dirección	Cantidad	%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	15.901	39,46%
Secretaría General	14.448	35,85%
Dirección General	5.424	13,46%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2.556	6,34%
Dirección de Inclusión Productiva	744	1,85%
Direcciones Regionales	700	1,74%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	198	0,49%
Oficina Asesora de Jurídica	180	0,45%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	98	0,24%
Subdirección General de Programas y Proyectos	31	0,08%
Subdirección de Financiera	12	0,03%
Subdirección de Operaciones	4	0,01%
TOTAL GENERAL	40.296	100%

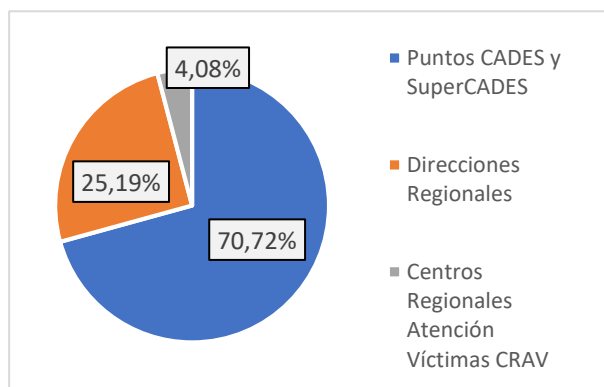
Fuente: Reporte Delta

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.

Ilustración 6. Canal presencial



CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
Puntos CADES y SuperCADES	27.152	70,72%
Direcciones Regionales	9.671	25,19%
Centros Regionales Atención Víctimas CRAV	1.568	4,08%
TOTAL	38.391	100%

Fuente: Reporte Delta



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

El mayor volumen de las PQRSDF gestionadas por el canal presencial se atienden a través de los Puntos CADES y SuperCADES con un 70,27% (27.152) seguido de las Direcciones Regionales con un 25,19% (9.671)

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 27.152 peticiones en el tercer trimestre del 2021.

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

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	%
Cade La Victoria	889	924	893	2.706	10%
Cade Candelaria	728	661	876	2.265	8%
Cade Luceros	666	739	831	2.236	8%
Cade Santa Lucia	992	1165	1032	3.189	12%
Cade Servitá	413	499	495	1.407	5%
Cade Suba	954	897	1001	2.852	11%
Cade Tunal	472	429	524	1.425	5%
Super CADE 20 De Julio	801	966	735	2.502	9%
Super CADE Américas	-	-	1343	1.343	5%
Super CADE Bosa	952	947	1071	2.970	11%
Super CADE Manitas	464	471	927	1.862	7%
Super CADE CAD	825	961	609	2.395	9%
TOTAL GENERAL	8.156	8.659	10.337	27.152	100%

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 1.568 peticiones así:



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

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

Centro regional Unidad para las víctimas	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	%
Norte De Santander	0	0	121	121	8%
Córdoba	0	105	191	296	19%
Sucre	0	164	334	498	32%
Soacha	191	191	271	653	42%
TOTAL GENERAL	191	460	917	1.568	100%

Fuente: Reporte Delta

Los CRAV que registran sin atenciones en alguno de los meses, se debe a que estaban 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 9.671 peticiones durante el tercer trimestre del 2021, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

DIRECCIONES REGIONALES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO DIA	%
Amazonas	0	0	8	8	2,67	0,089	0%
Antioquia	13	61	83	157	52,33	1,744	2%
Arauca	88	51	76	215	71,67	2,389	2%
Atlántico	0	0	0	0	0	0	0%
Bogotá	0	4	2	6	2	0,067	0%
Bolívar	0	0	42	42	14	0,467	0%
Boyacá	186	108	125	419	139,67	4,66	4%
Caldas	16	69	50	135	45	1,5	1%
Caquetá	28	55	40	123	41	1,37	1%
Casanare	101	11	10	122	40,67	1,36	1%
Cauca	71	164	149	384	128	4,27	4%
Cesar	264	308	474	1046	348,67	11,62	11%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

Chocó	0	0	0	0	0	0	0%
Córdoba	93	95	89	277	92,33	3,08	3%
Cundinamarca	0	13	9	22	7,33	0,24	0%
Guainía	1	0	0	1	0,33	0,01	0%
Guaviare	0	0	4	4	1,33	0,04	0%
Huila	215	494	314	1023	341	11,37	11%
La Guajira	204	284	241	729	243	8,1	8%
Magdalena	0	225	0	225	75	2,5	2%
Magdalena Medio	0	0	363	363	121	4,033	4%
Meta	52	165	153	370	123,33	4,111	4%
Nariño	101	219	169	489	163	5,433	5%
Norte De Santander	2	173	233	408	136	4,533	4%
Putumayo	28	92	89	209	69,67	2,322	2%
Quindío	78	282	270	630	210	7	7%
Risaralda	4	4	23	31	10,33	0,344	0%
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0%
Santander	89	99	156	344	114,67	3,822	4%
Sucre	8	9	2	19	6,33	0,21	0%
Tolima	280	624	745	1649	549,67	18,32	17%
Urabá	0	1	2	3	1	0,033	0%
Valle Del Cauca	0	0	0	0	0	0	0%
Vaupés	0	132	47	179	59,67	1,99	2%
Vichada	9	6	24	39	13	0,43	0%
TOTAL GENERAL	1.931	3.748	3.992	9.671	3.224	107	100%

Fuente: Reporte Delta

El 17% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Tolima y el 11% por las Regionales Cesar y Huila, 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.

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.



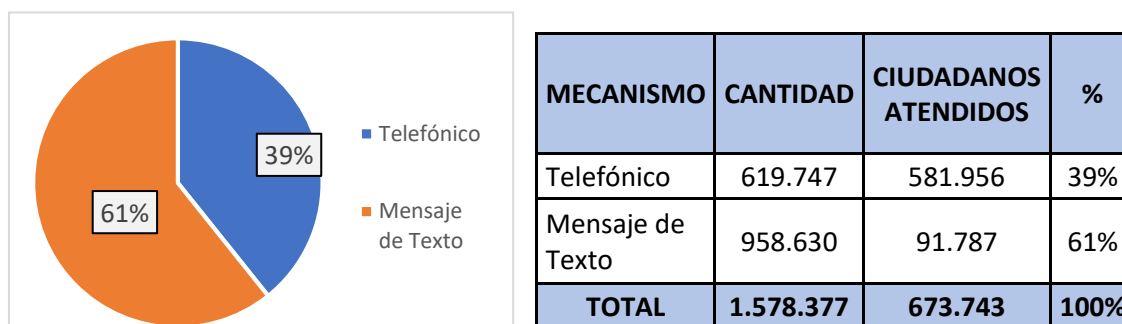
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

Los mecanismos de atención del canal telefónico son:

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

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

Ilustración 7. Mecanismos Canal Telefónico



Fuente: Información del Operador

5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 5954410 - 5149626

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

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas Recibidas	220.764	185.234	213.749	619.747
Ciudadanos atendidos	124.598	105.642	127.273	357.513
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	436	441	457	444,82
Nivel de Atención (%)	87,82%	94,79%	91,47%	91,36%

Fuente: Informe minería de datos del operador.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

5.2 Mensajes de Texto -SMS

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

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	2021			Total
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Entrantes admitidos	268.280	211.195	291.753	771.228
Entrantes fuera de horario	42.424	21.710	41.904	106.038
Mensaje Complementario	31.530	20.639	29.195	81.364
Salientes admitidos	322.338	278.269	347.958	948.565
Salientes de Fuera de Horario	32.147	18.333	34.234	84.714
Total	696.719	550.146	745.044	1.991.909

Fuente: Informe minería de datos del operador.

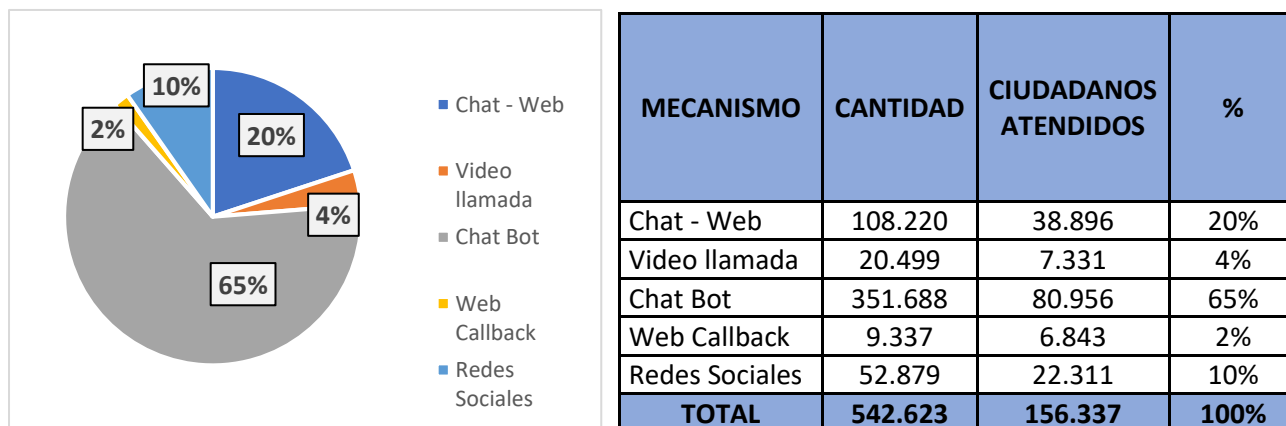
6. CANAL VIRTUAL

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:

Ilustración 8. Mecanismos canal virtual



Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

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 108.220 peticiones, las cuales representaron un total de 38.896 ciudadanos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores De Servicio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total Trimestre
Transacciones Recibidas	38.115	22.301	47.804	108.220
Transacciones Atendidas	23.674	18.894	29.300	71.868
Nivel de Atención (%)	86,1%	84,7%	61,3%	74,30%
Ciudadanos Únicos Atendidos	12.290	12.130	14.476	38.896

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 total de 20.499 video llamadas, las cuales representaron un total de 7.331 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 13. Atenciones por Video Llamada

Indicadores De Servicio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total Trimestre
Video Llamada				
Llamadas Recibidas	7.322	4.389	8.244	19.955
Llamadas Contestadas	3.671	3.481	5.273	12.425
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	385,20	414,97	407,76	403
Nivel de Atención (%)	50,14%	79,31%	63,96%	64%
Video Llamada en Lengua de Señas				



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

Llamadas Recibidas	199	139	206	544
Llamadas Contestadas	72	83	93	248
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	400,17	375,30	429,88	402
Nivel de Atención (%)	36,18%	55,70%	44,71%	45,53%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	2.330	1.898	3.103	7.331

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 351.688 atenciones, las cuales representaron un total de 80.956 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

Indicadores de Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
# Conversaciones	117.033	83.378	151.277	351.688
Abandono	2.477	1.728	3.874	8.079
Atención Bot	114.556	81.650	147.403	343.609
Paso a agente	22.594	18.358	27.828	68.780
Retención Bot	91.962	63.292	119.575	274.829
% Retención Bot	80,28%	77,52%	81,12%	79,64%
% Paso a Agente	19,72%	22,48%	18,88%	61,09%
Total Ciudadanos Atendidos	27.906	18.772	34.278	80.956

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

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 9.337 solicitudes, las cuales representaron un total de 6.843 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web CallBack

Formulario	Julio	Agosto	Septiembre	Total
				Trimestre
Solicitudes Recibidas	3.398	2.436	3.503	9.337
Atenciones efectivas	3.229	1.873	2.922	8.024
No efectivas	169	563	581	1.313
Ciudadanos únicos atendidos	2.462	1.791	2.590	6.843

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 52.879 solicitudes, las cuales representaron un total de 22.311 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores de Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Recibidos	17.794	14.984	20.101	52.879
Gestionados	10.933	6.208	9.452	26.593
Archivados (comentarios)	19.172	7.002	11.081	37.255
Ciudadanos únicos	9.001	5.155	8.155	22.311

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2021

7. RECOMENDACIONES

Para el Tercer Trimestre de 2021, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel entidad aumentó al **97,86%**.

El área que en el Tercer Trimestre de 2021 presenta un nivel de oportunidad de 100% es: Subdirección de Financiera.

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

Para el tercer trimestre de 2021, se observa que las quejas aumentaron pasando de 16 en el segundo trimestre de 2021, a 36 en el tercer 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: Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (19 quejas), Dirección General (7 quejas), Secretaría General (4 quejas), Direcciones Regionales (3 quejas), Dirección de Infraestructura Social y Hábitat (2 quejas) y Dirección de Inclusión Productiva (1 queja). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDf 3er Trimestre 2021 - Canal Escrito.

De igual forma los reclamos aumentaron pasando de 32 en el segundo trimestre de 2021 a 97 en el tercer trimestre de 2021, por lo anterior se solicita a las siguientes áreas la verificación de los reclamos para mitigar sus causas: Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (49 Reclamos), Secretaría General (29 Reclamos), Dirección General (17 Reclamos), Dirección de Infraestructura Social y Hábitat (1 Reclamo) y Dirección de Inclusión Productiva (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%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

NINGUNO	2	3,33%
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%
Total general	60	100,00%

- **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 3.718 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 13.862 gestiones de las cuales se les mide la oportunidad a 13.518 con un resultado del 97,52% de cumplimiento al nivel de oportunidad y se archivaron 344 radicados por duplicidad o no requerir respuesta alguna.

Tabla 18. Cantidad de PQRSDF por dependencia - medición oportunidad segundo trimestre 2021

POR DIRECCIONES	TOTAL	EN TERMINO	VENCIDA	%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	8	8	0	0,07%
Dirección de Inclusión Productiva	171	142	29	1,19%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	63	54	9	0,45%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1898	1843	55	15,49%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	262	7	255	0,06%
Dirección General	658	28	630	0,24%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2021

Direcciones Regionales	677	666	11	5,60%
Oficina Asesora de Jurídica	25	17	8	0,14%
Secretaria General	8619	8121	498	68,24%
Subdirección General de Programas y Proyectos	5	4	1	0,03%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1132	1010	122	8,49%
TOTAL	13.518	11.900	1.618	100%

Tabla 19. Cantidad de PQRSDf por tipo de petición - medición oportunidad segundo trimestre 2021

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Competencia Otra Entidad		12	1.403	1.415	10,47%
Consulta		1	1	2	0,01%
Consulta Bases De Datos			7	7	0,05%
Denuncia		4	5	9	0,07%
Felicitación			1	1	0,01%
Interés General		8	20	28	0,21%
Interés Particular	94	704	10.838	11.636	86,08%
Petición Entre Autoridades		9	113	122	0,90%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos		4	197	201	1,49%
Petición Órganos De Control/Congreso		21	55	76	0,56%
Queja	1	1	3	5	0,04%
Reclamo			1	1	0,01%
Solicitud De Documentos			1	1	0,01%
Solicitud De Información Pública			13	13	0,10%
Tarea Informativa			1	1	0,01%
TOTAL	95	764	12.659	13.518	100%

- Del tercer trimestre 2021 se archivaron 3.051 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.

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

POR DIRECCION	TOTAL	%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	5	64,06%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	10	8,58%
Dirección de Inclusión Productiva	14	5,85%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	63	5,21%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2085	4,79%
Dirección General	338	2,19%
Direcciones Regionales	20	1,61%
Oficina Asesora de Jurídica	85	1,61%
Oficina Asesora de Planeación	15	1,48%
Secretaría General	300	1,16%
Subdirección de Contratación	5	1,06%
Subdirección de Financiera	6	0,77%
Subdirección de Operaciones	2	0,48%
Subdirección de Talento Humano	32	0,35%
Subdirección General de Programas y Proyectos	8	0,26%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	63	0,16%
TOTAL	3.051	100%

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al tercer trimestre de 2021, las siguientes peticiones (13.031) 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	1.432
Consulta	3
Consulta Bases De Datos	1
Denuncia	13
Interés General	24
Interés Particular	11.103
Petición Entre Autoridades	181
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	152
Petición Órganos De Control/Congreso	58
Queja	12
Reclamo	16
Solicitud De Documentos	3
Solicitud De Información Pública	14
Tarea Informativa	19
Total general	13.031

Nota: El nivel de oportunidad de estas 13.031 peticiones, será calculado en el informe del siguiente trimestre.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2021

- 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 97,86%, 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.