



PROSPERIDAD SOCIAL



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
DENUNCIAS
VIGENCIA 2015**

**SECRETARIA GENERAL
GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Bogotá D.C.**



PRESENTACIÓN

La Secretaría General del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, a través del Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y Denuncias- PQRD recibidas y tramitadas en este, a través de los diferentes canales de atención, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2015.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente (Ley 190 de 1995, ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificada por la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante la anualidad 2015 en materia de PQRS.

En el presente informe se expone la gestión de peticiones de la siguiente manera:

1. Oportunidad en las respuestas.
2. Canal telefónico; llamadas de entrada y salida.
3. Estrategia conversemos: Chat MSM y Web.
4. Atención presencial.
5. Reporte de calidad.



OPORTUNIDAD

En el presente informe se expone el estado de la gestión de peticiones desde el punto de vista de la oportunidad, dada por el término que la Entidad tiene para responder una petición.

Naturaleza del análisis. Las peticiones son registradas en el Sistema de Gestión Documental con el que cuenta la entidad denominado Orfeo, el cual permite el registro de las PQRD; no obstante, en la versión del mencionado sistema no es posible realizar el seguimiento al proceso de gestión de las mismas; por tanto, el reporte emitido por las direcciones misionales, no misionales y Regionales, debe ser generado de forma manual, en consecuencia éste análisis es estático.

De acuerdo con el consolidado de los reportes de peticiones entregados por los grupos de trabajo, Prosperidad Social ha gestionado 126.184 peticiones entre áreas misionales y no misionales, distribuidas según la competencia para resolverlas.

A continuación se presenta el consolidado del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social, desagregado por mes y Dirección Misional.

ITEM	TOTAL PETICIONES ENERO A DICIEMBRE 2015	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
MISIONALES	63.133	50.03%
NO MISIONALES	63.051	49.97%
TOTAL	126.184	

Tabla 1. Peticiones gestionadas entre enero a diciembre de 2015

Entre las áreas no misionales se destaca que 98% corresponde a las peticiones atendidas por el Grupo de Participación Ciudadana. De las cuales el 26% son remitidas por medio físico y el 74% por el correo electrónico oficial del DPS (servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co).

En las Direcciones Misionales, la mayor cantidad de peticiones recibidas corresponden a la Dirección de Ingreso Social, en total participan con el 77%, con los programas Más Familias en Acción, Jóvenes en Acción, y Anti fraudes - Subsidio Familiar de Vivienda 100% en Especie.

En segundo lugar está la Dirección de Inclusión Productiva y Sostenibilidad con la participación del 12% del total con el componente de Generación de Ingresos y Empleabilidad.



DIRECCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
INGRESO SOCIAL	1941	2846	3457	3799	4396	3384	6121	3776	4235	3255	7459	3991	48690	77%
INCLUSIÓN PRODUCTIVA Y SOSTENIBILIDAD	861	789	344	409	909	251	903	457	1081	929	331	273	7537	12%
PROGRAMAS ESPECIALES	450	752	789	413	533	357	447	522	803	761	852	227	6906	11%

Tabla 2. Peticiones gestionadas entre enero a diciembre 2015 por las Direcciones Misionales

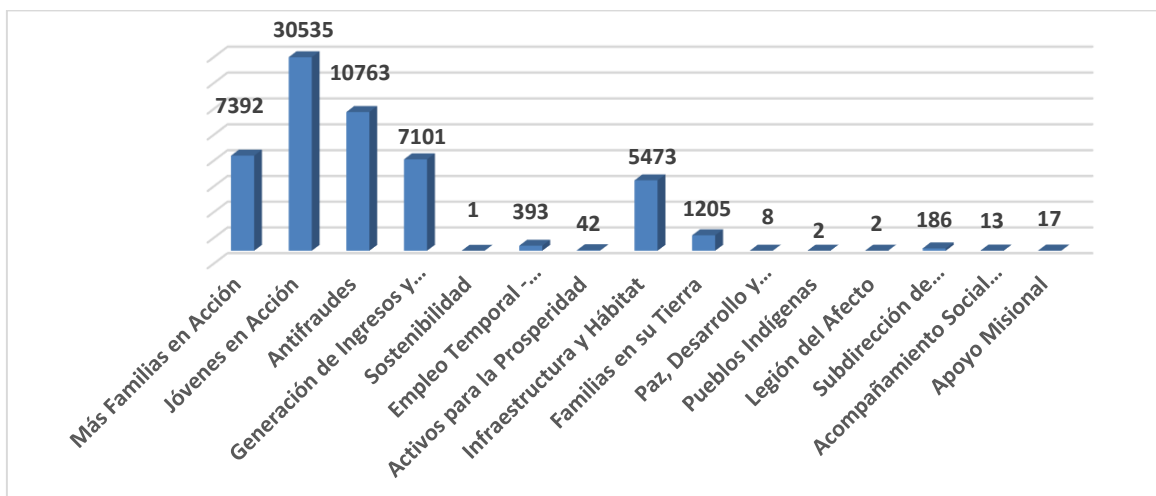


Grafico 1. Total de peticiones gestionadas entre enero a diciembre 2015 por programa o componente

Tipología

En el presente aparte se presentan las peticiones según la tipología, las cuales son clasificadas por cada grupo de trabajo y de manera manual, por lo tanto puede presentar distorsiones en la información, generada por confusión en las definiciones de queja, reclamo, denuncias, recursos o petición. Es de resalta que desde el año 2013 el Grupo de Participación Ciudadana viene realizando sesiones periódicas y capacitaciones con los enlaces de peticiones de todas las dependencias de la entidad, para socializar y aclarar lineamientos, conceptos, términos y diferentes aspectos de la gestión de peticiones.

Las tipologías que más se gestionan corresponden a "solicitud particular" con un 49% y seguido de "consulta" con el 30%, y el 21% restante, lo componen "requerimiento de información", "requerimiento sobre gestión", "solicitud general" y "otro - No requiere pronunciamiento de la Entidad". Sobre este último, la categoría "otro" corresponde a comunicaciones recibidas que fueron clasificadas como documentos de gestión.

Oportunidad

La emisión de respuestas dentro del término se determina desde el día siguiente a la radicación en Orfeo y hasta el día en que la Entidad remite al ciudadano la comunicación, para que este tenga conocimiento de la misma. A la fecha no es posible contar con información confiable debido a la ausencia de un sistema que soporte el proceso y la necesidad de reportes manuales independientes en todas las etapas; de modo que se toman las fechas de generación de radicados en Orfeo.

Debe tenerse en cuenta que la oportunidad de la gestión es un término que cuenta para la Entidad, y no sólo para el grupo de trabajo, de modo que existen eventos en los cuales una petición es competencia de 2 o más dependencias y entre las mismas no es asignada y tramitada en oportunidad o cuando se emite la respuesta pero no se adjunta la imagen en orfeo y puede transcurrir varios días hasta que se realice esta actividad.

El indicador general de oportunidad en la entidad es:

ENTIDAD	En término	Fuera de término	Vencido o sin responder
DPS	90%	5.3%	4.7%

Tabla 3. Porcentaje de oportunidad del DPS entre enero a diciembre de 2015

En lo que respecta al reporte de oportunidad se logró identificar que más del 77% de las peticiones radicadas en la Entidad corresponden a vacíos en la información que se generan desde los programas tales como Más Familias en Acción, Jóvenes en Acción y Anti fraudes - Subsidio Familiar de Vivienda 100% en Especie. Esto se debe a que los programas mencionados gestionan la mayor cantidad de peticiones de consulta o solicitud de información.

Por lo anterior, en las diferentes reuniones de trabajo sostenidas entre el Grupo de Participación Ciudadana y las dependencias al interior de la entidad, se solicitó, que éstas últimas realicen entrenamientos periódicos en Orfeo, y la revisión de los procesos que impliquen campañas, estrategias y mecanismos de divulgación de información a nivel nacional, regional, territorial y demás medios, enfocados al ciudadano en un lenguaje claro y sencillo, con el objetivo de divulgar información con rutas claras que lleguen de manera efectiva a los ciudadanos interesados en los diversos programas con que cuenta la entidad, de tal manera que el resultado de las mismas se vea reflejado en la disminución del recibo de peticiones en la Entidad.



Se destaca el trámite adelantado por la Dirección de Ingreso Social, el cual tuvo un aumento y estabilización en la oportunidad de respuesta de las peticiones asignadas; debido al apoyo obtenido desde el centro de atención telefónica con un grupo que gestiona respuestas generales de los programas de Jóvenes en Acción y Subsidio Familiar de Vivienda en Especie.

CANAL TELEFONICO

A continuación se presentan los datos más relevantes de la operación del Centro de Contacto Telefónico en los canales de atención de llamadas de entrada y salida.

Telefónico

a. Tráfico de llamadas

El nivel de atención se ubicó en el 93%. Los meses febrero, abril y julio registraron los mayores niveles de tráfico de llamadas, en total se contestaron 2.019.331 llamadas:

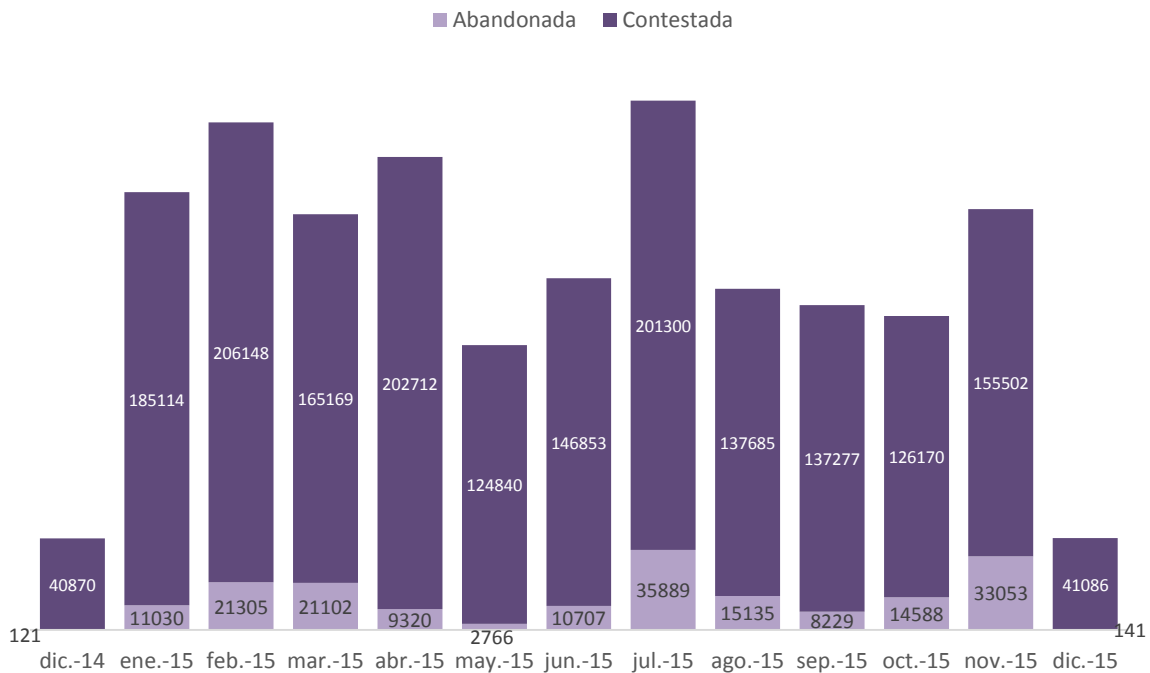


Gráfico 2. Tráfico de llamadas



b. Tipificación

El 100% de las llamadas contestadas fueron tipificadas, y se encuentran distribuidas en llamadas exitosas y no exitosas, así:

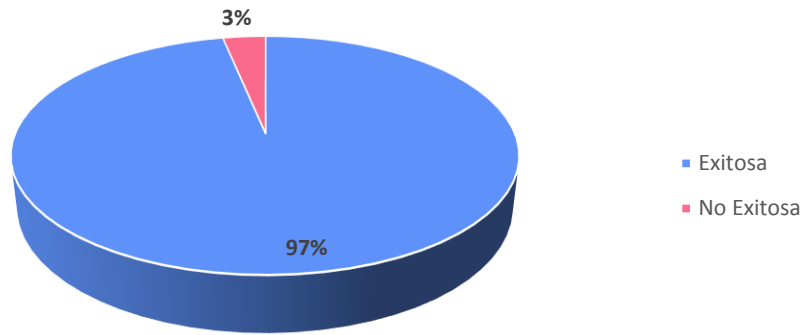


Gráfico 3. Tipificación

El 97% de las llamadas se tipificaron como exitosas y el restante 3% se tipificaron como llamadas no exitosas. Como se muestra en la siguiente tabla, el 87.2% de las llamadas exitosas correspondan a llamadas solucionadas en un primer contacto:

Llamadas exitosas	
Subtipificación	Participación
Solución en primer contacto	87,2%
No resuelta en primer contacto	12,5%
Transferencia UARIV	0,3%

Tabla 4. Llamadas exitosas

Por otra parte, el 68.5% de las llamadas no exitosas corresponde a llamadas cortadas, el 25.7% a llamadas tipificadas como sin sistema:

Llamadas No Exitosas	
Subtipificación	Participación
Se corta Llamada	68,5%
Sin sistema	25,7%
No recuerda datos	3,6%
Llamada no se escucha	1,9%
Llamada equivocada	0,3%

Tabla 5. Llamadas no exitosas



c. Llamadas por departamento

Desde Bogotá se generó el 21% del total de las llamadas contestadas, Antioquia representó el 16%, Atlántico el 11%, Valle del Cauca 8%, estos cuatro departamentos constituyen el 56% del total de las llamadas, por su parte, departamentos como Vaupés, Guainía, Vichada, Amazonas, Guaviare generaron menos del 0.5% de llamadas:

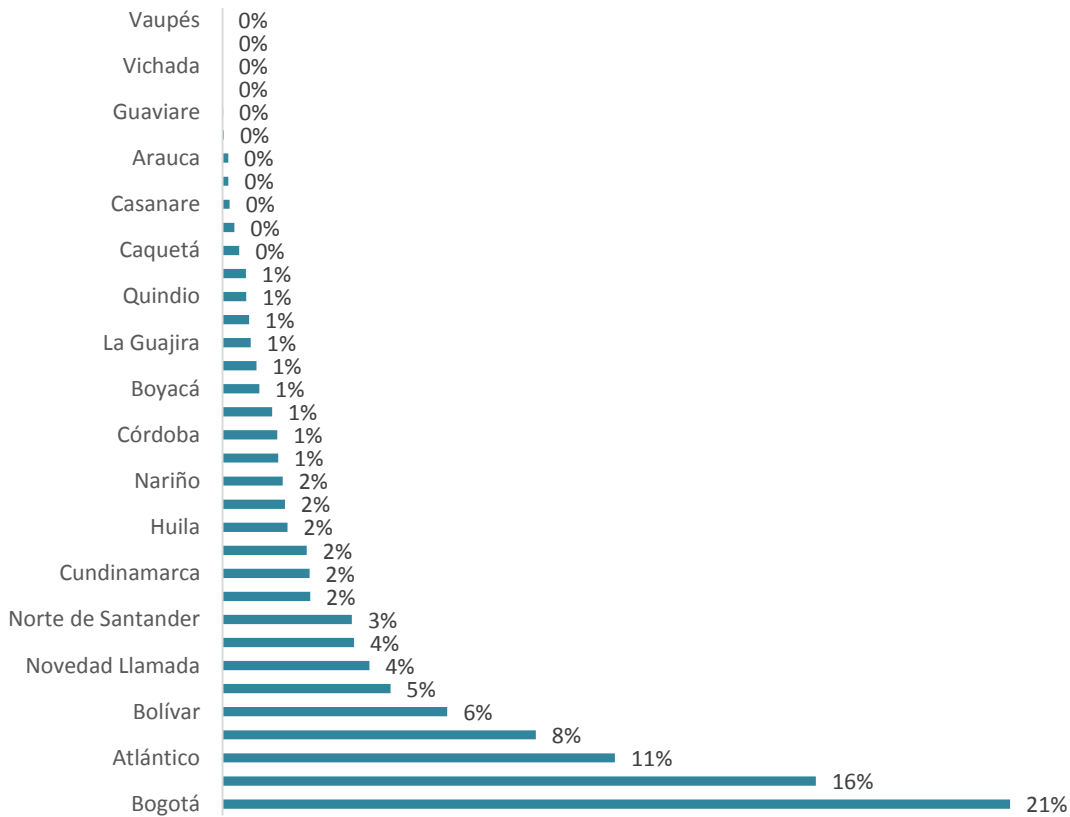


Grafico 4. Llamadas por departamento

d. Consultas por Directorio

Durante el 2015 se generaron 2.591.841 consultas, de las cuales el 96% corresponde a consultas para la Dirección de Ingreso social, como se observa:

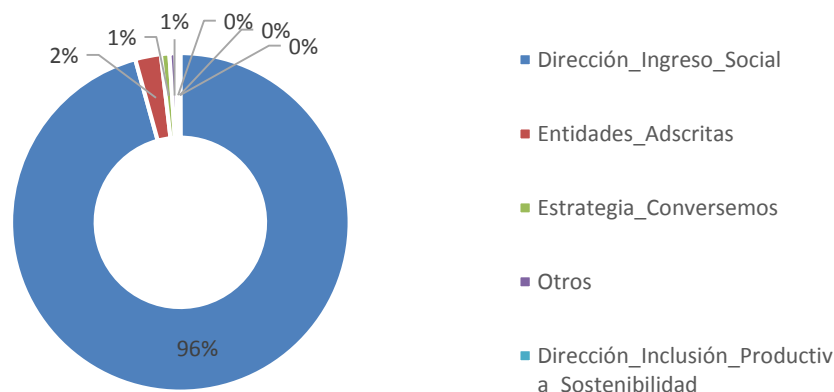


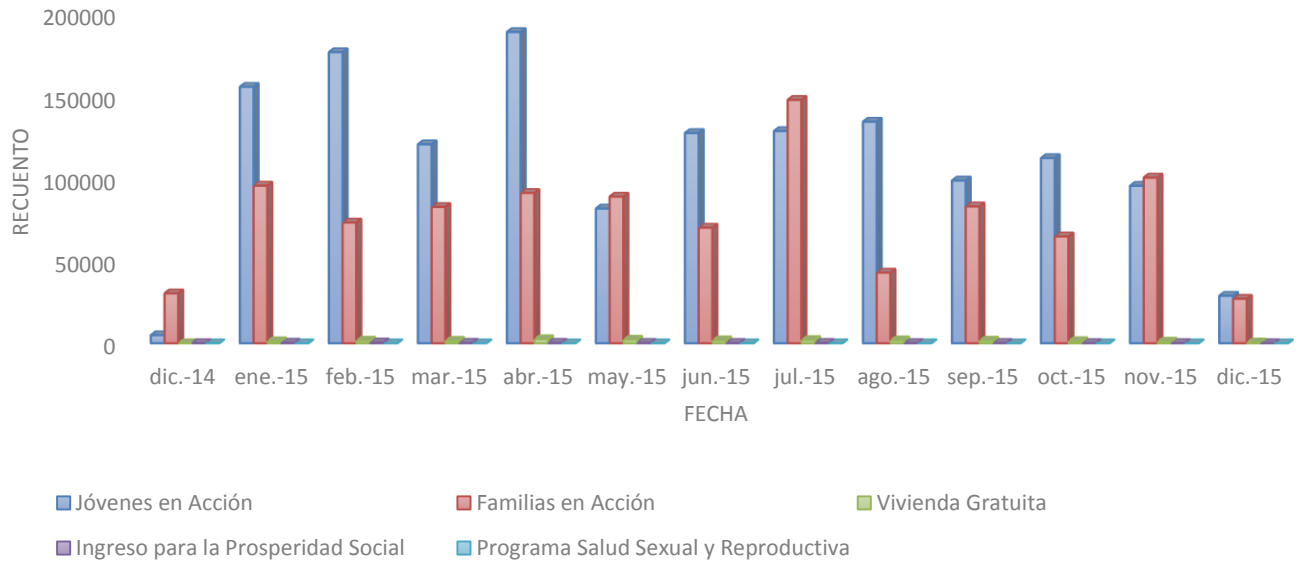
Grafico 5. Consultas por Directorio

Ahora bien, dentro del directorio de Ingreso Social como se muestra en la siguiente tabla los programas de mayor representatividad han sido Jóvenes en Acción y Más Familias en Acción, con una participación del 58.8% y 40.3% respectivamente:

Dirección de Ingreso Social		
Programa	Consultas	Porcentaje
Jóvenes en Acción	1.458.264	58,8%
Más Familias en Acción	1.000.533	40,3%
Vivienda Gratuita	18.898	0,8%
Ingreso para la Prosperidad Social	2.780	0,1%
Programa Salud Sexual y Reproductiva	30	0,0%
Total Directorio	2.480.505	100,0%

Tabla 6. Programas de mayor consulta de la Dirección de Ingreso Social

De igual manera, durante todo el año, las consultas de Jóvenes en Acción, se mantuvieron superiores a Más Familias en Acción, sin embargo en los meses Julio y Noviembre, el programa Más Familias en Acción, superó el número de consultas al resto de programas.



Gráfica 6. Programas de mayor consulta

Jóvenes en Acción

Transferencias de incentivos y actualización de datos han sido las principales consultas en el programa Jóvenes en Acción con 38% y 16% de participación:

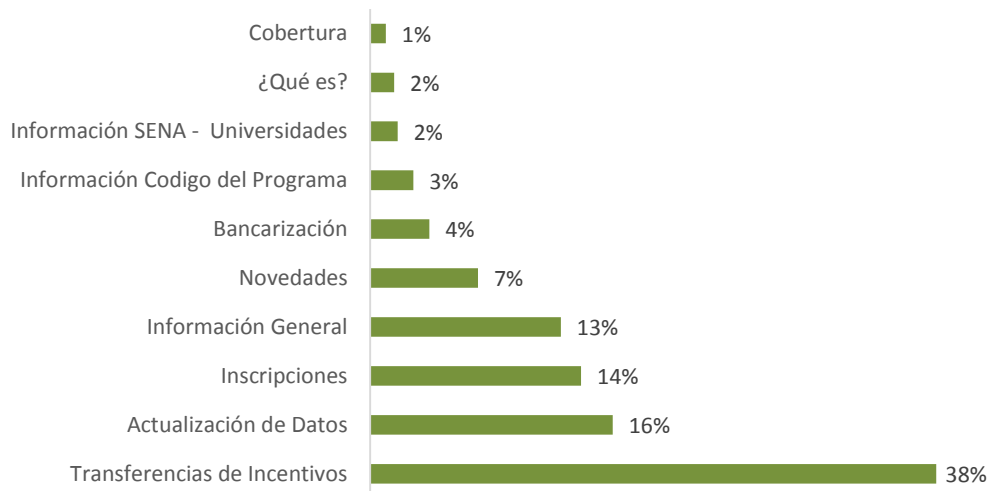


Gráfico 7. Principales consultas en el Programa Jóvenes en Acción



Más Familias en Acción

El 42% del total de las consultas realizadas corresponden a Transferencias monetarias y un 25% a Novedades:

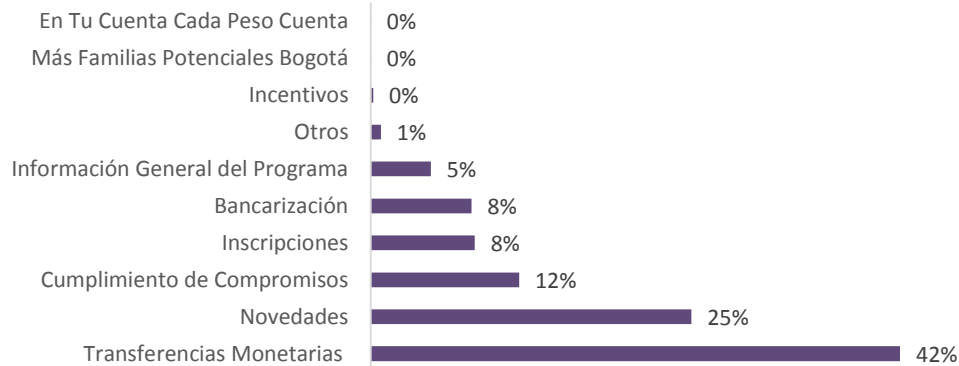


Grafico 8. Principales consultas en el Programa Más Familias en Acción

Estrategia Conversemos

Es una herramienta de gestión pública, que de manera innovadora, se enfoca en empoderar a los ciudadanos en situación de pobreza y vulnerabilidad, a través del acceso oportuno y pertinente a la información, con el uso de la tecnología móvil, en dispositivos de gama baja, permitiendo la toma de decisiones informadas que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

e. Chat SMS

i. Tráfico de Mensajes

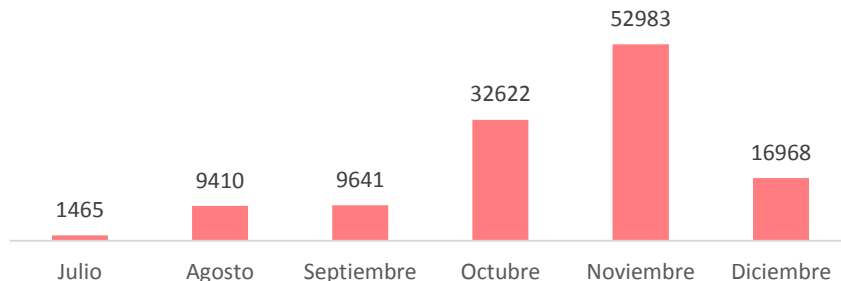


Grafico 9. Estrategia conversemos chat SMS

El mes de noviembre, fue el mes que mayor cantidad de mensajes presentó, seguido por el mes de Octubre y el mes de Diciembre.



f. Chat WEB

i. Tráfico de mensajes

Los meses de Septiembre, Octubre y Noviembre, presentaron la mayor cantidad de chat Web recibidos.

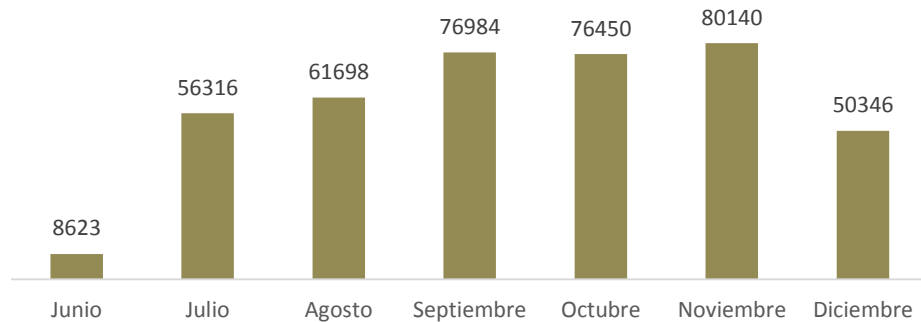


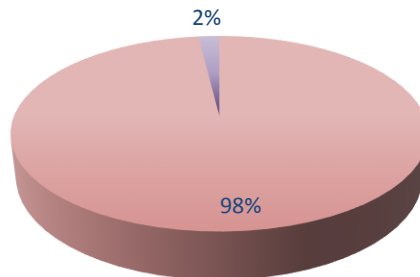
Grafico 10. Estrategia conversemos chat web

RESUMEN DE OPERACIÓN SALIDA

a. Telefónico

a. Llamadas realizadas

Se realizaron 502.594, las cuales contemplan marcaciones manuales y mediante predictivo:



■ Predictivo ■ Manual

Grafico 11. Llamadas realizadas



b. Tipificación

De las llamadas realizadas en el 43% de las tipificaciones registradas han pasado al contestador, el 33% presentó Contacto Efectivo y un 9% corresponde a volver a llamar:

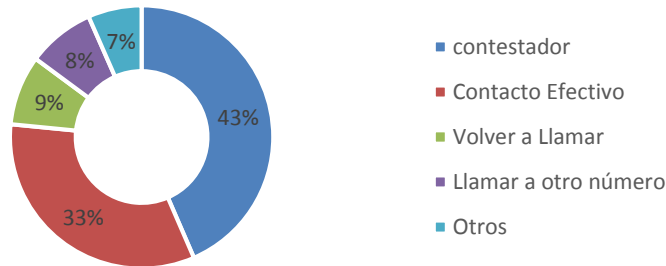


Grafico 12. Tipificación

ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS 35 DIRECCIONES REGIONALES

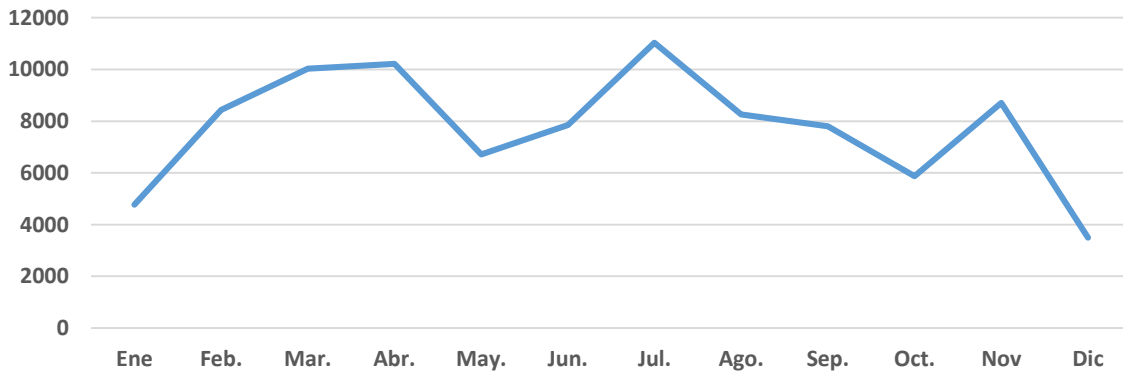


Grafico 13. Atenciones registradas en territorio durante 2015

Este comportamiento refleja particularmente picos en época de entrega de transferencias monetarias de los programas Más familias en acción y Jóvenes en acción, especialmente en los periodos de marzo, abril, julio y noviembre; las consultas que presentan los ciudadanos en estos casos se refieren principalmente a solicitudes de información sobre su pago, así como inconsistencias o novedades al respecto.

Durante el 2015 fueron registradas 93.190 atenciones en las 35 Direcciones regionales y la ventanilla en nivel nacional, cuyo comportamiento fue el siguiente:



Grafico 14. Atenciones realizadas por Regional

Identificación de variables.

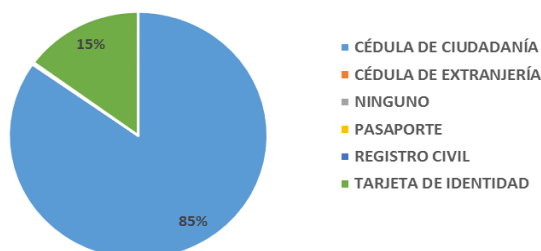
El Sistema de peticiones verbales - SIPET, ha sido la herramienta de recopilación de insumos para la observación de variables de caracterización del comportamiento de la atención en las regionales, a continuación se presentan datos de interés útiles en la toma de decisiones:

Variables demográficas.

El 85% de los ciudadanos que buscaron atención en las regionales indicaron ser mayores de edad, debidamente identificados con cédula de ciudadanía, seguidos por los jóvenes que se identificaron con tarjeta de identidad que representan el 15%; así las cosas, menos del 0.3% corresponde a otro tipo de documento de identificación o personas indocumentadas. Esta situación facilita la atención de los ciudadanos ya que por ejemplo, permite fácil la verificación en diversas bases de consulta.

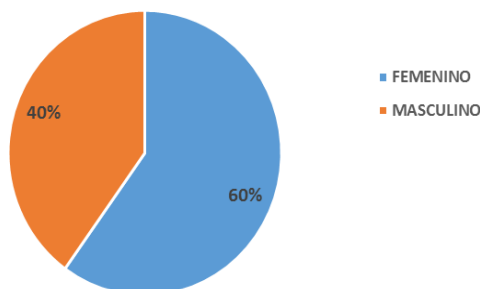


Tipo de documento presentado por los ciudadanos



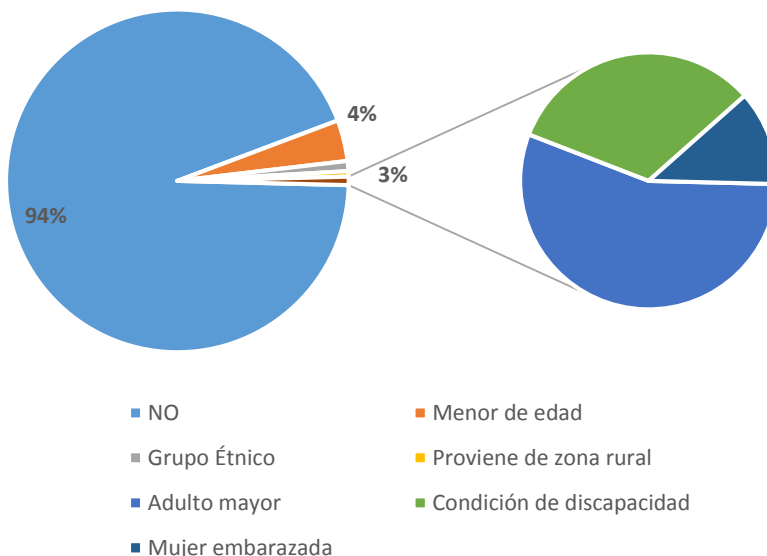
En todas las regionales el mayor número de ciudadanos atendidos fueron mujeres, teniendo una representación total del 60% sobre 40% hombres.

Distribución poblacional por sexo



Para garantizar la prestación de la atención prioritaria, al ingreso de los ciudadanos a la regional los colaboradores de la entidad deben identificar si el ciudadano requiere atención preferencial a partir de condiciones particulares. Al verificar la información ingresada se observa que el 93% indicó que el ciudadano no requería atención preferencial; el 7% restante se dividió así: menores de edad 4%, pertenece a grupo étnico 1%, proviene de zona rural 1%, adulto mayor, condición de discapacidad y mujer embarazada 1%.

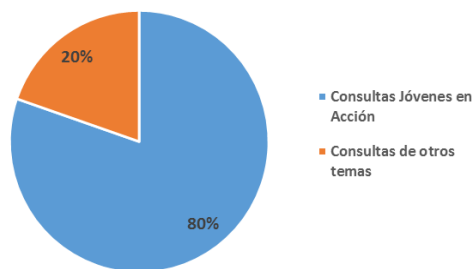
Atención preferencial



Variable de comportamiento.

De acuerdo a la información registrada en SIPET el 80% de las atenciones del territorio estuvieron relacionadas con el programa Jóvenes en acción; esto demuestra que de manera articulada se deben tomar acciones que mejoren los procesos internos del programa, así como la información disponible para los ciudadanos, particularmente la emitida para los protocolos de atención¹ y redes sociales.

Impacto consultas Jóvenes en Acción

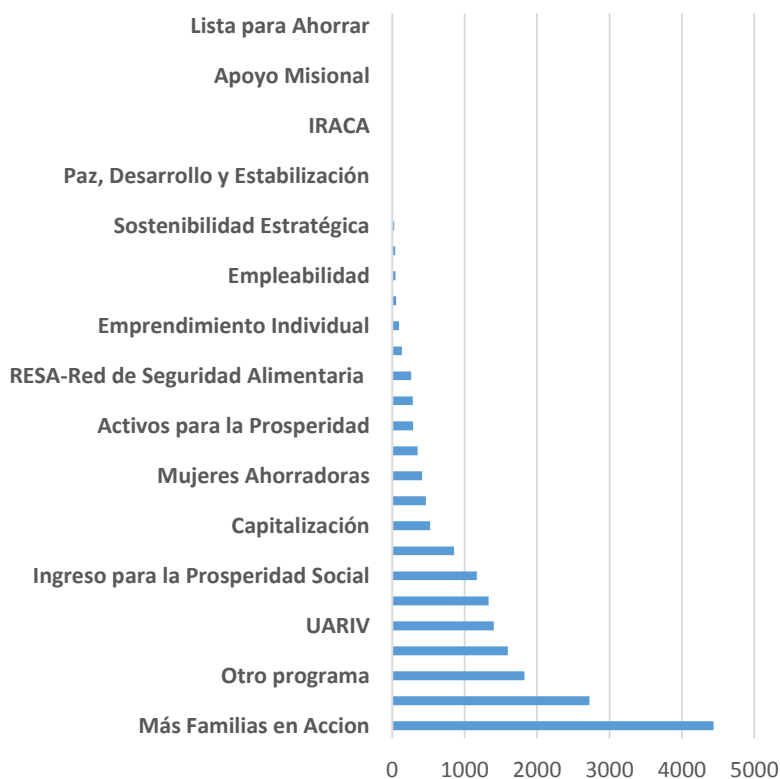


¹ Los protocolos de atención (herramientas donde se consolida la información que debe suministrarse a los ciudadanos) son diseñados por el Grupo de Participación ciudadana con los insumos proporcionados por los programas misionales de la entidad. Así mismo, la administración y actualización específica de novedades en los Sistemas misionales como SIFA y SIJA corresponden a cada uno de los programas.

El 20 % restante de la tipología de las solicitudes verbales corresponde principalmente a Más familias en acción (4.8%), seguido por Subsidio de vivienda en especie (3%), Incentivo capacitación para el empleo ICE (1.4%), Ingreso para la prosperidad social (1.3%), Ruta de ingreso y empresarismo RIE (1.1%); otros programas representan el 5.2% y consultas relacionadas con otras entidades y ciudadanos no vinculados a programas de Prosperidad social son el 3.2%. A continuación se presenta la tipología de la demanda de atención del 20% mencionado (sin el dato de Jóvenes en acción):

Tipología consultas en las Regionales durante 2015

(No incluye Jóvenes en Acción)



Del total de consultas registradas en el SIPET se identifica que el 98,8% de estas fueron gestionadas de manera presencial sin trasladarse a peticiones escritas. Así mismo, se observa que esas atenciones presenciales en la mayoría de casos, fueron atendidas en el primer contacto (atención primaria) es decir, sin direccionar al ciudadano con un profesional en la Dirección Regional.



CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

El Grupo de Participación Ciudadana realizó revisión trimestral en lo que respecta a la calidad en las respuestas emitidas por los diferentes grupos de trabajo de la entidad, mediante los cuales se identificó que es necesario prevenir el riesgo jurídico, en tanto que si se genera una respuestas en un lenguaje elevado o muy técnico, imprecisas, desactualizadas, de trámite y no de fondo, dilatorias o contradictorias entre sí, que pueden crear en los ciudadanos cargas adicionales, en cuanto a los pasos a seguir, para acceder o resolver su consulta frente a los servicios prestados. En razón de lo cual es necesario que además de leer de manera detallada y completa cada petición, se enfoque la gestión de cada una, hacia un cierre efectivo del caso, esto es:

- i) Que se indique al ciudadano claramente la ruta a seguir, si se trata de un trámite que requiere acciones adicionales.
- ii) Que se informe de manera clara y suficiente la oferta institucional pertinente;
- iii) Que se diseñen estrategias de comunicación para eventos que generan necesidades de información entre los ciudadanos, pero que no cuentan con respuesta concreta en un momento dado; iv) que se informen claramente los canales de atención (horarios, direcciones, diferentes medio) para que el ciudadano pueda acceder a los servicios del programa y en general del DPS en forma efectiva.

De igual manera, se identificó que es posible mitigar o eliminar el grado de riesgo e incluso es posible disminuir la radicación de un sin número de PQRD, en la medida en la que se ofrezca una información proactiva, objetiva, veraz, completa, motivada, actualizada y abierta por parte de todos los Grupos Internos de Trabajo (GIT) de la entidad a todos los ciudadanos, acompañada de procedimientos transparentes y de la atención efectiva de las solicitudes que estos interpongan.

La perspectiva desde la cual se elaboraron los informes gestionados durante el 2015, integra criterios de evaluación sobre la calidad de las respuestas emitidas por los diferentes grupos de trabajo de la entidad. Lo anterior permite afirmar que la dimensión de oportunidad en los informes de calidad se mide en razón de la muestra seleccionada y no refleja los índices de oportunidad mensuales que son reportados al Grupo de Participación Ciudadana.



SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES - DELTA

En lo que respecta a la gestión de peticiones, durante el 2015 se realizaron acciones para el diseño, desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Peticiones denominando DELTA; para lo cual se realizó el levantamiento de información, estructuración del proceso de peticiones en todas sus etapas de gestión. Para ello fue necesario articular acciones con todas las dependencias de la entidad, adelantar procesos de capacitación y entrenamiento a nivel nacional y regional.

En virtud de lo anterior, se adelantaron las siguientes actividades:

- ❖ Puesta en marcha del ambiente de pruebas y terminación del mismo con el documento final.
- ❖ Diseño del plan piloto para dar inicio al ambiente de producción para las peticiones canal electrónico (EMAIL) en las instalaciones del CAT
- ❖ Elaboración del plan de acción para su operatividad
- ❖ Elaboración y puesta en marcha del plan de capacitación para las Direcciones Regionales.
- ❖ Actualización de Manuales para la correcta operatividad de DELTA.

Para el año 2016 se iniciará el Plan Piloto Canal Electrónico (WEB) y del Programa Jóvenes en Acción en las instalaciones del CAT y posteriormente lograr la implementación de la herramienta en su totalidad.