INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF
ENERO, FEBRERO Y MARZO 2020

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

Abril, 2020

Grupo de Participación Ciudadana
Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410
Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia. www.prosperidadsocial.gov.co

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3

1. GENERALIDADES 3

2. CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS 6

3. CANAL ESCRITO 7

4. CANAL PRESENCIAL 14

5. CANAL TELEFÓNICO 17

7. RECOMENDACIONES 20

8. OBSERVACIONES 22

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 **enero, febrero y marzo de 2020,** 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 y Decreto 0103 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.

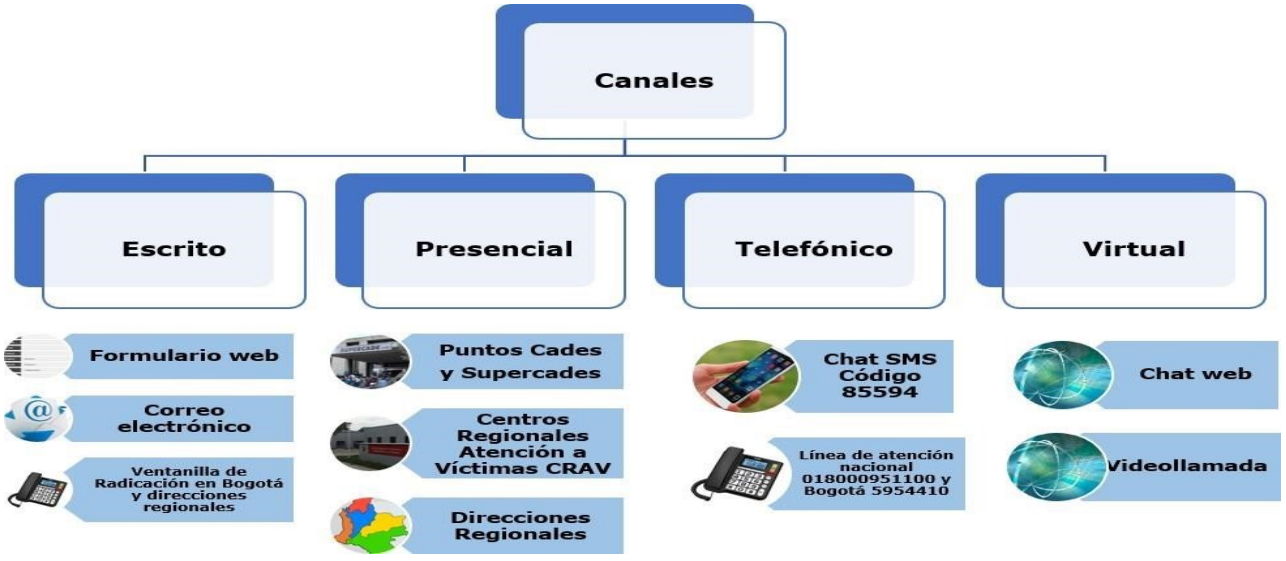
1. GENERALIDADES

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

• **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

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.

- **Términos de respuesta**

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

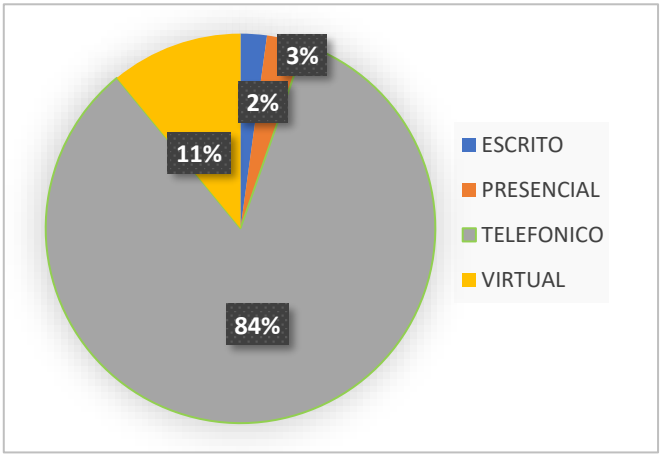
Ilustración 2. Tiempo de respuesta por tipo de petición

Fuente: *Elaboración propia*

2. CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS

En el primer trimestre de 2020 se gestionaron 1.014.177 PQRSDF, de las cuales el 84% se atienden por canal telefónico, el 11% por canal virtual, 3% por canal presencial y el 2% por canal el escrito.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDF por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	22.093	2%
PRESENCIAL	32.274	3%
TELEFONICO	848.773	84%
VIRTUAL	111.037	11%
TOTAL	**1.014.177**	**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.

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 1.415 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 Formulación y Monitoreo	483	34,13%
Grupo Interno de Trabajo Focalización/Acompañamiento	481	33,99%
Grupo Interno de Trabajo Focalización	253	17,88%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	59	4,17%
Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción	53	3,75%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	29	2,05%
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Monitoreo	16	1,13%
Grupo Interno de Trabajo Información y Seguimiento	10	0,71%
Grupo Interno de Trabajo Jóvenes en Acción	9	0,64%
Grupo Interno de Trabajo Infraestructura Social y Hábitat	5	0,35%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	3	0,21%
Grupo Interno de Trabajo Antifraudes	3	0,21%
Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana	2	0,14%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	0,07%
Grupo Interno de Trabajo Asuntos Tributarios	1	0,07%
Grupo Interno de Trabajo Donaciones	1	0,07%
Grupo Interno de Trabajo Enfoque Diferencial	1	0,07%
Grupo Interno de Trabajo Formulación, Seguimiento y Monitoreo	1	0,07%
Grupo Interno de Trabajo Gestión Post Contractual	1	0,07%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,07%
Subdirección de Contratación	1	0,07%
Subdirección de Talento Humano	1	0,07%
TOTAL	**1.415**	**100%**

Fuente: Información del Operador

El 86,01% de los insumos recibidos fueron enviados por 3 dependencias, el 34,13% por el Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo, el 33,99% por el Grupo Interno de Trabajo Focalización/Acompañamiento y el 17,88% por el Grupo Interno de Trabajo Focalización.

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	734	51,9%
Dirección Inclusión Productiva	483	34,1%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	140	9,9%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	39	2,8%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	7	0,5%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	4	0,3%
Secretaría General	2	0,1%
Subdirección de Contratación	2	0,1%
Grupo Interno de Trabajo Enfoque Diferencial	1	0,1%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,1%
Subdirección de Talento Humano	1	0,1%
Subdirección Financiera	1	0,1%
TOTAL	**1.415**	**100%**

Fuente: Información del Operador

El 86% de los insumos recibidos fueron enviados por 2 Direcciones, el 51,9% por La Subdirección General para la Superación de la Pobreza y el 34,1% por La Dirección Inclusión Productiva.

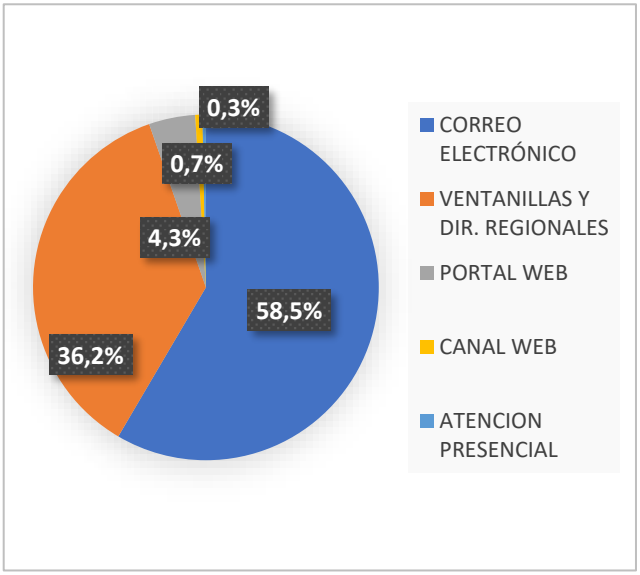
3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

3.2.1 Cantidad de PQRSDF por mecanismo de atención

Las PQRSDF gestionadas por el canal escrito se atienden 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 atiende a través del correo electrónico (12.915 con un 58,5%) y la ventanilla o direcciones regionales (8.002 con un 36,2%).

Ilustración 4. PQRSDF escritas por mecanismo de atención



CANAL	CANTIDAD	%
CORREO ELECTRÓNICO	12.915	58,5%
VENTANILLAS Y DIR. REGIONALES	8.002	36,2%
PORTAL WEB	956	4,3%
CANAL WEB	149	0,7%
ATENCION PRESENCIAL	71	0,3%
TOTAL	**22.093**	**100%**

Fuente: Información del Operador

3.2.1 Cantidad de PQRSDF por tipo

El 59,0% de las peticiones que se recibieron en el primer trimestre de 2020 corresponden a peticiones de interés particular representado en 13.028 peticiones y el 31,5% corresponden a peticiones de competencia de otra entidad representado en 6.954 peticiones.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el primer trimestre de 2020 se recibieron 327 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 cuarto trimestre 2019

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Interés Particular	3.409	4.772	4.847	13.028	59,0%
Competencia Otra Entidad	2.297	2.697	1.960	6.954	31,5%
Petición Entre Autoridades	194	372	266	832	3,8%

Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	183	181	170	534	2,4%
Solicitud De Información Pública	51	186	90	327	1,5%
Interés General	76	67	55	198	0,9%
Reclamo	14	39	14	67	0,3%
Denuncia	19	19	8	46	0,2%
Consulta Bases De Datos	4	18	16	38	0,2%
Queja	21	12	3	36	0,2%
Solicitud De Documentos	5	11	4	20	0,1%
Tarea Informativa	0	0	6	6	0,0%
Consulta	2	2	1	5	0,0%
Reclamo En Materia De Datos Personales	0	2	0	2	0,0%
TOTAL	**6.275**	**8.378**	**7.440**	**22.093**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

Al comparar el comportamiento del primer trimestre 2020 respecto al cuarto trimestre del 2019 se observa:

- Las peticiones en general para el primer trimestre 2020 aumentaron en un 29,43% aproximado.
- Las consultas de las bases de datos aumentaron en 216,67% de 12 en el cuarto trimestre de 2019 a 38 en el primer trimestre de 2020.
- Las peticiones de interés general aumentaron 182,86% así como la solicitud de información pública en 140,44% respecto al cuarto trimestre de 2019.
- Los reclamos aumentaron 9,84% y las denuncias aumentaron en un 9,52%.
- Las solicitudes de documentos disminuyeron en 9.09% así como los reclamos en materia de datos personales en 33,33%.

Tabla 4. Comparativo PQRSDF por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		COMPARATIVO	Incremento o Disminución porcentual
	4to TRIMESTRE 2019	1er TRIMESTRE 2020		
INTERÉS PARTICULAR	11.783	13.028	Aumentó	**10,57%**
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	3.920	6.954	Aumentó	**77,40%**
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	513	832	Aumentó	**62,18%**
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA Y/O SIN ANEXOS	467	534	Aumentó	**14,35%**

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	136	327	Aumentó	**140,44%**
INTERÉS GENERAL	70	198	Aumentó	**182,86%**
RECLAMO	61	67	Aumentó	**9,84%**
DENUNCIA	42	46	Aumentó	**9,52%**
QUEJA	35	36	Aumentó	**2,86%**
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	22	20	Disminuyó	**-9,09%**
CONSULTA BASES DE DATOS	12	38	Aumentó	**216,67%**
CONSULTA	4	5	Aumentó	**25,00%**
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	3	2	Disminuyó	**-33,33%**
TAREA INFORMATIVA	1	6	Aumentó	**400%**
TOTAL	**17.069**	**22.093**	Aumentó	**29,43%**

Fuente: Reporte Delta

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDF

Las áreas que en el primer trimestre de 2020 presentan un nivel de oportunidad del 100% son: Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Secretaría General, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Direcciones Regionales, Oficina Asesora Jurídica y Dirección General.

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

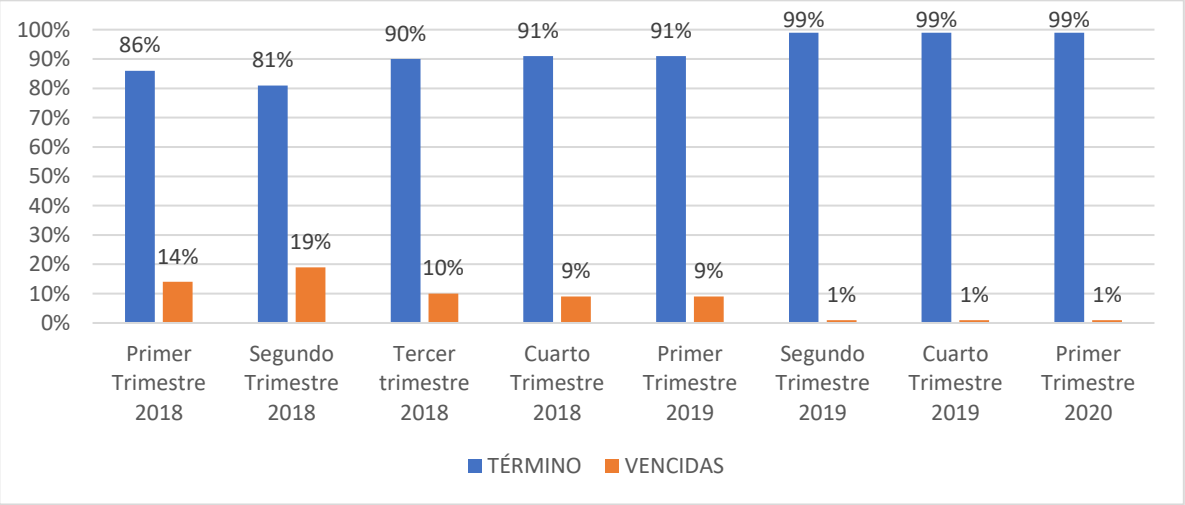
Por Direcciones	Oportunidad de la Respuesta			
	Cantidad	Término	Vencida	% Término
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	8.953	8.914	39	100%
Secretaría General	8.748	8.745	3	100%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1.749	1.748	1	100%
Dirección de Inclusión Productiva	1.085	977	108	90%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	421	421	0	100%
Direcciones Regionales	353	352	1	100%

Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	234	222	12	95%
Oficina Asesora Planeación	147	133	14	90%
Oficina Asesora Jurídica	120	120	0	100%
Subdirección General de Programas y Proyectos	87	52	35	60%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	74	68	6	92%
Subdirección de Talento Humano	67	62	5	93%
Subdirección de Contratación	24	21	3	88%
Subdirección Financiera	18	17	1	94%
Subdirección de Operaciones	6	5	1	83%
Secretaria General	5	3	2	60%
Dirección General	2	2	0	100%
TOTAL GENERAL	**22.093**	**21.862**	**231**	**99%**

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDF a nivel entidad es de **99%**

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2018 y 2019 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al cuarto trimestre de 2019, en el primer trimestre de 2020 la oportunidad se conservó igual en el 99%.

3.4 Cantidad de PQRSDF por área de la Entidad

El 40,52% (8.953) de las PQRSDF recibidas de la Entidad fueron atendidas por la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, el 39,60% (8.748) por La Secretaria General, Subdirección General para la Superación de La Pobreza el 7.92% (1.749) y la Dirección de Inclusión Productiva el 4.91% (1.085).

Tabla 6. Cantidad de PQRSDF por área

POR DIRECCIONES	CANTIDAD	%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	8.953	40,52%
Secretaría General	8.748	39,60%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1.749	7,92%
Dirección de Inclusión Productiva	1.085	4,91%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	421	1,91%
Direcciones Regionales	353	1,60%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	234	1,06%
Oficina Asesora Planeación	147	0,67%
Oficina Asesora Jurídica	120	0,54%
Subdirección General de Programas y Proyectos	87	0,39%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	74	0,33%
Subdirección de Talento Humano	67	0,30%
Subdirección de Contratación	24	0,11%
Subdirección Financiera	18	0,08%
Subdirección de Operaciones	6	0,03%
Secretaria General	5	0,02%
Dirección General	2	0,01%
TOTAL	**22.093**	**100%**

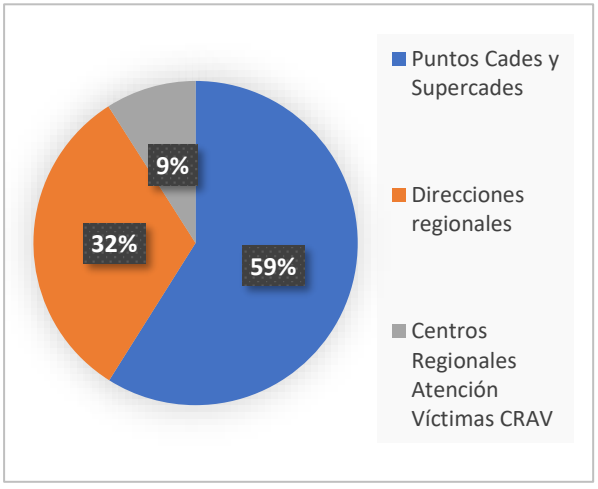
Fuente: Reporte Delta

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 Direcciones Regionales.

Ilustración 6. Canal presencial



CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
Puntos Cades y Supercades	19.022	59%
Direcciones regionales	10.338	32%
Centros Regionales Atención Víctimas CRAV	2.914	9%
TOTAL	**32.274**	**100%**

Fuente: Reporte

El mayor volumen de las PQRSDF gestionadas por el canal presencial se atienden a través de los puntos de la Red CADES y SUPERCADES (19.022, 59%) seguido de las 35 Direcciones Regionales de Prosperidad Social (10.338, 32%).

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 32.274 peticiones en el primer trimestre del 2020.

Tabla 7. Cantidad de peticiones atendidas en Cades y SuperCades en Bogotá

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Cade La Victoria	922	799	591	2.312	12%
Cade Santa Helenita	42	468	224	734	4%
Cade Candelaria	672	477	318	1.467	8%
Cade Luceros	700	808	555	2.063	11%
Cade Santa Lucia	910	845	715	2.470	13%
Cade Servitá	359	410	291	1.060	6%
Cade Suba	726	708	520	1.954	10%
Cade Tunal	413	338	201	952	5%
Supercade 20 De Julio	89	906	490	1.485	8%
Supercade Américas	861	508	470	1.839	10%
Super Cade Bosa	260	594	833	1.687	9%
Super Cade CAD	365	356	278	999	5%
TOTAL GENERAL	**6.319**	**7.217**	**5.486**	**19.022**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

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

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 2.914 peticiones así:

Tabla 8. Cantidad de peticiones atendidas en Centros Regionales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Centro regional Unidad para las victimas	ENERO	FEREBRO	MARZO	TOTAL	%
Norte De Santander	232	365	166	763	26%
Córdoba	75	103	77	255	9%
Sucre	283	488	253	1024	35%
Soacha	264	372	236	872	30%
TOTAL GENERAL	**854**	**1.328**	**732**	**2.914**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

4.3 Direcciones Regionales

La Entidad tiene a disposición de la ciudadanía 35 Direcciones Regionales a nivel Nacional, en ellas se gestionaron en total 10.338 peticiones durante el primer trimestre del 2020, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

DIRECCIONES REGIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO DIA	%
Amazonas	199	162	119	480	160	5	5%
Antioquia	86	120	84	290	97	3	3%
Arauca	70	181	88	339	113	4	3%
Atlántico	7	0	1	8	3	0	0%
Bogotá	30	12	4	46	15	1	0%
Bolívar	8	38	2	48	16	1	0%
Boyacá	50	151	43	244	81	3	2%
Caldas	60	181	28	269	90	3	3%
Caquetá	10	30	23	63	21	1	1%
Casanare	22	34	101	157	52	2	2%
Cauca	66	230	78	374	125	4	4%
Cesar	153	332	158	643	214	7	6%
Chocó	78	134	112	324	108	4	3%
Córdoba	68	122	146	336	112	4	3%
Cundinamarca	0	0	0	0	0	0	0%
Guainía	1	0	0	1	0	0	0%
Guaviare	75	48	7	130	43	1	1%
Huila	94	200	90	384	128	4	4%
La Guajira	136	281	65	482	161	5	5%
Magdalena	17	10	2	29	10	0	0%
Magdalena Medio	217	246	144	607	202	7	6%
Meta	51	203	82	336	112	4	3%
Nariño	137	247	87	471	157	5	5%
Norte De Santander	126	214	151	491	164	5	5%
Putumayo	99	180	108	387	129	4	4%
Quindío	212	381	147	740	247	8	7%
Risaralda	67	104	39	210	70	2	2%

San Andrés	7	63	15	85	28	1	1%
Santander	125	520	280	925	308	10	9%
Sucre	59	100	42	201	67	2	2%
Tolima	201	393	258	852	284	9	8%
Urabá	45	133	19	197	66	2	2%
Valle Del Cauca	29	15	7	51	17	1	0%
Vaupés	24	76	23	123	41	1	1%
Vichada	8	2	5	15	5	0	0%
TOTAL GENERAL	**2.637**	**5.143**	**2.558**	**10.338**	**3.446**	**115**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

El 56% de las peticiones gestionadas a través del canal presencial son atendidas por las regionales: Santander, Tolima, Quindío, Magdalena Medio, Cesar, Amazonas, La Guajira, Nariño y Norte de Santander queriendo decir esto que son las regionales con más flujo de visitantes.

5. CANAL TELEFÓNICO

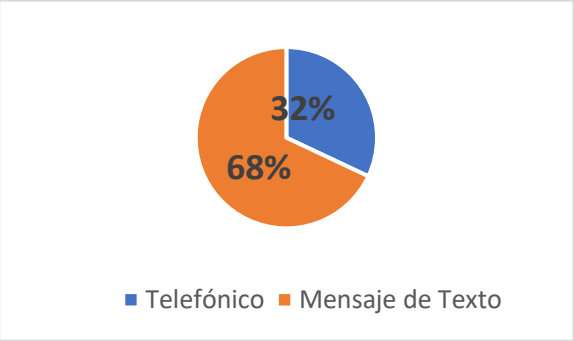
Las peticiones y solicitudes atendidas a través del canal telefónico se resuelven de manera oportuna, ya que se realizan de forma verbal e inmediata, por su parte, las solicitudes recibidas por mensaje de texto entran a validación y se responden en orden de llegada; si por la complejidad de la petición 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
- Mensajes de texto - SMS

En el Primer trimestre de 2020 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica y mensajes de texto:

Ilustración 7. Mecanismo Canal Telefónico



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Telefónico	273.296	167.277	32%
Mensaje de Texto	575.477	26.287	68%
TOTAL	**848.773**	**193.564**	**100%**

Fuente: Información del Operador

5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 5954410

En el primer trimestre de 2020 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica:

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas Recibidas	78.046	80.516	114.734	273.296
Ciudadanos atendidos	55.136	53.962	58.179	167.277
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	332,28	340,35	340,32	440.573
Nivel de Atención (%)	95,36%	95,26%	78,01%	89,54%

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

5.2 Mensajes de Texto -SMS

En el primer trimestre de 2020 se recibieron los siguientes mensajes de texto en el código 85594:

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	2020			Total
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
Entrantes admitidos	56.517	60.619	328.406	445.542
Entrantes fuera de horario	5.662	6.300	71.009	82.971
Mensaje Complementario	4.058	6.218	36.688	46.964
Salientes admitidos	70.591	68.450	108.243	247.284
Salientes de Fuera de Horario	5.227	5.948	83.844	95.019
Total	**142.055**	**147.535**	**628.190**	**917.780**

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

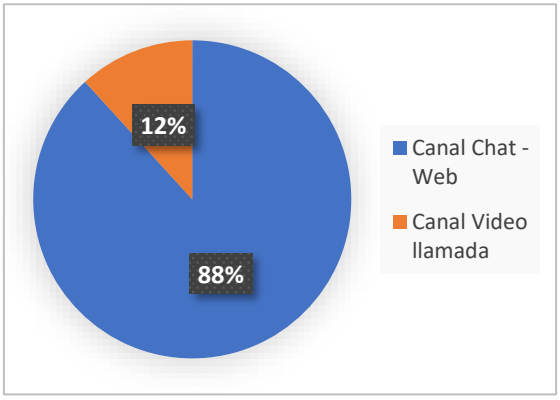
6. CANAL VIRTUAL

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 y videollamada

Ilustración 8. Mecanismo canal virtual



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Canal Chat - Web	108.511	8.650	98%
Canal Video llamada	2.526	244	2%
TOTAL	**111.037**	**8.894**	**100%**

Fuente: *Informe minería de datos operador telefónico.*

6.1 Canal Chat - Web

A través de este canal 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 atendieron un total de 108.511 peticiones, las cuales representaron un total de 8.650 ciudadanos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Peticiones atendidas por chat – web

Indicadores De Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
Transacciones Recibidas	4.423	8.230	95.858	108.511
Transacciones Atendidas	4.188	7.133	6.108	17.429
Nivel de Atención (%)	94,69%	86,67%	6,37%	62,58%
Ciudadanos Únicos Atendidos	2.178	3.553	2.919	8.650

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

6.2 Canal Video llamada

A través de este canal el Departamento pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante este mecanismo ubicado en la página web oficial de la Entidad, se gestionaron un total de 2.526 video llamadas, las cuales representaron un total de 2.325 ciudadanos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 13. Peticiones atendidas por video llamada

Indicadores De Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
Llamadas Recibidas	132	258	2.136	2.526
Llamadas Contestadas	130	243	1.952	2.325
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	81,82	125,50	59,49	88,94
Nivel de Atención (%)	98,48%	94,19%	91,39%	95%
Ciudadanos Únicos Atendidos	20	45	179	244

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

7. RECOMENDACIONES

Para el Primer Trimestre de 2020, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDF a nivel entidad es de **99%**, siendo este un resultado satisfactorio, en la gestión, lo que evidencia un alto compromiso por parte de las dependencias de La Entidad, acompañado por el esquema de seguimiento y monitoreo a la gestión de peticiones que implemento el GIT Participación Ciudadana.

Las áreas que en el Primer Trimestre de 2020 presentan un nivel de oportunidad de 100% son: la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, La Secretaria General, Subdirección General para la Superación de la Pobreza, Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Direcciones Regionales, Oficina Asesora Jurídica y Dirección General.

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

  Para el primer trimestre de 2020, se observa que las quejas aumentaron pasando de 35 en el cuarto trimestre de 2019, a 36 en el primer trimestre de 2020, 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: Transferencia Monetarias (17 quejas), Secretaría General (12 quejas), Direcciones Regionales (3 quejas), Dirección de Inclusión Productiva (2 queja) y Dirección de Infraestructura Social (2 quejas). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDF 1 Trimestre 2020 - Canal Escrito.

De igual forma los reclamos aumentaron pasando de 61 en el cuarto trimestre de 2019 a 67 en el primer trimestre de 2020, 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), Dirección de Inclusión Productiva (8 reclamos), Direcciones Regionales (4 reclamos), Secretaría General (4 reclamos), Dirección de Infraestructura (2 reclamos). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDF 1 Trimestre 2020 - 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 encuesta de percepción del canal escrito mediante en la que manifiestan, que les gustaría que Prosperidad Social se comunicara con los ciudadanos por los siguientes medios:

Tabla 14. ***Encuesta de percepción del canal escrito cuarto trimestre 2019***

CUÁLES PREFIERE	Cantidad	PORCENTAJE
PRESENCIAL	44	48,89%
TELEFÓNICO	24	26,67%
CORREO ELECTRÓNICO	10	11,11%
PRESENCIAL O VÍA TELEFÓNICO	3	3,33%
NO SABE	3	3,33%
PRESENCIAL-CORREO ELECTRONICO	1	1,11%
CORREO ELECTRÓNICO Y TELEFÓNICO	1	1,11%
TODAS	1	1,11%
LINEA TELEFONICA, OFICINA REGIONAL	1	1,11%
NINGUNO	1	1,11%
PAGINA WEB	1	1,11%
TOTAL GENERAL	**90**	**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 1.685 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 2.299 gestiones de las cuales se les mide la oportunidad a 2.174 con un resultado del 97% de cumplimiento al nivel de oportunidad y se archivaron 125 radicados por duplicidad o no requerir respuesta alguna.

Tabla 15. Cantidad de PQRSDF por área - medición oportunidad primer trimestre

POR DIRECCIONES	TOTAL	EN TERMINO	VENCIDA	%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	96	96	0	100%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	1	0	100%
Dirección de Inclusión Productiva	188	164	24	87%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	13	5	8	38%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	684	675	9	99%
Direcciones Regionales	6	6	0	100%
Oficina Asesora Jurídica	1	1	0	100%
Oficina Asesora Planeación	4	4	0	100%
Secretaría General	1146	1118	28	98%
Subdirección de Contratación	1	0	1	0%
Subdirección de Talento Humano	3	0	3	0%
Subdirección Financiera	1	1	0	100%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	30	30	0	100%
TOTAL	**2174**	**2101**	**73**	**97%**

Tabla 16. Cantidad de PQRSDF por tipo de petición - medición oportunidad primer trimestre

TIPO DE PETICION	TOTAL	EN TERMINO	VENCIDA	%
Competencia Otra Entidad	719	705	14	98%
Denuncia	8	6	2	75%
Interés General	6	6	0	100%

Interés Particular	1385	1346	39	97%
Petición Entre Autoridades	16	8	8	50%
Queja	6	5	1	83%
Reclamo	18	16	2	89%
Solicitud De Documentos	7	1	6	14%
Solicitud De Información Pública	9	8	1	89%
TOTAL	**2174**	**2101**	**73**	**97%**

- Del primer trimestre se archivaron 125 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 17. Peticiones archivadas de cuarto trimestre a las cuales no se les puede medir el nivel de oportunidad

POR DIRECCION	TOTAL	%
Dirección de Inclusión Productiva	1	1%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	6	5%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	17	14%
Dirección General	1	1%
Direcciones Regionales	4	3%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1%
Oficina Asesora Jurídica	5	4%
Oficina Asesora Planeación	1	1%
Oficina de Control Interno	2	2%
Secretaría General	77	62%
Subdirección de Contratación	1	1%
Subdirección de Talento Humano	7	6%
Subdirección General de Programas y Proyectos	1	1%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	1%
TOTAL	**125**	**100%**

- Se aclara que a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al primer trimestre de 2020, las siguientes peticiones (2.557) no se les puede calcular el nivel de oportunidad, por cuanto se encuentran en término para responder.

Tabla 18. Peticiones a las cuales no se les puede medir el nivel de oportunidad

TIPO DE PETICION	CANTIDAD
Competencia Otra Entidad	416
Consulta Bases De Datos	2
Denuncia	7
Interés General	38
Interés Particular	1819
Petición Entre Autoridades	97
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	85
Queja	8
Reclamo	16
Solicitud De Documentos	1
Solicitud De Información Pública	66
Tarea Informativa	2
TOTAL	**2557**

Nota: El nivel de oportunidad de estas 2.557 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.

- 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 en el sistema.