INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF ENERO, FEBRERO Y MARZO 2021

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

Abril, 2021

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 13

5. CANAL TELEFÓNICO 17

6. CANAL VIRTUAL 19

7. RECOMENDACIONES 22

8. OBSERVACIONES 23

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 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

• **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:

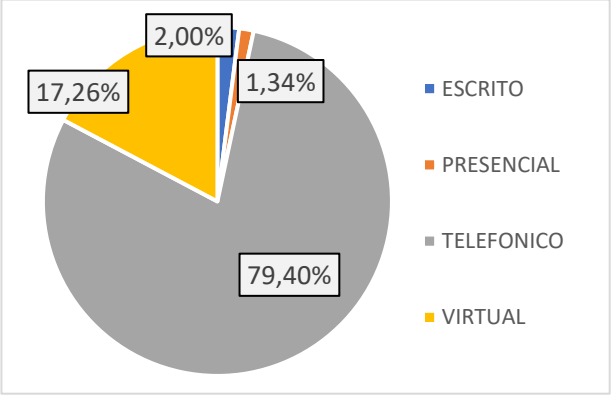
Ilustración 2. Tiempo de respuesta por tipo de petición

Fuente: *Elaboración propia*

2. CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS

En el primer trimestre de 2021 se gestionaron 2.442.375 PQRSDF, de las cuales el 79,40% se atienden por canal telefónico, el 17,26% por canal virtual, el 2,00% por el canal escrito y el 1,34% por canal presencial.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDF por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	48.897	2,00%
PRESENCIAL	32.718	1,34%
TELEFÓNICO	1.939.305	79,40%
VIRTUAL	421.455	17,26%
TOTAL	**2.442.375**	**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 2.917 solicitudes en el primer trimestre.

3.1.1 Insumos entregados por dependencia

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

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	%
Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana	668	22,90%
Grupo Interno de Trabajo Focalización	602	20,64%
Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo	523	17,93%
Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción	466	15,98%
Grupo Interno de Trabajo Focalización Acompañamiento	226	7,75%
Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana- Ingreso solidario	173	5,93%
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Monitoreo	105	3,60%
Grupo Interno de Trabajo Jóvenes en Acción	70	2,40%
Grupo Interno de Trabajo Territorios y Poblaciones	23	0,79%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	18	0,62%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	13	0,45%
Grupo Interno de Trabajo Territorios y Poblaciones	8	0,27%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	4	0,14%
Grupo Interno de Trabajo Donaciones	6	0,21%
Subdirección de Talento Humano	3	0,10%
Grupo Interno de Trabajo Antifraudes	2	0,07%
Grupo Interno de Trabajo Empleabilidad	2	0,07%
Subdirección General de Programas y Proyectos	2	0,07%
Grupo Interno de Trabajo enfoque diferencial	1	0,03%
Grupo Interno de Trabajo Seguimiento y Monitoreo Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción	1	0,03%
Subdirección de Contratación	1	0,03%
TOTAL	**2.917**	**100%**

Fuente: Información del Operador

El 91,12% de los insumos recibidos fueron enviados por 6 dependencias, el 20,90% por el Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana, el 20,64% por el Grupo Interno de Trabajo Focalización, el 17,93% por el Grupo Interno de Trabajo Formulación y Monitoreo, el 15,98% por el Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción, el 7,75% por el Grupo Interno de Trabajo Focalización Acompañamiento y el 5,93% por el Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana- Ingreso solidario.

3.1.2 Insumos entregados por Dirección

Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección

DIRECCION	CANTIDAD	%
Secretaría General	841	28,83%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	826	28,32%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	675	23,14%
Dirección Inclusión Productiva	524	17,96%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	18	0,62%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	13	0,45%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	12	0,41%
Subdirección de Talento Humano	4	0,14%
Subdirección General de Programas y Proyectos	3	0,10%
Subdirección de Contratación	1	0,03%
TOTAL	**2.917**	**100%**

Fuente: Información del Operador

El 98,25% de los insumos recibidos fueron enviados por 4 Direcciones, el 28,83% por La Secretaría General, el 28,32% por la Subdirección General para la Superación de la Pobreza, el 23,14% por La Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas y el 17,96% por la Dirección Inclusión Productiva.

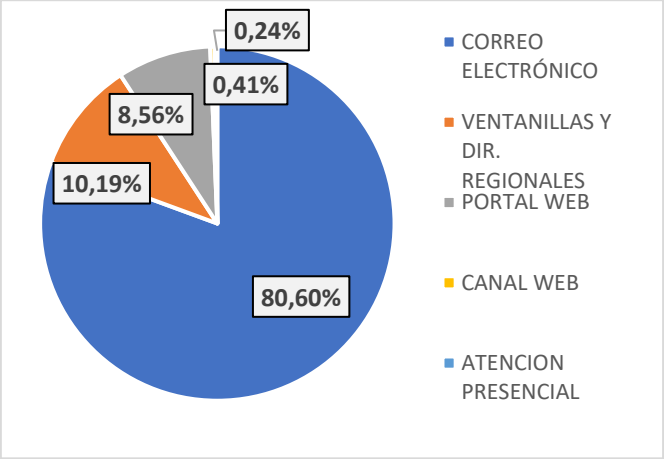
3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

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 (39.413 con un 80,60%) y Ventanillas y Dirección Regionales (4.985 con un 10,19%).

Ilustración 4. PQRSDF escritas por mecanismo de atención



CANAL	CANTIDAD	%
CORREO ELECTRÓNICO	39.413	80,60%
VENTANILLAS Y DIR. REGIONALES	4.985	10,19%
PORTAL WEB	4.184	8,56%
CANAL WEB	199	0,41%
ATENCION PRESENCIAL	116	0,24%
TOTAL	**48.897**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

3.2.1 Cantidad de PQRSDF por tipo

El 63,57% de las peticiones que se recibieron en el primer trimestre de 2021 corresponden a peticiones de interés particular representado en 31.082 peticiones y el 29,92% corresponden a Competencia Otra Entidad representado en 14.631.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el primer trimestre de 2021 se recibieron 110 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 primer trimestre 2021

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Interés Particular	11.924	8.843	10.315	31.082	63,57%
Competencia Otra Entidad	3.491	5.326	5.814	14.631	29,92%

Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	473	482	344	1.299	2,66%
Petición Entre Autoridades	203	287	364	854	1,75%
Petición Órganos De Control/Congreso	168	199	167	534	1,09%
Interés General	63	145	23	231	0,47%
Solicitud De Información Pública	23	21	66	110	0,22%
Queja	32	22	7	61	0,12%
Reclamo	15	3	20	38	0,08%
Consulta Bases De Datos	4	6	14	24	0,05%
Denuncia	6	3	7	16	0,03%
Solicitud De Documentos	2	3	1	6	0,01%
Tarea Informativa	1	2	3	6	0,01%
Felicitación	1	0	1	2	0,00%
Consulta	1	1	0	2	0,00%
Sugerencia	1	0	0	1	0,00%
TOTAL	**16.408**	**15.343**	**17.146**	**48.897**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

Al comparar el comportamiento del primer trimestre 2021 respecto al cuarto trimestre del 2020 se observa:

- Las peticiones en general para el primer trimestre 2021 aumentaron en un 17,69% aproximado.
- Las peticiones órganos de control/congreso aumento en 775,41% de 61 en el cuarto trimestre de 2020 a 534 en el primer trimestre de 2021.
- Las peticiones de interés general aumentaron en un 145,74% de 94 en el cuarto trimestre de 2020 a 231 en el primer trimestre de 2021.
- La solicitud de documentos y las felicitaciones aumentaron en un 200%
- Las quejas disminuyeron 55,47% de 137 en el cuarto trimestre de 2020 a 61 en el primer trimestre 2021.
- La solicitud de información pública disminuyo en un 51,02% de 49 en el tercer trimestre de 2020 a 24 en el cuarto trimestre.
- La Solicitud de Información pública disminuyo 43,59% de 195 en el cuarto trimestre de 2020 a 110 en el primer trimestre 2021.
- Las denuncias disminuyeron 33,33%, la petición ilegible, incompleta y/o anexos 26,98% y las peticiones entre autoridades 17,98 en el primer trimestre 2021.

Tabla 4. Comparativo PQRSDF por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		COMPARATIVO	Incremento o Disminución porcentual
	4to TRIMESTRE 2020	1er TRIMESTRE 2021		
INTERÉS PARTICULAR	28.903	31.082	Aumentó	7,54%
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	9.260	14.631	Aumentó	58,00%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1.039	854	Disminuyó	-17,81%
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA Y/O SIN ANEXOS	1.779	1.299	Aumentó	-26,98%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	195	110	Disminuyó	-43,59%
INTERÉS GENERAL	94	231	Aumentó	145,74%
RECLAMO	26	38	Aumentó	46,15%
DENUNCIA	24	16	Disminuyó	-33,33%
QUEJA	137	61	Disminuyó	-55,47%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	6	Aumentó	200,00%
CONSULTA BASES DE DATOS	24	24	Igual	0,00%
SUGERENCIA	0	1	Igual	0,00%
TAREA INFORMATIVA	0	6	Aumentó	600,00%
FELICITACION	0	2	Aumentó	200,00%
CONSULTA	3	2	Disminuyó	-33,33%
PETICION ORGANOS DE CONTROL/CONGRESO	61	534	Aumentó	775,41%
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	0	0	Igual	0,00%
TOTAL	**41.547**	**48.897**	Aumentó	**17,69%**

Fuente: Reporte Delta

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDF

El área que en el primer trimestre de 2021 presenta un nivel de oportunidad del 100% es: Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, GIT Focalización y la Subdirección Financiera.

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

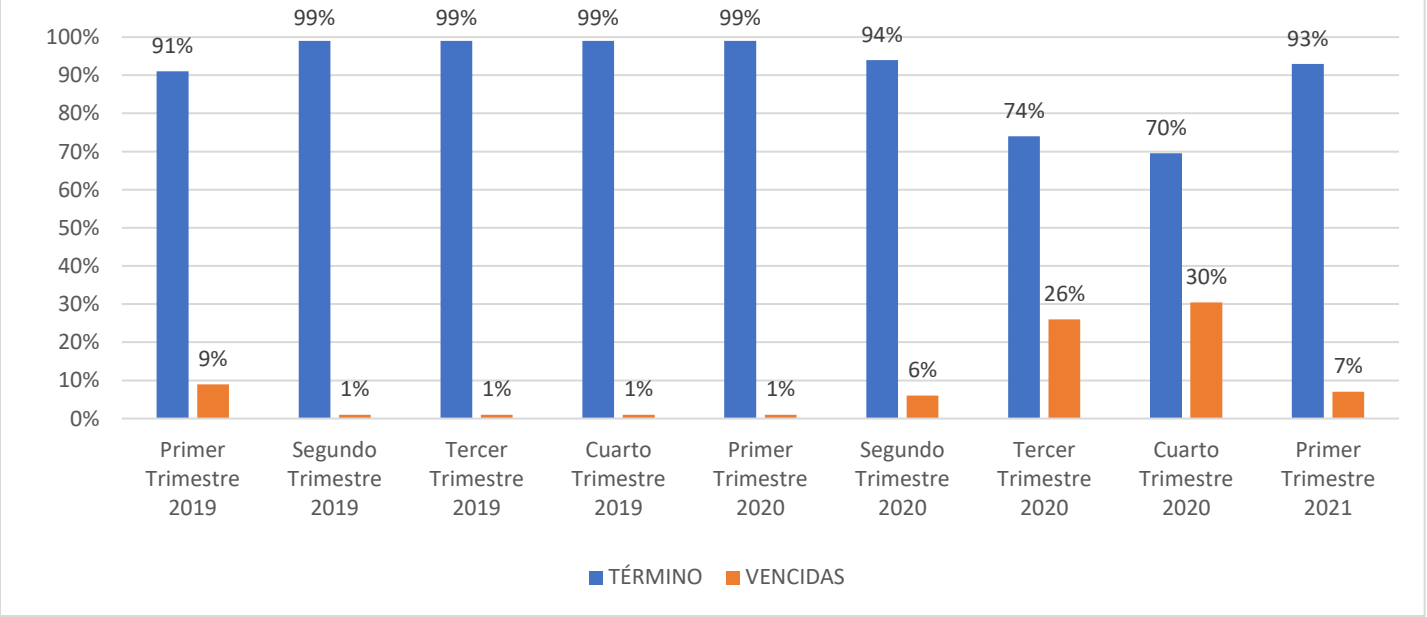
Por Direcciones	Oportunidad de la Respuesta			
	Cantidad	Término	Vencida	% Término
Secretaría General	25.357	23.168	2.189	91,37%

Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	15.005	13.894	1.111	92,60%
Direcciones Regionales	4.494	4.479	15	99,67%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2.100	2.097	3	99,86%
Dirección de Inclusión Productiva	959	887	72	92,49%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	285	273	12	95,79%
Oficina Asesora Jurídica	231	214	17	92,64%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	120	120	0	100%
Oficina Asesora Planeación	111	109	2	98,20%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	74	68	6	91,89%
Subdirección de Talento Humano	42	38	4	90,48%
Subdirección de Contratación	40	34	6	85,00%
GIT Focalización	23	23	0	100%
Subdirección Financiera	18	18	0	100%
Subdirección General de Programas y Proyectos	17	13	4	76,47%
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	16	9	7	56,25%
Subdirección de Operaciones	5	2	3	40,00%
TOTAL GENERAL	**48.897**	**45.446**	**3.451**	**92,94%**

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDF a nivel entidad para este trimestre es del **92,94%.**

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



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al cuarto trimestre de 2020, en el primer trimestre de 2021 la oportunidad aumento al 92,94%.

3.4 Cantidad de PQRSDF por dependencia de la Entidad

El 51,86% (25.357) de las PQRSDF recibidas de la Entidad fueron atendidas por la Secretaría General, el 30,69% (15.005) por Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas y el 9,19% (4.494) a las Direcciones Regionales.

Tabla 6. Cantidad de PQRSDF por dependencia

Dirección	Cantidad	%
Secretaria General	25.357	51,86%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	15.005	30,69%
Direcciones Regionales	4.494	9,19%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2.100	4,29%
Dirección de inclusión productiva	959	1,96%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	285	0,58%
Oficina Asesora Jurídica	231	0,47%
Dirección de acompañamiento Familiar y Comunitario	120	0,25%
Oficina Asesora Planeación	111	0,23%
Subdirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	74	0,15%
Subdirección de Talento Humano	42	0,09%
Subdirección de Contratación	40	0,08%
GIT Focalización	23	0,05%
Subdirección Financiera	18	0,04%
Subdirección General del Programas y Proyectos	17	0,03%
GIT Seguimiento Nuevos Programas	16	0,03%
Subdirección de Operaciones	5	0,01%
TOTAL GENERAL	**48.897**	**100%**

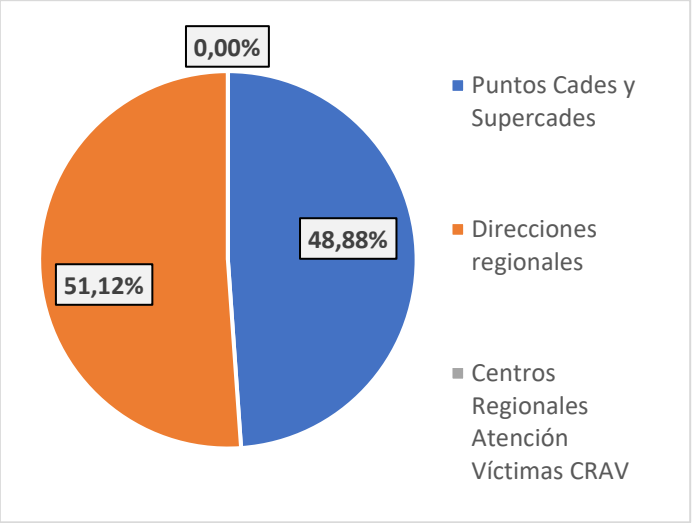
Fuente: Reporte Delta

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	15.994	48,88%
Direcciones regionales	16.724	51,12%
Centros Regionales Atención Víctimas CRAV	0	0,00%
TOTAL	**32.718**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

El mayor volumen de las PQRSDF gestionadas por el canal presencial se atienden a través de las Direcciones Regionales con un 51,12% (16.724) seguido de los puntos Cades y SuperCades con un 48,88% (15.994)

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 15.994 peticiones en el primer trimestre del 2021.

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

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	%
Cade La Victoria	191	0	849	1.040	7%
Cade Santa Helenita	0	0	0	0	0%
Cade Candelaria	16	299	582	897	6%
Cade Luceros	167	432	785	1.384	9%

Cade Santa Lucia	414	0	1.260	1.674	10%
Cade Servitá	180	265	366	811	5%
Cade Suba	17	329	650	996	6%
Cade Tunal	288	426	633	1.347	8%
Super cade 20 De Julio	142	289	567	998	6%
Super cade Américas	484	1.169	1.840	3.493	22%
Super Cade Bosa	559	592	862	2.013	13%
Super cade CAD	376	0	965	1.341	8%
TOTAL GENERAL	**2.834**	**3.801**	**9.359**	**15.994**	**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, no se presentó atención durante este trimestre debido a la emergencia Sanitaria del COVID-19:

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	Febrero	Marzo	TOTAL	%
Norte De Santander	0	0	0	0	0%
Córdoba	0	0	0	0	0%
Sucre	0	0	0	0	0%
Soacha	0	0	0	0	0%
TOTAL GENERAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0%**

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 16.724 peticiones durante el primer trimestre del 2021, 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	0	0	0	0	0	0	0%
Antioquia	123	98	209	430	143,33	4,78	3%
Arauca	19	25	59	103	34,33	1,14	1%
Atlántico	0	0	0	0	0	0	0%
Bogotá	1	2	37	40	13,33	0,44	0%
Bolívar	0	0	0	0	0	0	0%
Boyacá	258	488	384	1130	376,67	12,56	7%
Caldas	87	105	104	296	98,67	3,29	2%
Caquetá	14	60	69	143	47,67	1,59	1%
Casanare	154	157	157	468	156	5,2	3%
Cauca	327	258	338	923	307,67	10,26	6%
Cesar	525	726	688	1939	646,33	21,54	12%
Chocó	0	0	32	32	10,67	0,36	0%
Córdoba	30	102	179	311	103,67	3,46	2%
Cundinamarca	3	0	0	3	1	0,03	0%
Guainía	0	0	0	0	0	0	0%
Guaviare	3	6	0	9	3	0,1	0%
Huila	129	467	638	1234	411,33	13,71	7%
La Guajira	651	380	357	1388	462,67	15,42	8%
Magdalena	0	1	2	3	1	0,03	0%
Magdalena Medio	280	404	369	1053	351	11,7	6%
Meta	0	37	258	295	98,33	3,28	2%
Nariño	215	122	260	597	199	6,63	4%
Norte De Santander	1	218	206	425	141,67	4,72	3%
Putumayo	101	118	121	340	113,33	3,78	2%
Quindío	595	492	552	1639	546,33	18,21	10%
Risaralda	0	2	2	4	1,33	0,04	0%
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0%
Santander	9	174	210	393	131	4,37	2%
Sucre	11	13	19	43	14,33	0,48	0%
Tolima	807	895	773	2475	825	27,5	15%

Urabá	173	50	407	630	210	7	4%
Valle Del Cauca	13	54	159	226	75,33	2,51	1%
Vaupés	32	74	46	152	50,67	1,69	1%
Vichada	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL GENERAL	**4.561**	**5.528**	**6.635**	**16.724**	**5.575**	**186**	**100%**

Fuente: Reporte Delta

El 15% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Tolima y el 12% por la Regional Cesar, por 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

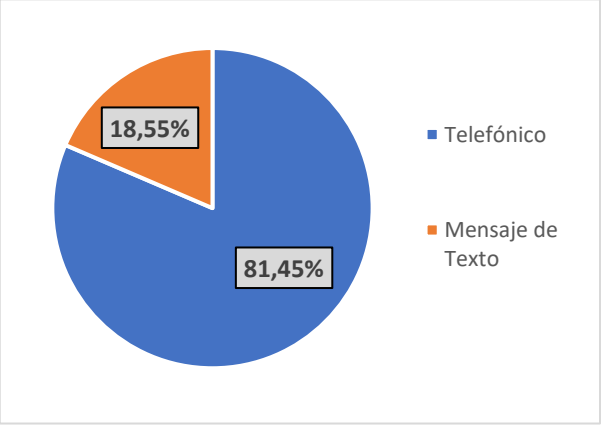
Las peticiones y solicitudes atendidas a través del canal telefónico se resuelven de manera oportuna, ya que se realizan de forma verbal e inmediata, por su parte, las solicitudes recibidas por mensaje de texto entran a validación y se responden en orden de llegada; si por la complejidad de la petición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

Los mecanismos de atención del canal telefónico son:

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

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

Ilustración 7. Mecanismos Canal Telefónico



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Telefónico	785.266	396.809	81%
Mensaje de Texto	1.154.039	90.357	19%
TOTAL	**1.939.305**	**487.166**	**100%**

Fuente: Información del Operador

5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 5954410 - 5149626

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

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	ENERO	FEREBRO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas Recibidas	256.139	235.786	293.341	785.266
Ciudadanos atendidos	118.188	134.685	143.936	396.809
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	458,84	458,84	452,77	456,82
Nivel de Atención (%)	71,63%	92,35%	76,38%	80,12%

Fuente: Informe minería de datos del operador.

5.2 Mensajes de Texto -SMS

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

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	2021			Total
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
Entrantes admitidos	280.187	230.430	405.551	916.168
Entrantes fuera de horario	34.070	17.118	43.716	94.904
Mensaje Complementario	51.883	31.634	59.450	142.967
Salientes admitidos	301.697	268.399	418.283	988.379
Salientes de Fuera de Horario	40.421	21.799	82.681	144.901
Total	**708.258**	**569.380**	**1.009.681**	**2.287.319**

Fuente: Informe minería de datos del operador.

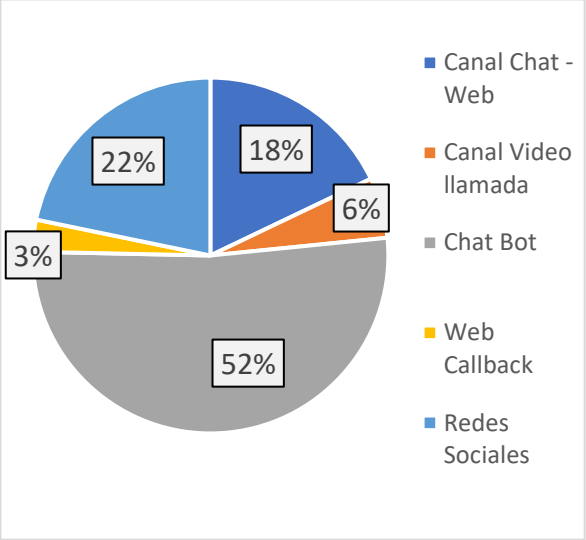
6. CANAL VIRTUAL

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



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Chat - Web	75.447	37.338	18%
Video llamada	23.210	5.459	6%
Chat Bot	218.850	29.593	52%
Web Callback	12.228	9.838	3%
Redes Sociales	91.720	38.201	22%
TOTAL	**421.455**	**120.429**	**100%**

Fuente: *Informe minería de datos operador telefónico.*

6.1 Chat Web

A través de este medio Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante peticiones que son resueltas en línea y en tiempo real, desde un enlace en la página web, de esta manera se recibieron un total de 75.447 peticiones, las cuales representaron un total de 37.338 ciudadanos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores De Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
Transacciones Recibidas	1.805	15.077	58.565	75.447

Transacciones Atendidas	1.441	13.488	28.188	43.117
Nivel de Atención (%)	63,4%	89,5%	48,1%	57,1%
Ciudadanos Únicos Atendidos	14.354	9.052	13.932	37.338

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 23.210 video llamadas, las cuales representaron un total de 5.459 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 13. Atenciones por Video Llamada

Indicadores De Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
Video Llamada				
Llamadas Recibidas	4.064	3.522	14.808	22.394
Llamadas Contestadas	1.971	2.367	4.321	8.659
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	413,80	339,63	363,38	372,27
Nivel de Atención (%)	48,50%	67,21%	29,18%	48,30%
Video Llamada en Lengua de Señas				
Llamadas Recibidas	426	123	267	816
Llamadas Contestadas	100	58	77	235
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	175,57	331,10	484,55	330,41
Nivel de Atención (%)	23,47%	47,15%	28,84%	33,16%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	1.252	1.457	2.750	5.459

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 218.850 atenciones, las cuales representaron un total de 29.593 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

Indicadores de Servicio	Febrero	Marzo	Total
# Conversaciones	65.160	153.690	218.850
Abandono	1.033	3.074	4.107
Atención Bot	64.127	150.616	214.743
Paso a agente	12.666	25.975	38.641
Retención Bot	51.461	124.641	176.102
% Retención Bot	80,25%	82,75%	81,50%
% Paso a Agente	19,75%	17,25%	18,50%
Total Ciudadanos Atendidos	12.801	16.792	29.593

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

6.4 Web CallBack

Por este medio de atención Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de ingresar sus datos de contacto en un link ubicado en la página web oficial de la Entidad, para que de forma automática el sistema lo coloque en cola y tan pronto haya disponibilidad de un agente se le regrese la llamada para atender la solicitud, para este trimestre se recibieron en total 12.228 solicitudes, las cuales representaron un total de 9.838 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web CallBack

Formulario	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
Solicitudes Recibidas	2.097	5.257	4.874	12.228
Atenciones efectivas	1.110	4.507	4.457	10.074
No efectivas	987	750	417	2.154
Ciudadanos únicos atendidos	1.818	4.326	3.694	9.838

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 91.720 solicitudes, las cuales representaron un total de 38.201 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores de Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total
Recibidos	15.879	27.709	21.674	91.720
Gestionados	8.207	10.553	13.067	73.084
Archivados (comentarios)	9.812	13.422	13.512	101.585
Ciudadanos únicos	9.970	16.969	11.262	38.201

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

7. RECOMENDACIONES

Para el Primer Trimestre de 2021, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDF a nivel entidad aumentó al **92.94%**.

El área que en el Primer Trimestre de 2021 presenta un nivel de oportunidad de 100% es: Dirección de acompañamiento Familiar y Comunitario, GIT Focalización y Subdirección Financiera.

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

  Para el primer trimestre de 2021, se observa que las quejas disminuyeron pasando de 137 en el cuarto trimestre de 2020, a 61 en el primer 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: Secretaría General (41 quejas), Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (14 quejas), Direcciones Regionales (5 queja) y Dirección de Inclusión Productiva (1 queja), Dirección Regional Bogotá (1 queja), Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (1 queja). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDF 1er Trimestre 2021 - Canal Escrito.

  De igual forma los reclamos aumentaron pasando de 26 en el cuarto trimestre de 2020 a 38 en el primer 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 (24 Reclamos), Secretaría General (8 Reclamos), Direcciones Regionales (5 Reclamos) y Dirección de Infraestructura Social y Hábitat (1 Reclamo). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDF 1er 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 segundo semestre 2020

7.2. ¿CUÁLES PREFIERE?	Cantidad	Porcentaje
VIRTUAL / TELEFONICO	62	30,24%
PRESENCIAL / TELEFONICO	48	23,41%
VIRTUAL	46	22,44%
TELEFONICO	26	12,68%
PRESENCIAL	11	5,37%
NINGUNO	10	4,88%
NO RESPONDE	1	0,49%
TODOS	1	0,49%
Total general	**205**	**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 18.200 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 18.200 gestiones de las cuales se les mide la oportunidad a 16.684 con un resultado del 91,67% de cumplimiento al nivel de oportunidad y se archivaron 1.516 radicados por duplicidad o no requerir respuesta alguna.

Tabla 18. Cantidad de PQRSDF por dependencia - medición oportunidad cuarto trimestre 2020

POR DIRECCIONES	TOTAL	EN TERMINO	VENCIDA	%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	12150	3079	9071	72,82%
Secretaría General	3559	3154	405	21,33%
Dirección de Inclusión Productiva	376	320	56	2,25%
Direcciones Regionales	186	184	2	1,11%

Subdirección General para la Superación de la Pobreza	163	162	1	0,98%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	91	61	30	0,55%
Oficina Asesora Planeación	86	20	66	0,52%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	30	23	7	0,18%
Despacho del director del Departamento	12	6	6	0,07%
Oficina Asesora Jurídica	7	5	2	0,04%
Subdirección de Contratación	6	2	4	0,04%
Subdirección General de Programas y Proyectos	5	2	3	0,03%
Subdirección de Talento Humano	4	4	0	0,02%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	3	3	0	0,02%
Subdirección de Operaciones	3	1	2	0,02%
Subdirección Financiera	2	2	0	0,01%
Dirección General	1	1	0	0,01%
TOTAL	**16.684**	**7.029**	**9.655**	**100%**

Tabla 19. Cantidad de PQRSDF por tipo de petición - medición oportunidad cuarto trimestre 2020

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Competencia Otra Entidad	0	3	814	817	4,90%
Consulta Bases De Datos	0	1	1	2	0,01%
Denuncia	0	0	6	6	0,04%
Interés General	0	3	41	44	0,26%
Interés Particular	6	4.619	9.062	13.687	82,04%
Petición Entre Autoridades	2	5	102	109	0,65%
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	0	1	165	166	0,99%
Petición Órganos De Control/Congreso	0	0	1	1	0,01%
Queja	0	0	13	13	0,08%
Reclamo	0	0	2	2	0,01%
Solicitud De Información Pública	0	10	16	26	0,16%
Tarea Informativa	0	174	1.637	1.811	10,85%
TOTAL	**8**	**4.816**	**11.860**	**16.684**	**100%**

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

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

POR DIRECCION	TOTAL	%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2486	66,86%
Secretaría General	639	17,19%
Oficina Asesora Jurídica	141	3,79%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	126	3,39%
Subdirección de Talento Humano	49	1,32%
Dirección de Inclusión Productiva	44	1,18%
Subdirección General de Programas y Proyectos	44	1,18%
Direcciones Regionales	41	1,10%
Subdirección de Contratación	26	0,70%
GIT Focalización	25	0,67%
Oficina Asesora Planeación	24	0,65%
Oficina de Control Interno	24	0,65%
Dirección General	20	0,54%
Subdirección Financiera	6	0,16%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	5	0,13%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	5	0,13%
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	3	0,08%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0,08%
Oficina de Tecnologías de Información	3	0,08%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	2	0,05%
Subdirección de Operaciones	2	0,05%
TOTAL	**3718**	**100%**

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al primer trimestre de 2021, las siguientes peticiones (3.158) 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 PETICION	CANTIDAD
Competencia Otra Entidad	733
Consulta Bases De Datos	4

Denuncia	6
Interés General	16
Interés Particular	2142
Petición Entre Autoridades	72
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	121
Petición Órganos De Control/Congreso	41
Queja	2
Reclamo	9
Solicitud De Documentos	3
Solicitud De Información Pública	9
Total general	**3.158**

Nota: El nivel de oportunidad de estas 3.158 peticiones, será calculado en el informe del siguiente trimestre.

- El aumento significativo en el número de peticiones y solicitudes, es ocasionado por la contingencia del COVID-19, el cual empezó desde la declaratoria del Estado de emergencia sanitaria mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, lo que ocasiono la disminución en el nivel de oportunidad de varias áreas de la Entidad y por consiguiente el resultado a nivel global, no obstante, para este trimestre se puede observar una importante recuperación en el nivel de oportunidad, 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.