



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDf OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2021

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

ENERO, 2022



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES	3
2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS	6
3. CANAL ESCRITO	7
4. CANAL PRESENCIAL	14
5. CANAL TELEFÓNICO.....	18
6. CANAL VIRTUAL	20
7. RECOMENDACIONES	24
8. OBSERVACIONES	26



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

INTRODUCCIÓN

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

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

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

1. GENERALIDADES

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

• Canales de atención

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

Ilustración 1. Canales de atención



Fuente: Elaboración propia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

• Derecho de Petición

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

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

• Tipos o modalidades del derecho de petición

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

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

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

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

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

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

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

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSD Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

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.



La equidad es de todos

Prosperidad Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

• Términos de respuesta

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

Ilustración 2. Tiempo de respuesta por tipo de petición

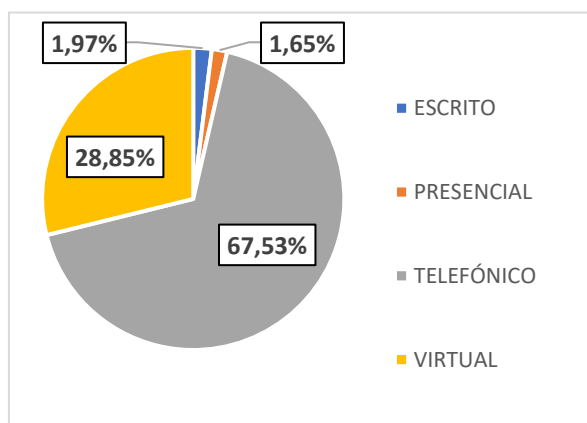


Fuente: Elaboración propia

2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el cuarto trimestre de 2021 se gestionaron 1.931.227 PQRSDf, de las cuales el 67,53% se atienden por canal telefónico, el 28,85% por canal virtual, el 1,97% por el canal escrito y el 1,65% por canal presencial.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	38.106	1,97%
PRESENCIAL	31.791	1,65%
TELEFÓNICO	1.304.142	67,53%
VIRTUAL	557.188	28,85%
TOTAL	1.931.227	100%

Fuente: Reporte Delta e información del Operador



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

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

3. CANAL ESCRITO

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

En el proceso de consolidación de respuestas, para peticiones de interés particular con múltiple asignación por competencia a las dependencias de la Entidad, se tramitaron 2.679 solicitudes en el cuarto 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 Seguimiento a Nuevos Programas	564	21,05%
Grupo Interno De Trabajo Familias en Acción	548	20,46%
Grupo Interno De Trabajo Focalización	443	16,54%
Grupo Interno De Trabajo Formulación y Monitoreo	425	15,86%
Grupo Interno De Trabajo Seguimiento y Monitoreo	135	5,04%
Grupo Interno De Trabajo Seguimiento a Nuevos Programas - Compensación IVA	109	4,07%
Grupo Interno De Trabajo Jóvenes en Acción	108	4,03%
Grupo Interno De Trabajo Focalización Acompañamiento	99	3,70%
Grupo Interno De Trabajo Seguimiento a Nuevos Programas - Ingreso solidario	81	3,02%
Grupo Interno De Trabajo Ingreso Solidario	76	2,84%
Grupo Interno de Trabajo Compensación del IVA	33	1,23%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	15	0,56%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	14	0,52%
Grupo Interno De Trabajo Donaciones	7	0,26%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	5	0,19%
Grupo Interno De Trabajo Empleabilidad	4	0,15%
Grupo Interno de Trabajo Colombia Mayor	3	0,11%
Subdirección de Talento Humano	2	0,07%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,07%
Grupo de trabajo Enfoque diferencial	2	0,07%
Grupo Interno De Trabajo Seguimiento a Nuevos Programas - Adulto Mayor	1	0,04%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Grupo Interno De Trabajo Participación Ciudadana Ingreso solidario - Compensación IVA	1	0,04%
Subdirección de Contratación	1	0,04%
Grupo Interno De Trabajo Participación Ciudadana Ingreso solidario	1	0,04%
TOTAL	2.679	100%

Fuente: Información del Operador

El 83,02% de los insumos recibidos fueron enviados por 6 dependencias, el 21,05% por el Grupo Interno De Trabajo Seguimiento a Nuevos Programas, el 20,46% por el Grupo Interno De Trabajo Familias en Acción, el 16,54% por el Grupo Interno De Trabajo Focalización, el 15,86% por el Grupo Interno De Trabajo Formulación y Monitoreo y el 4,07% por el Grupo Interno De Trabajo Seguimiento a Nuevos Programas - Compensación IVA.

3.1.2 Insumos entregados por Dirección

Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección

DIRECCION	CANTIDAD	%
Secretaría General	869	32,44%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	791	29,53%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	542	20,23%
Dirección Inclusión Productiva	425	15,86%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	16	0,60%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	15	0,56%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	14	0,52%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,07%
Subdirección de Talento Humano	2	0,07%
Subdirección General de Programas y Proyectos	2	0,07%
Subdirección de Contratación	1	0,04%
TOTAL	2.679	100%

Fuente: Información del Operador

El 98,06% de los insumos recibidos fueron enviados por 4 Direcciones, el 32,44% por La Secretaría General, el 29,53% por la Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, el 20,23% por La Subdirección General para la Superación de la Pobreza y el 15,86% por la Dirección Inclusión Productiva.



La equidad es de todos

Prosperidad Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

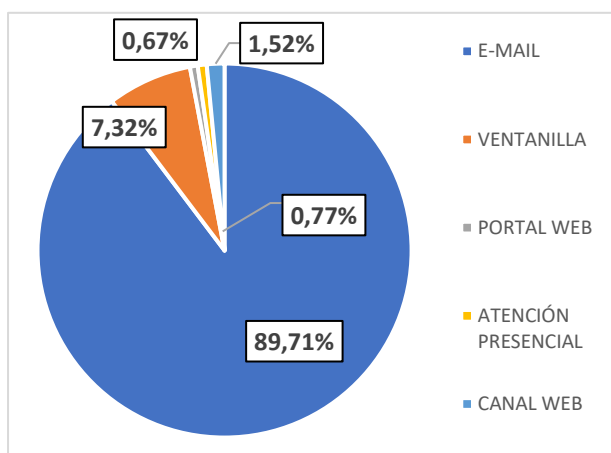
3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

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 (34.183 con un 89,71%) y Ventanilla (2.791 con un 7,32%).

Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



CANAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	34.183	89,71%
VENTANILLA	2.791	7,32%
PORTAL WEB	257	0,67%
ATENCIÓN PRESENCIAL	294	0,77%
CANAL WEB	581	1,52%
TOTAL	38.106	100%

Fuente: Reporte Delta

3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

El 78,99% de las peticiones que se recibieron en el cuarto trimestre de 2021 corresponden a peticiones de interés particular representado en 30.100 peticiones y el 13,02% corresponden a Competencia Otra Entidad representado en 4.960.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el cuarto trimestre de 2021 se recibieron 73 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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Tabla 3. Cantidad de PQRSDf por tipo cuarto trimestre 2021

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Interés Particular	13.599	12.768	3.733	30.100	78,99%
Competencia Otra Entidad	2.144	1.839	977	4.960	13,02%
Petición Entre Autoridades	385	392	254	1.031	2,71%
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	308	360	201	869	2,28%
Petición Órganos De Control/Congreso	145	138	90	373	0,98%
Denuncia	86	116	76	278	0,73%
Reclamo	30	49	28	107	0,28%
Interés General	34	55	10	99	0,26%
Queja	31	49	15	95	0,25%
Solicitud De Información Pública	27	27	19	73	0,19%
Tarea Informativa	29	37	5	71	0,19%
Reclamo En Materia De Datos Personales	9	8	4	21	0,06%
Consulta Bases De Datos	3	5	4	12	0,03%
Solicitud De Documentos	5	2	2	9	0,02%
Consulta	7	1	0	8	0,02%
TOTAL	16.842	15.846	5.418	38.106	100%

Fuente: Reporte Delta

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

- Las peticiones en general para el cuarto trimestre 2021 disminuyeron en un 5,43% aproximado.
- Las peticiones de competencia a otra entidad disminuyeron en un 35,89% de 7.737 en el tercer trimestre 2021 a 4960 en el cuarto trimestre.
- Las peticiones entre autoridades disminuyeron en un 6,36% de 1.101 en el tercer trimestre de 2021 a 1.031 en el cuarto trimestre de 2021.
- Las peticiones de órganos de control/ congreso disminuyeron en un 12,85% de 428 a 373 en el cuarto trimestre de 2021.
- Las felicitaciones disminuyeron en un 100% de 3 en el tercer trimestre de 2021 a 0 en el cuarto trimestre de 2021.
- Las denuncias aumentaron en un 341,27% de 63 en el tercer trimestre 2021 a 278 en el cuarto trimestre de 2021
- Las quejas aumentaron en un 163,89% de 36 en el tercer trimestre de 2021 a 95 en el cuarto trimestre 2021
- La tarea informativa aumento en un 787,50% de 8 en el tercer trimestre de 2021 a 71 en el cuarto trimestre 2021.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Tabla 4. Comparativo PQRSDf por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		COMPARATIVO	Incremento o Disminución porcentual
	3er TRIMESTRE 2021	4to TRIMESTRE 2021		
INTERÉS PARTICULAR	29.712	30.100	Aumentó	1,31%
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	7.737	4.960	Disminuyó	-35,89%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1.101	1.031	Disminuyó	-6,36%
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA Y/O SIN ANEXOS	913	869	Disminuyó	-4,82%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	78	73	Disminuyó	-6,41%
INTERÉS GENERAL	100	99	Disminuyó	-1,00%
RECLAMO	97	107	Aumentó	10,31%
DENUNCIA	63	278	Aumentó	341,27%
QUEJA	36	95	Aumentó	163,89%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5	9	Aumentó	80,00%
CONSULTA BASES DE DATOS	15	12	Disminuyó	-20,00%
SUGERENCIA	0	0	Igual	0,00%
FELICITACIÓN	3	0	Disminuyó	-100,00%
CONSULTA	0	8	Aumentó	800,00%
PETICION ORGANOS DE CONTROL/CONGRESO	428	373	Disminuyó	-12,85%
TAREA INFORMATIVA	8	71	Aumentó	787,50%
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	0	21	Aumentó	210,00%
TOTAL	40.296	38.106	Disminuyó	-5,43%

Fuente: Reporte Delta

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDf

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

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

Por Direcciones	Oportunidad de la Respuesta			
	Cantidad	Término	Vencida	% Término
Dirección General	13.304	10.019	3.285	75,31%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	12.780	10.027	2.753	78,46%



La equidad es de todos

Prosperidad Social

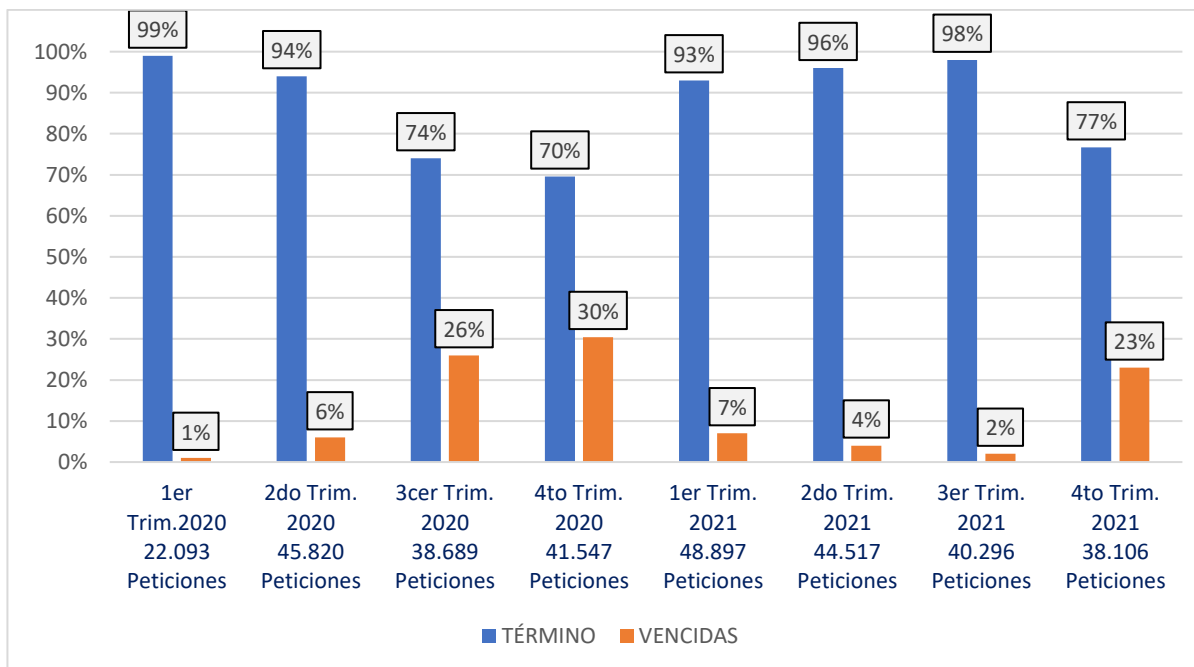
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Secretaría General	7.769	5.316	2.453	68,43%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1.450	1.382	68	95,31%
Dirección de Inclusión Productiva	906	848	58	93,60%
Direcciones Regionales	694	657	37	94,67%
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	619	522	97	84,33%
Oficina Asesora de Jurídica	167	154	13	92,22%
Subdirección General de Programas y Proyectos	159	93	66	58,49%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	149	90	59	60,40%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	91	86	5	94,51%
Subdirección de Financiera	13	10	3	76,92%
Subdirección de Operaciones	3	3	0	100,00%
Subdirección de Talento Humano	2	1	1	50,00%
TOTAL GENERAL	38.106	29.208	8.898	76,65%

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad para este trimestre es del **76,65%**.

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2020 y 2021 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Es importante tener en cuenta que el número de PQRSDf recibidas a partir del segundo trimestre del 2020 presentó un aumento exponencial como consecuencia de la emergencia sanitaria del COVID-19 declarada por el gobierno nacional, para el primer trimestre se recibieron 22.093 y en el segundo trimestre 45.820 lo que representa un aumento del 107%, lo anterior, hace más compleja la respuesta dentro de los términos y generó el impacto en el indicador de oportunidad para el tercer y cuarto trimestre del 2020 como se puede observar en la anterior gráfica, para lo cual, fue necesario desarrollar diferentes planes de contingencia que permitieron volver a estabilizar la gestión y paulatinamente ir mejorando el indicador de oportunidad.

Con relación al cuarto trimestre de 2021 la oportunidad disminuyó al **76,65%**, para lo cual, es importante aclarar que esta situación se presentó por una actualización y cambio de versión del sistema de gestión documental Delta manejado por la Entidad para el trámite de PQRSDf, lo que influyó en la atención de las mismas por la migración de la información, la familiarización de los funcionarios y colaboradores con la herramienta, la gestión que debía realizarse paralelamente de la versión anterior y la nueva, y los diferentes ajustes que se deben ir realizando para estabilizar su funcionamiento. Se resalta que esta actualización era necesaria dentro del proceso de mejora continua para optimizar el rendimiento y funcionalidades del sistema, y con ello lograr una mejor atención y respuesta a los peticionarios de la Entidad.

3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia de la Entidad

El 34,91% (13.304) de las PQRSDf recibidas por la Entidad fueron atendidas por la Dirección General, el 33,54% (12.780) por la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas y el 20,39% (7.769) por la Secretaría General.

Tabla 6. Cantidad de PQRSDf por dependencia

Dirección	Cantidad	%
Dirección General	13.304	34,91%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	12.780	33,54%
Secretaría General	7.769	20,39%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1.450	3,81%
Dirección de Inclusión Productiva	906	2,38%
Direcciones Regionales	694	1,82%
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	619	1,62%
Oficina Asesora de Jurídica	167	0,44%
Subdirección General de Programas y Proyectos	159	0,42%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	149	0,39%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	91	0,24%



La equidad es de todos

Prosperidad Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Subdirección de Financiera	13	0,03%
Subdirección de Operaciones	3	0,01%
Subdirección de Talento Humano	2	0,01%
TOTAL GENERAL	38.106	100%

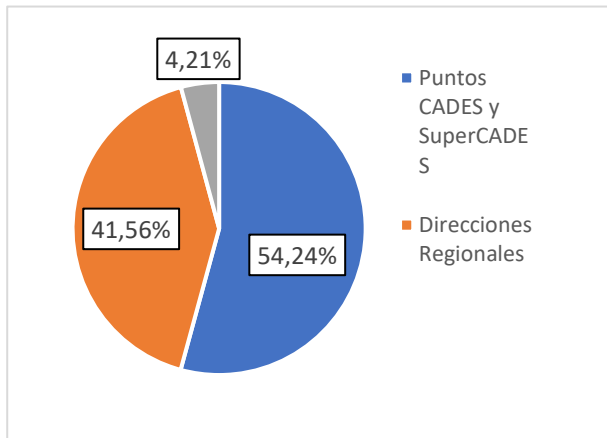
Fuente: Reporte Delta

4. CANAL PRESENCIAL

Las atenciones de peticiones o solicitudes 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	17.242	54,24%
Direcciones Regionales	13.212	41,56%
Centros Regionales Atención Víctimas CRAV	1.337	4,21%
TOTAL	31.791	100%

Fuente: Reporte Delta

El mayor volumen de las PQRSDf gestionadas por el canal presencial se atienden a través de los Puntos CADES y SuperCADES con un 54,24% (17.242) seguido de las Direcciones Regionales con un 41,56% (13.212)

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

4.1 Red CADES y SuperCADES en Bogotá

A través de estos puntos de atención la Entidad gestionó 17.242 peticiones en el cuarto trimestre del 2021.

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

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Cade La Victoria	547	441	294	1.282	7%
Cade Candelaria	463	461	290	1.214	7%
Cade Luceros	484	393	261	1.138	7%
Cade Santa Lucia	570	583	524	1.677	10%
Cade Servitá	396	310	292	998	6%
Cade Suba	619	633	494	1.746	10%
Cade Tunal	302	229	196	727	4%
Cade Yomasa	44	130	99	273	2%
Super CADE 20 De Julio	267	586	2.360	1325	8%
Super CADE Américas	959	1180		2611	15%
Super CADE Bosa	513	631		1616	9%
Super CADE Manitas	249	299		1020	6%
Super CADE CAD	473	670		1615	9%
TOTAL GENERAL	5.886	6.546	4.810	17.242	100%

Fuente: Reporte Delta

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

En los Centros de Atención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en los cuales la Entidad presta apoyo, se atendieron y gestionaron un total de 1.337 peticiones así:



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

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

CRAV	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Norte De Santander	20	50	0	70	5%
Córdoba	0	11	75	86	6%
Sucre	198	206	143	547	41%
Soacha	236	242	147	625	47%
Meta	9	0	0	9	1%
TOTAL GENERAL	463	509	365	1.337	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 13.212 peticiones durante el cuarto trimestre del 2021, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

DIRECCIONES REGIONALES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO DIA	%
Amazonas	5	14	14	33	11	0,37	0%
Antioquia	57	81	60	198	66	2,2	1%
Arauca	65	67	63	195	65	2,17	1%
Atlántico	0	0	0	0	0	0	0%
Bogotá	4	3	0	7	2,33	0,08	0%
Bolívar	11	35	11	57	19	0,63	0%
Boyacá	78	127	179	384	128	4,27	3%
Caldas	41	57	33	131	43,67	1,46	1%
Caquetá	27	71	94	192	64	2,13	1%
Casanare	1	0	0	1	0,33	0,01	0%
Cauca	116	203	59	378	126	4,2	3%
Cesar	244	454	538	1236	412	13,73	9%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Chocó	0	0	0	0	0	0	0%
Córdoba	557	834	710	2101	700,33	23,34	16%
Cundinamarca	2	2	0	4	1,33	0,04	0%
Guainía	0	0	0	0	0	0	0%
Guaviare	0	1	2	3	1	0,03	0%
Huila	155	386	228	769	256,33	8,54	6%
La Guajira	146	264	302	712	237,33	7,91	5%
Magdalena	1	0	0	1	0,33	0,01	0%
Magdalena Medio	29	89	0	118	39,33	1,31	1%
Meta	53	131	117	301	100,33	3,34	2%
Nariño	107	158	154	419	139,67	4,66	3%
Norte Santander	69	384	483	936	312	10,4	7%
Putumayo	30	89	81	200	66,67	2,22	2%
Quindío	220	375	390	985	328,33	10,94	7%
Risaralda	20	36	19	75	25	0,83	1%
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0%
Santander	206	304	60	570	190	6,33	4%
Sucre	105	230	177	512	170,67	5,69	4%
Tolima	513	795	639	1947	649	21,63	15%
Urabá	2	50	535	587	195,67	6,52	4%
Valle Del Cauca	0	0	0	0	0	0	0%
Vaupés	48	37	57	142	47,33	1,58	1%
Vichada	11	3	4	18	6	0,2	0%
TOTAL GENERAL	2.923	5.280	5.009	13.212	4.404	147	100%

Fuente: Reporte Delta

El 17% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Tolima y el 11% por las Regionales Cesar y Huila, para lo cual, es importante tener en cuenta que debido a la pandemia del COVID-19 las atenciones presenciales se vieron restringidas para evitar el riesgo de contagio, por esta razón se presenta una disminución respecto al histórico de atenciones en este canal en todas las regionales.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

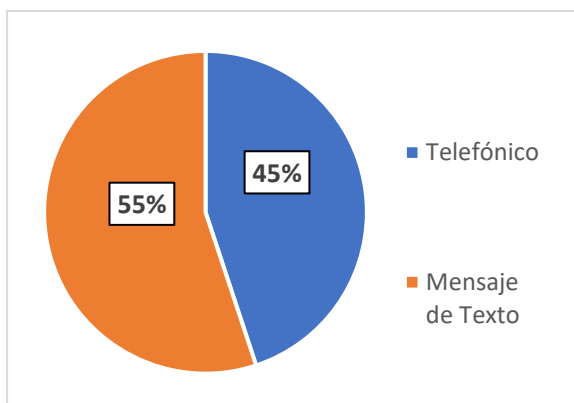
5. CANAL TELEFÓNICO

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

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

En el cuarto 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	585.845	335.724	45%
Mensaje de Texto	718.297	58.407	55%
TOTAL	1.304.142	394.131	100%

Fuente: Información del Operador

5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 5954410 - 5149626

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

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas Recibidas	179.879	200.191	205.775	585.845



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Ciudadanos atendidos	109.760	115.943	110.021	335.724
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	411,58	453,14	456,30	440,34
Nivel de Atención (%)	96,74%	89,76%	86,83%	91,11%

Fuente: Informe minería de datos del operador.

5.2 Mensajes de Texto -SMS

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

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	2021			Total
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Entrantes admitidos	164.146	209.462	192.095	565.703
Entrantes fuera de horario	26.665	25.930	35.761	88.356
Mensaje Complementario	16.565	24.565	23.108	64.238
Salientes admitidos	201.837	241.623	247.634	691.094
Salientes de Fuera de Horario	16.962	21.373	20.549	58.884
Total	426.175	522.953	519.147	1.468.275

Fuente: Informe minería de datos del operador.



La equidad es de todos

Prosperidad Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

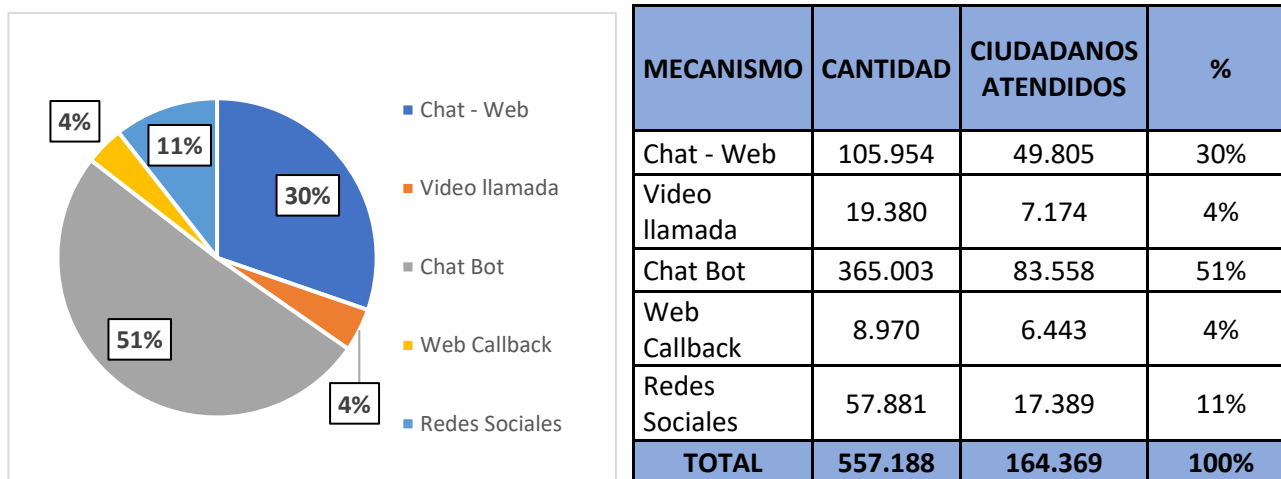
6. CANAL VIRTUAL

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

Los mecanismos de atención del canal virtual son:

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

Ilustración 8. Mecanismos canal virtual



Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

6.1 Chat Web

A través de este medio Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante peticiones o solicitudes que son resueltas en línea y en tiempo real, desde un enlace en la página web, de esta manera se recibieron un total de 105.954 peticiones, las cuales representaron un total de 49.805 ciudadanos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores De Servicio	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total Trimestre
Transacciones Recibidas	22.975	39.569	43.410	105.954
Transacciones Atendidas	21.877	31.605	36.853	90.335
Nivel de Atención (%)	95,22%	77,52%	84,90%	85,88%
Ciudadanos Únicos Atendidos	14.183	16.963	18.659	49.805

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 19.380 video llamadas, las cuales representaron un total de 7.174 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 13. Atenciones por Video Llamada

Indicadores De Servicio	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total Trimestre
Video Llamada				
Llamadas Recibidas	3.423	7.702	7.791	18.916
Llamadas Contestadas	3.187	4.432	4.756	12.375
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	362,87	403,29	374,71	380,29
Nivel de Atención (%)	93,11%	57,54%	61,04%	70,56%
Video Llamada en Lengua de Señas				
Llamadas Recibidas	110	170	184	464



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Llamadas Contestadas	77	125	130	332
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	456,73	392,77	341,69	397,06
Nivel de Atención (%)	66,96%	73,53%	68,42%	69,64%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	1.876	2.597	2.701	7.174

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 365.003 atenciones, las cuales representaron un total de 83.558 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

Indicadores de Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
# Conversaciones	93.625	124.601	146.777	365.003
Abandono	2.379	3.145	3.566	9.090
Atención Bot	91.246	121.456	143.211	355.913
Paso a agente	21.374	30.281	34.876	86.531
Retención Bot	69.872	91.054	108.335	269.261
% Retención Bot	76,58%	74,97%	75,65%	75,73%
% Paso a Agente	23,42%	25,03%	24,35%	72,81%
Total Ciudadanos Atendidos	20.091	30.192	33.275	83.558

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

el sistema lo coloque en cola y tan pronto haya disponibilidad de un agente se le regrese la llamada para atender la solicitud, para este trimestre se recibieron en total 8.970 solicitudes, las cuales representaron un total de 6.443 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web Callback

Formulario	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
Solicitudes Recibidas	2.019	3.336	3.615	8.970
Atenciones efectivas	1.603	3.008	3.265	7.876
No efectivas	380	328	339	1.047
Ciudadanos únicos atendidos	1.461	2.395	2.587	6.443

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 57.881 solicitudes, las cuales representaron un total de 17.389 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores De Servicio	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total Trimestre
FACEBOOK				
Recibidos	18.800	8.417	12.832	40.049
Gestionados	6.942	7.165	6.956	21.063
Archivados (comentarios)	4.753	8.290	5.481	18.524
TWITTER				
Recibidos	8.607	3.983	5.242	17.832
Gestionados	728	445	306	1.479



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Archivados (comentarios)	8.933	4.150	5.302	18.385
Ciudadanos únicos	5.805	6.067	5.517	17.389

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

7. RECOMENDACIONES

Para el Cuarto Trimestre de 2021, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel entidad disminuyó al **76,65%**.

El área que en el Cuarto Trimestre de 2021 presenta un nivel de oportunidad de 100% es: Subdirección de Operaciones

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

Para el cuarto trimestre de 2021, se observa que las quejas aumentaron pasando de 36 en el tercer trimestre de 2021, a 95 en el cuarto trimestre de 2021, por lo anterior se sugiere a las siguientes áreas generar acciones para atender las principales manifestaciones realizadas por los peticionarios en el contenido de sus quejas: GIT Seguimiento a Nuevos Programas (49 quejas), GIT Familias en Acción (24 quejas), GIT Participación Ciudadana (6 quejas), GIT Jóvenes en Acción (5 quejas), Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (3 quejas), GIT Compensación del IVA (2 quejas), GIT Intervenciones Integrales Rurales (1 queja), GIT Control Interno Disciplinario (1 queja), GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial (1 queja), Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (1 queja), Dirección de Inclusión Productiva (1 queja) y GIT Focalización (1 queja). Ver Anexo1Detalle de PQRSDf 4to Trimestre 2021 - Canal Escrito.

De igual forma los reclamos aumentaron pasando de 97 en el tercer trimestre de 2021 a 107 en el cuarto trimestre de 2021, por lo anterior se solicita a las siguientes áreas la verificación de los reclamos para mitigar sus causas: GIT Seguimiento a Nuevos Programas (52 Reclamos), GIT Familias en Acción (21 Reclamos), GIT Participación Ciudadana (13 Reclamos), GIT Jóvenes en Acción (8 Reclamos), Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (5 reclamos), GIT Antifraudes (3 reclamos), Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (2 reclamos), GIT Prestación de Servicios (2 reclamos) y GIT Compensación del IVA (1 Reclamo). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDf 4to Trimestre 2021 - Canal Escrito.

De igual forma las denuncias aumentaron pasando de 63 en el tercer trimestre de 2021 a 278 en el cuarto trimestre de 2021, por lo anterior se solicita a las siguientes áreas la verificación de los reclamos para mitigar sus causas: GIT Seguimiento a Nuevos Programas (211 Denuncias), GIT Jóvenes en Acción (16 Denuncias), GIT Compensación del IVA (13 Denuncias), Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (10 Denuncias), GIT Participación Ciudadana (7 Denuncias), GIT Familias en Acción (7



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Denuncias), GIT Colombia Mayor (4 Denuncias), GIT Intervenciones Integrales Rurales (3 Denuncias), GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo (1 Denuncia), Dirección Regional Caldas (1 Denuncia), Dirección Regional Bogotá (1 Denuncia), GIT Seguimiento y Monitoreo (1 Denuncia), Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (1 Denuncia), Dirección Regional Sucre (1 Denuncia) y GIT Formulación y Monitoreo (1 Denuncia). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDf 4to Trimestre 2021 - Canal Escrito.

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

De acuerdo a la oportunidad presentada en el cuarto trimestre y teniendo en cuenta que la actualización de la herramienta de Gestión Documental Delta influyó en la misma se sugiere verificar con el proveedor la estabilidad y adecuada funcionalidad en la actualización del mismo, para garantizar la calidad necesaria de la herramienta y de esta forma evitar que se vea afectada la operación en la Entidad. De la misma manera, garantizar que los funcionarios y colaboradores de la Entidad tengan el conocimiento necesario para realizar el registro de las PQRSDf en la herramienta.

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

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

PREGUNTA 7.2	Cantidad	Porcentaje
VIA TELEFONICA	12	20,00%
PAGINA WEB	12	20,00%
CORREO ELECTRÓNICO	10	16,67%
PRESENCIAL	9	15,00%
VENTANILLA	2	3,33%
CORREO- MENSAJE DE TEXTO	2	3,33%
PQR	2	3,33%
NINGUNO	2	3,33%
MENSAJE DE TEXTO	1	1,67%
PRESENCIAL UNIDAD DE VICTIMAS	1	1,67%
CORREO ELECTRÓNICOTELEFONICO	1	1,67%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

CORREO ELECTRONICO LINEA TELEFONICA	1	1,67%
REGIONAL	1	1,67%
PERSONALIZADO	1	1,67%
MENSAJES	1	1,67%
FISICO	1	1,67%
LA PAGINA	1	1,67%
Total general	60	100,00%

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

8. OBSERVACIONES

- Del anterior trimestre de las 13.031 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 39.613 gestiones de las cuales se les mide la oportunidad a 12.590 con un resultado del 31,78% de cumplimiento al nivel de oportunidad y se archivaron 27.023 radicados por duplicidad o no requerir respuesta alguna.

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

POR DIRECCIONES	TOTAL	EN TERMINO	VENCIDA	%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1	1	0	0,01%
Dirección de Inclusión Productiva	369	330	39	2,93%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	71	69	2	0,56%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	6410	6313	97	50,91%
Dirección General	2735	2618	117	21,72%
Direcciones Regionales	166	166	0	1,32%
Oficina Asesora de Jurídica	17	13	4	0,14%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Oficina Asesora de Planeación	30	24	6	0,24%
Secretaría General	2154	1260	894	17,11%
Subdirección de Contratación	6	5	1	0,05%
Subdirección de Talento Humano	2	2	0	0,02%
Subdirección General de Programas y Proyectos	9	2	7	0,07%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	620	618	2	4,92%
TOTAL	12.590	11.421	1.169	100%

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

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Competencia Otra Entidad	0	2	1.416	1.418	11,26%
Consulta	0	0	2	2	0,02%
Consulta Bases De Datos	0	0	1	1	0,01%
Denuncia	2	1	10	13	0,10%
Interés General	2	0	19	21	0,17%
Interés Particular	2	125	10.592	10.719	85,14%
Petición Entre Autoridades	1	15	144	160	1,27%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	0	0	151	151	1,20%
Petición Órganos De Control/Congreso	2	3	43	48	0,38%
Queja	1	1	9	11	0,09%
Reclamo	0	0	16	16	0,13%
Solicitud De Documentos	0	0	3	3	0,02%
Solicitud De Información Pública	0	0	14	14	0,11%
Tarea Informativa	4	0	9	13	0,10%
TOTAL	14	147	12.429	12.590	100%

- Del cuarto trimestre 2021 se archivaron 5.073 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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

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

POR DIRECCION	TOTAL	%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	7	0,14%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	12	0,24%
Dirección de Inclusión Productiva	116	2,29%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	98	1,93%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2229	43,94%
Dirección General	1300	25,63%
Direcciones Regionales	208	4,10%
Oficina Asesora de Jurídica	88	1,73%
Oficina Asesora de Planeación	13	0,26%
Secretaría General	632	12,46%
Subdirección de Contratación	4	0,08%
Subdirección de Financiera	10	0,20%
Subdirección de Operaciones	6	0,12%
Subdirección de Talento Humano	14	0,28%
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	24	0,47%
Subdirección General de Programas y Proyectos	39	0,77%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	273	5,38%
TOTAL	5.073	100%

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al cuarto trimestre de 2021, las siguientes peticiones (17.555) no se les puede calcular el nivel de oportunidad, por cuanto se encuentran en término para responder.

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

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
Competencia Otra Entidad	882
Consulta	5
Consulta Bases De Datos	2
Denuncia	171
Interés General	16
Interés Particular	15953
Petición Entre Autoridades	159
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	217



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2021

Petición Órganos De Control/Congreso	44
Queja	38
Reclamo	20
Reclamo En Materia De Datos Personales	3
Solicitud De Documentos	2
Solicitud De Información Pública	15
Tarea Informativa	28
Total general	17.555

Nota: El nivel de oportunidad de estas 17.555 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, es importante indicar que durante los tres trimestres iniciales del 2021 se conservó un promedio de oportunidad sobre el 95%, no obstante, para este cuarto trimestre se puede observar una significativa disminución en el nivel de oportunidad pasando a un 76,65%, teniendo en cuenta la actualización del sistema de gestión documental – DELTA mediante el cual se gestionan las PQRSDf de la Entidad, y que como se indicó anteriormente, era necesaria dentro del proceso de mejora continua para optimizar el rendimiento y funcionalidades del sistema, y con ello lograr una mejor atención y respuesta a los peticionarios de 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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Octubre, Noviembre y Diciembre 2021