



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2022



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF ENERO, FEBRERO Y MARZO 2022

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

ABRIL, 2022



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES	3
2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS	6
3. CANAL ESCRITO	7
4. CANAL PRESENCIAL	13
5. CANAL TELEFÓNICO	16
6. CANAL VIRTUAL	18
7. RECOMENDACIONES	22
8. OBSERVACIONES	24



La equidad es de todos

Prosperidad Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

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 2022** 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: escrito, presencial, telefónico y virtual. 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 Enero, Febrero y Marzo 2022

• 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 - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

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 Enero, Febrero y Marzo 2022

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

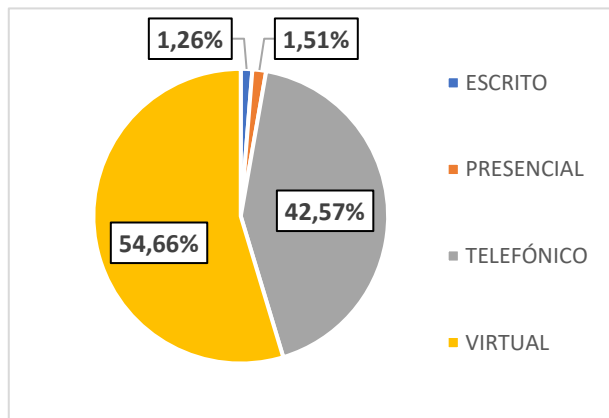


Fuente: Elaboración propia

2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el primer trimestre de 2022 se gestionaron 2.711.300 PQRSDf, de las cuales el 54,66% se atienden por canal virtual, el 42,57% por canal telefónico, el 1,51% por el canal presencial y el 1,26% por canal escrito.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	34.200	1,26%
PRESENCIAL	40.903	1,51%
TELEFÓNICO	1.154.161	42,57%
VIRTUAL	1.482.036	54,66%
TOTAL	2.711.300	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 Enero, Febrero y Marzo 2022

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 4.069 solicitudes en el primer trimestre.

3.1.1 Insumos entregados por dependencia

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

DIRECCION	CANTIDAD	%
Grupo Interno De Trabajo Ingreso Solidario	1.421	34,92%
Grupo Interno de Trabajo Compensación del IVA	899	22,09%
Grupo Interno De Trabajo Familias en Acción	573	14,08%
Grupo Interno De Trabajo Formulación y Monitoreo	396	9,73%
Grupo Interno De Trabajo Focalización	334	8,21%
Grupo Interno De Trabajo Seguimiento y Monitoreo	155	3,81%
Grupo Interno De Trabajo Jóvenes en Acción	130	3,19%
Grupo Interno De Trabajo Focalización Acompañamiento	85	2,09%
Grupo Interno de Trabajo Colombia Mayor	51	1,25%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	7	0,17%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	6	0,15%
Grupo Interno de Trabajo Empleabilidad	4	0,10%
Grupo Interno De Trabajo Donaciones	3	0,07%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,05%
Grupo Interno de Trabajo Colombia Mayor	1	0,02%
Grupo Interno De Trabajo Antifraudes	1	0,02%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	0,02%
TOTAL	4.069	100%

Fuente: Información del Operador

El 89,04% de los insumos recibidos fueron enviados por 5 dependencias, el 34,92% por el Grupo Interno De Trabajo Ingreso Solidario, el 20,09% por el Grupo Interno de Trabajo Compensación del IVA, el 14,08% por el Grupo Interno De Trabajo Familias en Acción, el 9,73% por el Grupo Interno De Trabajo Formulación y Monitoreo y el 8,21% por el Grupo Interno De Trabajo Focalización.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

3.1.2 Insumos entregados por Dirección

Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección

DIRECCION	CANTIDAD	%
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	2.281	56,06%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	859	21,11%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	419	10,30%
Dirección Inclusión Productiva	396	9,73%
Secretaría General	91	2,24%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	8	0,20%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	7	0,17%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	6	0,15%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,05%
TOTAL	4.069	100%

Fuente: Información del Operador

El 97,20% de los insumos recibidos fueron enviados por 4 Direcciones, el 56,06% por Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas, el 21,11% por la Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, el 10,30% por La Subdirección General para la Superación de la Pobreza y el 9,73% por la Dirección Inclusión Productiva.

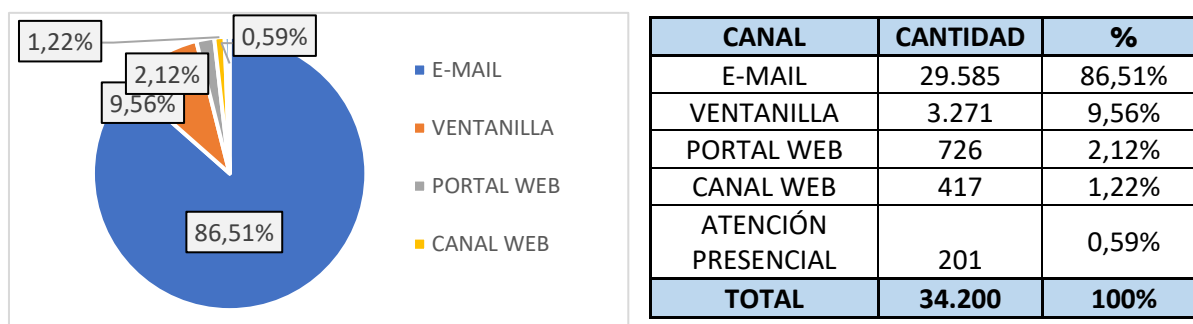
3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

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 (29.585 con un 86,51%) y Ventanilla (3.271 con un 9,56%).

Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



Fuente: Reporte Delta



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

El 69,29% de las peticiones que se recibieron en el primer trimestre de 2022 corresponden a peticiones de interés particular representado en 23.696 peticiones y el 17,02% corresponden a Competencia Otra Entidad representado en 5.922.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el primer trimestre de 2022 se recibieron 113 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 2022

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Interés Particular	7811	8885	7000	23.696	69,29%
Competencia Otra Entidad	1927	2001	1894	5.822	17,02%
Denuncia	709	704	508	1.921	5,62%
Petición Entre Autoridades	271	419	337	1.027	3,00%
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	323	291	334	948	2,77%
Petición Órganos De Control/Congreso	151	174	152	477	1,39%
Solicitud De Información Pública	42	33	38	113	0,33%
Reclamo	16	13	26	55	0,16%
Interés General	17	14	15	46	0,13%
Queja	10	10	5	25	0,07%
Consulta Bases De Datos	6	8	9	23	0,07%
Tarea Informativa	9	5	6	20	0,06%
Reclamo En Materia De Datos Personales	2	7	3	12	0,04%
Solicitud De Documentos	2	7	2	11	0,03%
Consulta	1	1	2	4	0,01%
TOTAL	11.297	12.572	10.331	34.200	100%

Fuente: Reporte Delta

Al comparar el comportamiento del primer trimestre 2022 respecto al cuarto trimestre del 2021 se observa:



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

- Las peticiones en general para el primer trimestre 2021 disminuyeron en un 10,25% aproximado.
- Las quejas disminuyeron en un 73,68% de 95 en el cuarto trimestre 2021 a 25 en el primer trimestre 2022.
- La Tarea Informativa disminuyó en un 71,83% de 71 en el cuarto trimestre de 2021 a 20 en el primer trimestre de 2022.
- Las peticiones de interés general disminuyeron en un 53,54% de 99 a 46 en el primer trimestre de 2022.
- Los reclamos disminuyeron en un 48,60% de 107 en el cuarto trimestre de 2021 a 55 en el primer trimestre de 2022.
- Las denuncias aumentaron en un 591,01% de 278 en el cuarto trimestre 2021 a 1.921 en el primer trimestre de 2022.
- Las consultas de base de datos aumentaron en un 91,67% de 12 en el cuarto trimestre de 2021 a 23 en el primer trimestre 2022
- Las solicitudes de información pública aumentaron en un 54,79% de 73 en el cuarto trimestre de 2021 a 113 en el primer trimestre 2022.

Tabla 4. Comparativo PQRSDf por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		COMPARATIVO	Incremento o Disminución porcentual
	4to TRIMESTRE 2021	1er TRIMESTRE 2022		
INTERÉS PARTICULAR	30.100	23.696	Disminuyó	-21,28%
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	4.960	5.822	Aumentó	17,38%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1.031	1.027	Disminuyó	-0,39%
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA Y/O SIN ANEXOS	869	948	Aumentó	9,09%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	73	113	Aumentó	54,79%
INTERÉS GENERAL	99	46	Disminuyó	-53,54%
RECLAMO	107	55	Disminuyó	-48,60%
DENUNCIA	278	1.921	Aumentó	591,01%
QUEJA	95	25	Disminuyó	-73,68%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	9	11	Aumentó	22,22%
CONSULTA BASES DE DATOS	12	23	Aumentó	91,67%
SEGERENCIA	0	0	Igual	0,00%
FELICITACION	0	0	Igual	0,00%
CONSULTA	8	4	Disminuyó	-50,00%
PETICION ORGANOS DE CONTROL/CONGRESO	373	477	Aumentó	27,88%
TAREA INFORMATIVA	71	20	Disminuyó	-71,83%
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	21	12	Disminuyó	-42,86%
TOTAL	38.106	34.200	Disminuyó	-10,25%

Fuente: Reporte Delta



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDf

El área que en el primer trimestre de 2022 presenta un nivel de oportunidad del 100% es: Subdirección de Contratación.

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

Por Direcciones	Oportunidad de la Respuesta			
	Cantidad	Término	Vencida	% Término
Subdirección de Contratación	1	1	0	100,00%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1172	1171	1	99,91%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	9192	9173	19	99,79%
Subdirección General de Programas y Proyectos	1394	1370	24	98,28%
Dirección de Inclusión Productiva	691	679	12	98,26%
Direcciones Regionales	513	504	9	98,25%
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	11139	10722	417	96,26%
Oficina Asesora de Jurídica	215	203	12	94,42%
Dirección General	173	161	12	93,06%
Subdirección de Financiera	13	12	1	92,31%
Secretaría General	9546	8760	786	91,77%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	48	43	5	89,58%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	100	82	18	82,00%
Subdirección de Operaciones	3	2	1	66,67%
TOTAL GENERAL	34.200	32.883	1.317	96,11%

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad para este trimestre es del **96.11%**.

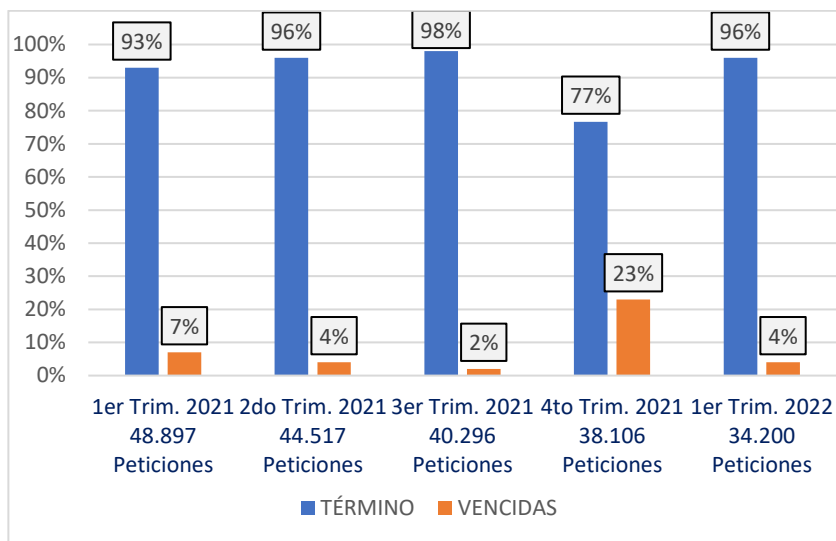


La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2021 y 2022 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al cuarto trimestre de 2021 la oportunidad aumento al **96,11%**, teniendo en cuenta que ya se superó el proceso de estabilización de la nueva versión del sistema de gestión documental Delta manejado por la Entidad para el trámite de las PQRSDf, de igual forma, los usuarios ya están familiarizados con las nuevas funcionalidades lo que permite mejorar los tiempos de gestión y alcanzar este importante nivel de oportunidad.

3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia de la Entidad

El 32,57% (11.139) de las PQRSDf recibidas por la Entidad fueron atendidas por la Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas, el 27,91% (9.546) por la Secretaria General y el 26,88% (9.192) por la Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas.

Tabla 6. Cantidad de PQRSDf por dependencia

Dirección	Cantidad	%
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	11.139	32,57%
Secretaria General	9.546	27,91%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	9.192	26,88%
Subdirección General de Programas y Proyectos	1.394	4,08%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1.172	3,43%
Dirección de Inclusión Productiva	691	2,02%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

Direcciones Regionales	513	1,50%
Oficina Asesora de Jurídica	215	0,63%
Dirección General	173	0,51%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	100	0,29%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	48	0,14%
Subdirección de Financiera	13	0,04%
Subdirección de Operaciones	3	0,01%
Subdirección de Contratación	1	0,00%
TOTAL GENERAL	34.200	100%

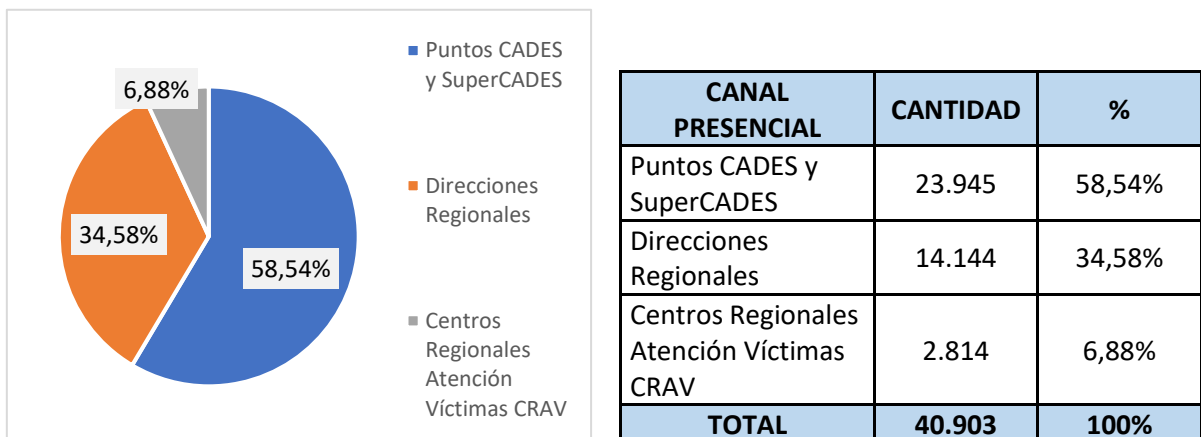
Fuente: Reporte Delta

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



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 58,54% (23.945) seguido de las Direcciones Regionales con un 34,58% (14.144)



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

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 23.945 peticiones en el primer trimestre del 2022.

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

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	%
Cade La Victoria	405	568	930	1.903	8%
Cade Candelaria	548	455	878	1.881	8%
Cade Luceros	495	580	947	2.022	8%
Cade Santa Lucia	742	633	1212	2.587	11%
Cade Servita	406	395	578	1.379	6%
Cade Suba	760	672	1303	2.735	11%
Cade Tunal	247	204	539	990	4%
Cade Yomasa	240	271	516	1.027	4%
Super cade 20 De Julio	296	638	984	1.918	8%
Super cade Américas	82	696	1635	2.413	10%
Super Cade Bosa	256	635	577	1.468	6%
Super cade CAD	484	735	1271	2.490	10%
Super Manitas	212	361	559	1.132	5%
TOTAL GENERAL	5.173	6.843	11.929	23.945	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 2.814 peticiones así:

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

CRAV	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
Norte De Santander	283	281	371	935	33,23%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

Córdoba	55	74	49	178	6,33%
Sucre	129	186	166	481	17,09%
Soacha	303	421	496	1220	43,35%
TOTAL GENERAL	770	962	1082	2814	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 14.144 peticiones durante el primer trimestre del 2022, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

DIRECCIONES REGIONALES	ENERO	FERBERO	MARZO	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO DIA	%
Amazonas	29	114	142	285	95	3,17	2%
Antioquia	71	46	103	220	73,33	2,44	2%
Arauca	27	73	85	185	61,67	2,06	1%
Atlántico	0	0	0	0	0	0	0%
Bogotá	4	2	9	15	5	0,17	0%
Bolívar	22	51	88	161	53,67	1,79	1%
Boyacá	286	148	189	623	207,67	6,92	4%
Caldas	71	75	108	254	84,67	2,82	2%
Caquetá	59	192	37	288	96	3,2	2%
Casanare	2	2	1	5	1,67	0,06	0%
Cauca	29	115	173	317	105,67	3,52	2%
Cesar	416	431	627	1474	491,33	16,38	10%
Chocó	0	4	0	4	1,33	0,04	0%
Córdoba	61	184	149	394	131,33	4,38	3%
Cundinamarca	10	5	0	15	5	0,17	0%
Guainía	0	0	0	0	0	0	0%
Guaviare	4	8	11	23	7,67	0,26	0%
Huila	176	278	380	834	278	9,27	6%
La Guajira	192	255	355	802	267,33	8,91	6%

 La equidad es de todos Prosperidad Social		Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2022					
Magdalena	0	0	0	0	0	0	0%
Magdalena Medio	54	54	24	132	44	1,47	1%
Meta	148	211	343	702	234	7,8	5%
Nariño	61	162	240	463	154,33	5,14	3%
Norte De Santander	198	196	657	1051	350,33	11,68	7%
Putumayo	70	106	113	289	96,33	3,21	2%
Quindío	267	384	575	1226	408,67	13,62	9%
Risaralda	1	35	28	64	21,33	0,71	0%
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0%
Santander	3	41	58	102	34	1,13	1%
Sucre	68	107	241	416	138,67	4,62	3%
Tolima	526	632	888	2046	682	22,73	14%
Urabá	343	249	1048	1640	546,67	18,22	12%
Valle Del Cauca	0	0	2	2	0,67	0,02	0%
Vaupés	35	34	42	111	37	1,23	1%
Vichada	1	0	0	1	0,33	0,01	0%
TOTAL GENERAL	3.234	4.194	6.716	14.144	4.715	157	100%

Fuente: Reporte Delta

El 14% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Tolima y el 12% por la Regional Urabá.

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 2022 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica y mensajes de texto:

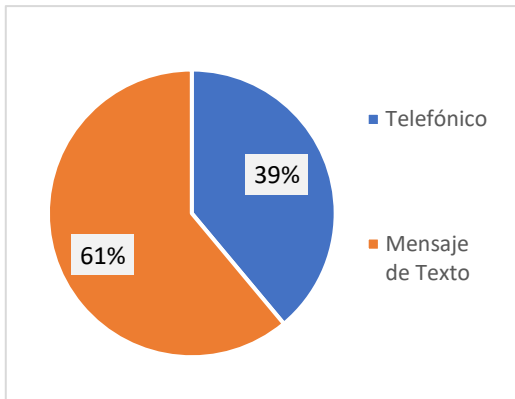


La equidad es de todos

Prosperidad Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

Ilustración 7. Mecanismos Canal Telefónico



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Telefónico	449.344	252.990	39%
Mensaje de Texto	704.817	57.717	61%
TOTAL	1.154.161	310.707	100%

Fuente: Información del Operador

5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 5954410 - 5149626

En el primer trimestre de 2022 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	119.162	142.719	187.463	449.344
Ciudadanos atendidos	78.737	87.910	86.343	252.990
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	449,37	421,20	500,46	457,01
Nivel de Atención (%)	97,34%	82,12%	61,00%	80,15%

Fuente: Informe minería de datos del operador.

5.2 Mensajes de Texto -SMS

En el primer trimestre de 2022 se recibieron los siguientes mensajes de texto en el código 85594:



La equidad es de todos

Prosperidad Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	2022			Total
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
Entrantes admitidos	116.993	138.697	297.913	553.603
Entrantes fuera de horario	11.097	15.777	67.769	94.643
Mensaje Complementario	11.426	14.438	30.707	56.571
Salientes admitidos	159.075	174.236	339.848	673.159
Salientes de Fuera de Horario	8.520	13.074	52.633	74.227
Total	307.111	356.222	788.870	1.452.203

Fuente: Informe minería de datos del operador.

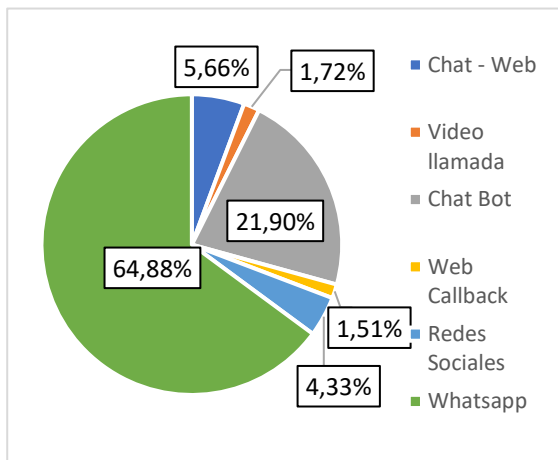
6. CANAL VIRTUAL

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, Redes Sociales y WhatsApp:

Ilustración 8. Mecanismos canal virtual



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Chat - Web	83.936	32.176	5,66%
Video llamada	25.432	7.122	1,72%
Chat Bot	324.578	228.213	21,90%
Web Callback	22.327	17.048	1,51%
Redes Sociales	64.161	18.699	4,33%
Whatsapp	961.602	452.188	64,88%
TOTAL	1.482.036	755.446	100%

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

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 83.936 peticiones, las cuales representaron un total de 32.176 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores De Servicio	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Trimestre
Transacciones Recibidas	16.372	31.067	36.497	83.936
Transacciones Atendidas	16.033	25.506	17.097	58.636
Nivel de Atención (%)	97,93%	82,10%	46,84%	75,62%
Ciudadanos Únicos Atendidos	11.092	13.352	7.732	32.176

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 25.432 video llamadas, las cuales representaron un total de 7.122 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	2.360	5.268	17.281	24.909
Llamadas Contestadas	2.180	3.298	5.942	11.420
Nivel de Atención %	92,37%	62,60%	34,38%	63,12%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

Video Llamada en Lengua de Señas				
Llamadas Recibidas	12	106	405	523
Llamadas Contestadas	7	86	287	380
Nivel de Atención (%)	41,18%	84,53%	72,68%	66,13%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	1.243	2.040	3.839	7.122

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 324.578 atenciones, las cuales representaron un total de 228.213 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

Indicadores de Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total
# Conversaciones	75.768	154.294	94.516	324.578
Abandono	1.585	3.492	3.813	8.890
Atención Bot	74.183	150.802	90.703	315.688
Paso a agente	16.372	31.067	36.497	83.936
Retención Bot	59.396	123.227	77.752	260.375
% Retención Bot	78,39%	79,87%	82,26%	81,07%
% Paso a Agente	21,61%	20,13%	38,61%	26,79%
Total Ciudadanos Atendidos	14.624	138.190	75.399	228.213

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2022

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 22.327 solicitudes, las cuales representaron un total de 17.048 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web CallBack

Formulario	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
Solicitudes Recibidas	1.898	4.519	15.910	22.327
Atenciones efectivas	1.596	3.958	13.729	19.283
No efectivas	302	561	2.181	3.044
Ciudadanos únicos atendidos	1.444	3.569	12.035	17.048

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 64.191 solicitudes, las cuales representaron un total de 18.699 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores De Servicio	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Trimestre
FACEBOOK				
Recibidos	5.565	12.842	32.724	51.131
Gestionados	2.976	4.637	14.241	21.854
Archivados (comentarios)	2.671	4.099	9.612	16.382



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

TWITTER				
Recibidos	2.516	3.512	7.032	13.060
Gestionados	254	171	540	965
Archivados (comentarios)	2.483	3.303	6.996	12.782
Ciudadanos únicos	2.185	4.636	11.878	18.699

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

6.6 WhatsApp

Por este medio de atención Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar por el número 3188067329 oficial de la Entidad y se recibieron un total de 961.602 solicitudes, las cuales representaron un total de 452.188 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención:

Indicadores de Servicio	Febrero	Marzo	Total
Ingreso al Bot	361.577	600.025	961.602
Abandono en Bot	34.031	72.035	106.066
Atención Bot	327.546	527.990	855.536
Paso Asesor	90.238	231.013	321.251
Contestadas	47.160	70.880	118.040
Abandonadas	29.318	133.257	162.575
Canceladas por el Ciudadano	13.760	26.876	40.636
% Retención Bot %	75%	61%	68%
% Agente	25%	39%	32%
Total Ciudadanos Atendidos	185.479	266.709	452.188

7. RECOMENDACIONES

Para el Primer Trimestre de 2022, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad aumento al **96,11%**.

El área que en el primer trimestre de 2022 presenta un nivel de oportunidad de 100% es: Subdirección de Contratación.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

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

Para el primer trimestre de 2022, se observa que las denuncias aumentaron pasando de 278 en el cuarto trimestre de 2021, a 1.921 en el primer trimestre de 2022, 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 Compensación del IVA (1.572 Denuncias), GIT Colombia Mayor (193 Denuncias), GIT Ingreso Solidario (95 Denuncias), GIT Jóvenes en Acción (32 Denuncias), GIT Familias en Acción (7 Denuncias), Dirección Regional Valle del Cauca (6 Denuncias), GIT Participación Ciudadana (5 Denuncias), Dirección de Infraestructura Social y Hábitat (2 Denuncias), GIT Seguimiento y Monitoreo (1 Denuncia), GIT Antifraudes (1 Denuncia), GIT Intervenciones Integrales Rurales (1 Denuncia), GIT Emprendimiento (1 Denuncia), Dirección Regional Quindío (1 Denuncia), Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas (1 Denuncia), Dirección Regional Sucre (1 Denuncia), GIT Focalización (1 Denuncia) y Dirección de Inclusión Productiva (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:**

En el presente informe no se presentaron sugerencias 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 2021

7.2. ¿CUÁLES PREFIERE?	Cantidad	Porcentaje
PRESENCIAL	50	41,67%
PAGINA WEB	36	30,00%
TELEFONICO	15	12,50%
CORREO ELECTRONICO	11	9,17%
NINGUNO	6	5,00%
CHAT EN LINEA	1	0,83%
CUALQUIER MEDIO	1	0,83%
Total general	120	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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2022

8. OBSERVACIONES


- Del anterior trimestre de las 17.555 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 y/o se generaron archivos de algunos radicados duplicados, por esta razón en total fueron 11.024 gestiones de las cuales se les mide la oportunidad a 10.740 con un resultado del 97,42% de cumplimiento al nivel de oportunidad y se archivaron 284 radicados por duplicidad o no requerir respuesta alguna.

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

POR DIRECCIONES	TOTAL	EN TERMINO	VENCIDA	%
Dirección General	3901	3312	589	36,32%
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2879	2837	42	26,81%
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1895	1442	453	17,64%
Secretaria General	1410	1088	322	13,13%
Direcciones Regionales	345	292	53	3,21%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	130	127	3	1,21%
Subdirección General de Programas y Proyectos	75	42	33	0,70%
Dirección de Inclusión Productiva	65	46	19	0,61%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	22	3	19	0,20%
Oficina Asesora de Jurídica	10	9	1	0,09%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	7	6	1	0,07%
Subdirección de Financiera	1	1	0	0,01%
TOTAL	10.740	9.205	1535	100%

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

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Interés Particular	67	542	9030	9.639	89,75%
Competencia Otra Entidad	0	1	571	572	5,33%
Denuncia	0	2	217	219	2,04%
Petición Entre Autoridades	0	3	98	101	0,94%

 La equidad es de todos Prosperidad Social		Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2022			
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	0	1	88	89	0,83%
Petición Órganos De Control/Congreso	0	1	39	40	0,37%
Queja	0	0	20	20	0,19%
Reclamo	0	1	13	14	0,13%
Interés General	0	2	11	13	0,12%
Solicitud De Información Pública	0	0	13	13	0,12%
Tarea Informativa	1	1	9	11	0,10%
Consulta	0	1	2	3	0,03%
Consulta Bases De Datos	0	1	2	3	0,03%
Reclamo En Materia De Datos Personales	0	0	2	2	0,02%
Solicitud De Documentos	0	0	1	1	0,01%
TOTAL	68	556	10.116	10.740	100%

- Del primer trimestre 2022 se archivaron 1.233 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	496	40,23%
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	268	21,74%
Secretaría General	197	15,98%
Dirección General	69	5,60%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	68	5,52%
Oficina Asesora de Jurídica	37	3,00%
Dirección de Inclusión Productiva	14	1,14%
Direcciones Regionales	14	1,14%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	14	1,14%
Oficina Asesora de Planeación	13	1,05%
Subdirección de Talento Humano	13	1,05%
Subdirección General de Programas y Proyectos	11	0,89%
Subdirección de Contratación	7	0,57%
Subdirección de Financiera	5	0,41%
Dirección de gestión y Articulación de la Oferta Social	3	0,24%
Secretaría General	2	0,16%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1	0,08%
Subdirección de Operaciones	1	0,08%
TOTAL	1.233	100%



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2022

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al primer trimestre de 2022, las siguientes peticiones (11.560) no se les puede calcular el nivel de oportunidad, por cuanto se encuentran abiertas y en término para responder.

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

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
Interés Particular	9839
Competencia Otra Entidad	787
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	312
Petición Entre Autoridades	254
Denuncia	150
Petición Órganos De Control/Congreso	98
Tarea Informativa	35
Reclamo	22
Interés General	20
Solicitud De Información Pública	19
Queja	16
Consulta Bases De Datos	5
Reclamo En Materia De Datos Personales	2
Consulta	1
Total general	11.560

Nota: El nivel de oportunidad de estas 11.560 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, es importante indicar que para el primer trimestre 2022 el nivel de Oportunidad aumento pasando de un 76,65% en el cuarto trimestre 2021, a un 96,11% en el primer trimestre 2022.

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.