



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF  
Abril, Mayo y Junio 2022**



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF  
ABRIL, MAYO Y JUNIO 2022**

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

**JULIO, 2022**



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## **Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022**

### **CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	3
1. GENERALIDADES .....	3
2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS .....	6
3. CANAL ESCRITO .....	7
4. CANAL PRESENCIAL .....	15
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 Abril, Mayo y Junio 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 **abril, mayo y junio 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 Abril, Mayo y Junio 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 Abril, Mayo y Junio 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 Abril, Mayo y Junio 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**

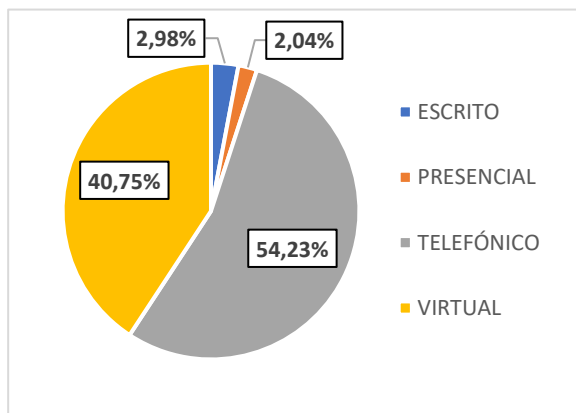


Fuente: Elaboración propia

## 2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el segundo trimestre de 2022 se gestionaron 1.988.256 PQRSDf, de las cuales el 54,23% se atienden por canal telefónico, el 40,74% por canal virtual, el 2,98% por el canal escrito y el 2,04% por canal presencial.

**Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal**



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	59.217	2,98%
PRESENCIAL	40.560	2,04%
TELEFÓNICO	1.078.255	54,23%
VIRTUAL	810.224	40,75%
<b>TOTAL</b>	<b>1.988.256</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Delta e información del Operador



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 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 5.795 solicitudes en el primer trimestre.

##### 3.1.1 Insumos entregados por dependencia

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Grupo Interno De Trabajo Ingreso Solidario	2297	39,64%
Grupo Interno De Trabajo Familias en Acción	1088	18,77%
Grupo Interno de Trabajo Compensación del IVA	847	14,62%
Grupo Interno De Trabajo Formulación y Monitoreo	404	6,97%
Grupo Interno De Trabajo Focalización	360	6,21%
Grupo Interno De Trabajo Jóvenes en Acción	293	5,06%
Grupo Interno De Trabajo Seguimiento y Monitoreo	250	4,31%
Grupo Interno de Trabajo Colombia Mayor	88	1,52%
Grupo Interno De Trabajo Focalización Acompañamiento	74	1,28%
Grupo Interno De Trabajo Antifraudes	42	0,72%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	18	0,31%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	15	0,26%
Oficina Asesora de Planeación	6	0,10%
Grupo Interno De Trabajo Empleabilidad	3	0,05%
Subdirección de Operaciones	2	0,03%
Grupo Interno de Trabajo Donaciones	2	0,03%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	2	0,03%
Dirección Regional Quindío	2	0,03%
Subdirección de Talento Humano	2	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>5.795</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Información del Operador

El 91,27% de los insumos recibidos fueron enviados por 6 dependencias, el 39,64% por el Grupo Interno De Trabajo Ingreso Solidario, el 18,77% por el Grupo Interno De Trabajo Familias en Acción, el 14,62% por el



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

Grupo Interno de Trabajo Compensación del IVA, el 6,97% por el Grupo Interno De Trabajo Formulación y Monitoreo, el 6,21% por el Grupo Interno De Trabajo Focalización y el 5,06% por el Grupo Interno De Trabajo Jóvenes en Acción.

### 3.1.2 Insumos entregados por Dirección

**Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección**

DIRECCION	CANTIDAD	%
Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	3232	55,77%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	1675	28,90%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	434	7,49%
Dirección Inclusión Productiva	404	6,97%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	18	0,31%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	15	0,26%
Oficina Asesora de Planeación	6	0,10%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	5	0,09%
Subdirección de Talento Humano	2	0,03%
Subdirección de Operaciones	2	0,03%
Dirección Regional Quindío	2	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>5.795</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Información del Operador

El 99,14% de los insumos recibidos fueron enviados por 4 Direcciones, el 55,77% por Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas, el 28,90% por la Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, el 7,49% por La Subdirección General para la Superación de la Pobreza y el 6,97% 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.





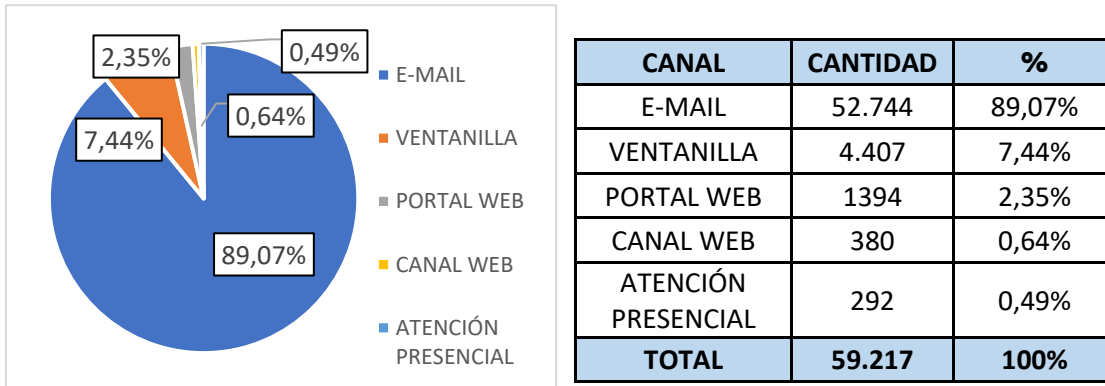
La equidad es de todos

Prosperidad Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

El mayor volumen de las PQRSDf gestionadas por el canal escrito se reciben a través del Correo Electrónico (52.744 con un 89,07%) y Ventanilla (4.407 con un 7,44%).

**Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención**



**Fuente: Reporte Delta**

### 3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

El 80,14% de las peticiones que se recibieron en el segundo trimestre de 2022 corresponden a peticiones de interés particular representado en 47.456 peticiones y el 10,16% corresponden a Competencia Otra Entidad representado en 6.016.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el segundo trimestre de 2022 se recibieron 95 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 segundo trimestre 2022**

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Interés Particular	11154	18222	18080	47.456	80,14%
Competencia Otra Entidad	1910	1828	2278	6.016	10,16%
Petición Entre Autoridades	891	623	695	2.209	3,73%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2022

Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	382	516	555	1.453	2,45%
Denuncia	165	483	425	1.073	1,81%
Petición Órganos De Control/Congreso	189	174	202	565	0,95%
Solicitud De Información Pública	20	37	38	95	0,16%
Interés General	14	39	34	87	0,15%
Tarea Informativa	4	51	27	82	0,14%
Reclamo	16	27	32	75	0,13%
Queja	21	24	15	60	0,10%
Consulta Bases De Datos	4	7	13	24	0,04%
Reclamo En Materia De Datos Personales	3	3	1	7	0,01%
Consulta	3	2	2	7	0,01%
Solicitud De Documentos	0	2	3	5	0,01%
Felicitación	1	0	2	3	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>14.777</b>	<b>22.038</b>	<b>22.402</b>	<b>59.217</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte Delta

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

- Las peticiones en general para el segundo trimestre 2022 aumentaron en un 73,15% aproximado.
- La solicitud de documentos disminuyó en un 54,55% de 11 en el primer trimestre 2022 a 5 en el segundo trimestre 2022.
- Las denuncias disminuyeron en un 44,14% de 1.921 en el primer trimestre de 2022 a 1.073 en el segundo trimestre de 2022.
- Las solicitudes de información pública disminuyeron en un 15,93% de 113 a 95 en el primer trimestre de 2022.
- Los reclamos en materia de datos personales disminuyeron en un 41,67% de 12 a 7 en el segundo trimestre de 2022.
- Las felicitaciones aumentaron en un 300% de 0 en el primer trimestre 2022 a 3 en el segundo trimestre de 2022.
- La tarea informativa aumentó en un 310% de 30 en el primer trimestre de 2022 a 82 en el segundo trimestre 2022
- Las peticiones entre autoridades aumentaron en un 115,09% de 1.027 en el primer trimestre de 2022 a 2.209 en el segundo trimestre 2022.
- Las quejas aumentaron en un 140% de 25 en el primer trimestre de 2022 a 60 en el segundo trimestre de 2022.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

**Tabla 4. Comparativo PQRSDf por tipo**

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		COMPARATIVO	Incremento o Disminución porcentual
	1er TRIMESTRE 2022	2do TRIMESTRE 2022		
INTERÉS PARTICULAR	23.696	47.456	Aumentó	100,27%
COMPETENCIA OTRA ENTIDAD	5.822	6.016	Aumentó	3,33%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1.027	2.209	Aumentó	115,09%
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA Y/O SIN ANEXOS	948	1.453	Aumentó	53,27%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	113	95	Disminuyó	-15,93%
INTERÉS GENERAL	46	87	Aumentó	89,13%
RECLAMO	55	75	Aumentó	36,36%
DENUNCIA	1.921	1.073	Disminuyó	-44,14%
QUEJA	25	60	Aumentó	140,00%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	11	5	Disminuyó	-54,55%
CONSULTA BASES DE DATOS	23	24	Aumentó	4,35%
SEGERENCIA	0	0	Igual	0,00%
FELICITACION	0	3	Aumentó	300,00%
CONSULTA	4	7	Aumentó	75,00%
PETICION ORGANOS DE CONTROL/CONGRESO	477	565	Aumentó	18,45%
TAREA INFORMATIVA	20	82	Aumentó	310,00%
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	12	7	Disminuyó	-41,67%
<b>TOTAL</b>	<b>34.200</b>	<b>59.217</b>	<b>Aumentó</b>	<b>73,15%</b>

Fuente: Reporte Delta

### 3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDf

Ninguna de las áreas en el segundo trimestre de 2022 presenta un nivel de oportunidad del 100%

**Tabla 5. Oportunidad de respuesta**

Por Direcciones	Oportunidad de la Respuesta			
	Cantidad	Término	Vencida	% Término
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	315	310	5	98,41%
Dirección De Inclusión Productiva	1245	1194	51	95,90%
Dirección De Transferencias Monetarias	3663	3457	206	94,38%
Direcciones Regionales	4635	4366	269	94,20%
Oficina Asesora Planeación	195	169	26	86,67%



La equidad es de todos

Prosperidad Social

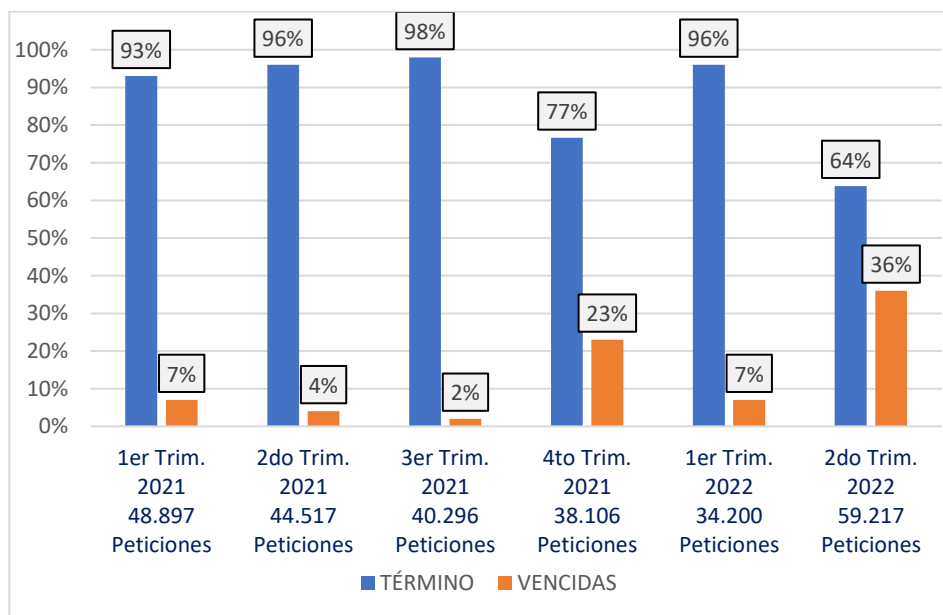
## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	1800	1536	264	85,33%
Oficina Gestión Regional	6	5	1	83,33%
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	70		12	82,86%
Oficina Asesora Jurídica	193	158	35	81,87%
Subdirección De Talento Humano	22	18	4	81,82%
Subdirección Financiera	10	8	2	80,00%
Subdirección De Operaciones	4	3	1	75,00%
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	163	112	51	68,71%
Subdirección De Contratación	37	24	13	64,86%
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	19855	12317	7538	62,03%
Secretaría General	12333	6454	5879	52,33%
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	14656	7600	7056	51,86%
Subdirección General De Programas Y Proyectos	10	5	5	50,00%
Dirección General	5	1	4	20,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59.217</b>	<b>37.795</b>	<b>21.422</b>	<b>63,82%</b>

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad para este trimestre es del **63,82%**.

**Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2021 y 2022 por trimestres**



Fuente: Elaboración Propia



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

Con relación al primer trimestre de 2022 la oportunidad disminuyó al **63,82%**, teniendo en cuenta el aumento significativo de las PQRSDf, pasando de 34.200 en el primer trimestre 2022 a 59.217 en el segundo trimestre 2022, lo que refiere un incremento del 73,15%.

### 3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia de la Entidad

El 20,87% (12.359) de las PQRSDf recibidas por la Entidad fueron atendidas por el GIT Participación Ciudadana, el 19,98% (11.833) por GIT Ingreso Solidario y el 16,85% (9.980) por el GIT Jóvenes En Acción.

**Tabla 6. Cantidad de PQRSDf por dependencia**

Dependencia	Cantidad	%
Git Participación Ciudadana	12.359	20,87%
Git Ingreso Solidario	11.833	19,98%
Git Jóvenes En Acción	9.980	16,85%
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	8.663	14,63%
Git Antifraudes	3.490	5,89%
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	1.792	3,03%
Git Colombia Mayor	1.291	2,18%
Git Familias En Acción	1.211	2,05%
Git Formulación Y Monitoreo	1.153	1,95%
Git Compensación Del Iva	822	1,39%
Dirección Regional Bogotá	789	1,33%
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	687	1,16%
Dirección Regional Valle Del Cauca	458	0,77%
Dirección Regional Antioquia	368	0,62%
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	315	0,53%
Dirección Regional Magdalena	298	0,50%
Dirección Regional Bolívar	284	0,48%
Dirección Regional Atlántico	244	0,41%
Dirección Regional Cundinamarca	185	0,31%
Oficina Asesora Planeación	185	0,31%
Git Actividad Legislativa	177	0,30%
Dirección Regional Norte De Santander	169	0,29%
Dirección Regional Cesar	163	0,28%
Dirección Regional Tolima	162	0,27%
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	161	0,27%
Dirección Regional Córdoba	146	0,25%
Dirección Regional Santander	137	0,23%
Dirección Regional Meta	136	0,23%
Dirección Regional Sucre	130	0,22%
Dirección Regional Nariño	124	0,21%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

Dirección Regional Huila	122	0,21%
Dirección Regional Cauca	119	0,20%
Git Seguimiento Y Monitoreo	112	0,19%
Dirección Regional Boyacá	82	0,14%
Dirección Regional Urabá - Darién	79	0,13%
Dirección Regional La Guajira	67	0,11%
Dirección Regional Caquetá	55	0,09%
Dirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	50	0,08%
Dirección Regional Caldas	48	0,08%
Git Donaciones	47	0,08%
Dirección Regional Putumayo	46	0,08%
Dirección Regional Risaralda	42	0,07%
Dirección Regional Magdalena Medio	41	0,07%
Dirección Regional Casanare	38	0,06%
Git Seguridad Alimentaria	37	0,06%
Git Intervenciones Integrales Rurales	35	0,06%
Subdirección De Contratación	34	0,06%
Dirección Regional Quindío	30	0,05%
Dirección Regional Chocó	29	0,05%
Dirección Regional Arauca	22	0,04%
Subdirección De Talento Humano	22	0,04%
Oficina Asesora Jurídica	13	0,02%
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	11	0,02%
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	10	0,02%
Dirección Regional San Andrés	9	0,02%
Git Focalización	9	0,02%
Git Emprendimiento	7	0,01%
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	7	0,01%
Git Cuentas Por Pagar	7	0,01%
Git Enfoque Diferencial	6	0,01%
Oficina Gestión Regional	6	0,01%
Git Empleabilidad	5	0,01%
Git Gestión De Información	5	0,01%
Dirección Regional Guaviare	4	0,01%
Dirección Regional Vichada	4	0,01%
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	4	0,01%
Git Formulación Y Evaluación	4	0,01%
Dirección General	3	0,01%
Git Control Interno Disciplinario	3	0,01%
Git Tesorería	3	0,01%
Dirección De Transferencias Monetarias	2	0,00%
Dirección Regional Amazonas	2	0,00%
Dirección Regional Guainía	2	0,00%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	2	0,00%
Git Gestión Contractual	2	0,00%
Git Sistemas De Información	2	0,00%
Git Territorios Y Poblaciones	2	0,00%
Subdirección De Operaciones	2	0,00%
Subdirección General De Programas Y Proyectos	2	0,00%
Dirección De Inclusión Productiva	1	0,00%
Git Cooperación Internacional Y Donaciones	1	0,00%
Git Gestión De Proyectos Y Presupuesto	1	0,00%
Git Infraestructura Social Y Hábitat	1	0,00%
Git Investigación De Mercado	1	0,00%
Git Oferta Pública	1	0,00%
Git Planeación Y Seguimiento De Servicios De Apoyo	1	0,00%
Git Prestación De Servicios	1	0,00%
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	1	0,00%
Git Servicios De Transporte Y Seguridad	1	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59.217</b>	<b>100%</b>

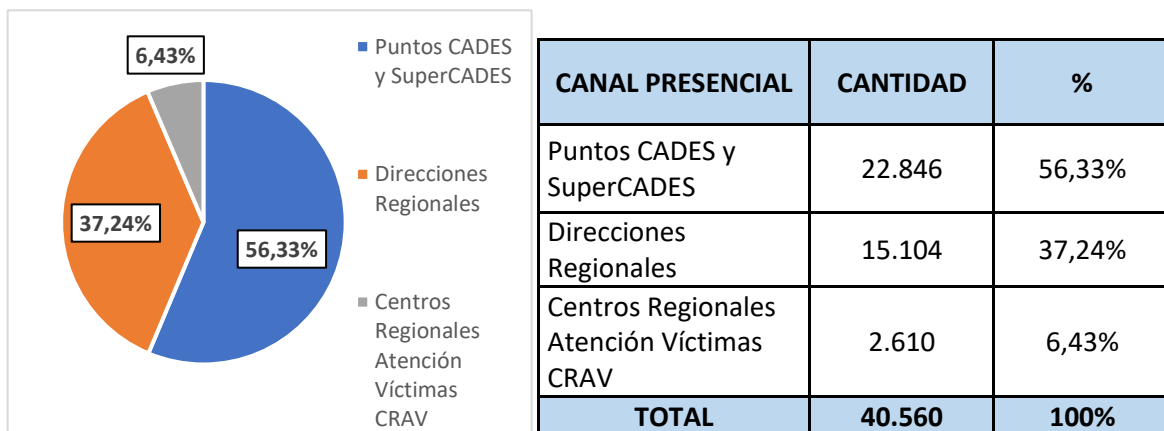
Fuente: Reporte Delta

#### 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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

El mayor volumen de las PQRSDf gestionadas por el canal presencial se atienden a través de los Puntos CADES y SuperCADES con un 56,33% (22.846) seguido de las Direcciones Regionales con un 37,24% (15.104)

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 22.846 peticiones en el segundo trimestre del 2022.

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

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
Cade La Victoria	219	687	913	1.819	7,96%
Cade Candelaria	462	880	835	2.177	9,53%
Cade Luceros	474	732	699	1.905	8,34%
Cade Santa Lucia	445	1152	977	2.574	11,27%
Cade Servita	280	619	699	1.598	6,99%
Cade Suba	641	161	0	802	3,51%
Cade Tunal	239	400	377	1.016	4,45%
Cade Yomasa	332	702	804	1.838	8,05%
Super cade 20 De Julio	737	394	491	1.622	7,10%
Super cade Américas	668	665	724	2.057	9,00%
Super Cade Bosa	455	1001	768	2.224	9,73%
Super cade CAD	751	725	1113	2.589	11,33%
Super Manitas	362	126	137	625	2,74%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6.065</b>	<b>8.244</b>	<b>8.537</b>	<b>22.846</b>	<b>100%</b>

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 2.610 peticiones así:





La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

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

CRAV	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Norte De Santander	22	293	315	630	24,14%
Córdoba	78	102	110	290	11,11%
Sucre	220	309	278	807	30,92%
Soacha	131	408	344	883	33,83%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>451</b>	<b>1.112</b>	<b>1.047</b>	<b>2.610</b>	<b>100%</b>

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 15.104 peticiones durante el segundo trimestre del 2022, discriminadas de la siguiente manera:

**Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales**

DIRECCIONES REGIONALES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO	%
						DIA	
Amazonas	202	256	146	604	201,33	6,71	4,00%
Antioquia	513	652	323	1488	496	16,53	9,85%
Arauca	70	97	50	217	72,33	2,41	1,44%
Atlántico	4	8	13	25	8,33	0,28	0,17%
Bogotá	155	8	9	172	57,33	1,91	1,14%
Bolívar	41	122	124	287	95,67	3,19	1,90%
Boyacá	90	141	87	318	106	3,53	2,11%
Caldas	59	187	111	357	119	3,97	2,36%
Caquetá	9	40	123	172	57,33	1,91	1,14%
Casanare	2	0	2	4	1,33	0,04	0,03%
Cauca	45	209	140	394	131,33	4,38	2,61%
Cesar	197	510	503	1210	403,33	13,44	8,01%
Chocó	17	114	92	223	74,33	2,48	1,48%
Córdoba	88	141	49	278	92,67	3,09	1,84%
Cundinamarca	25	16	40	81	27	0,9	0,54%
Guainía	0	0	0	0	0	0	0,00%
Guaviare	4	5	10	19	6,33	0,21	0,13%
Huila	198	579	396	1173	391	13,03	7,77%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

La Guajira	49	154	172	375	125	4,17	2,48%
Magdalena	7	11	22	40	13,33	0,44	0,26%
Magdalena Medio	0	0	0	0	0	0	0,00%
Meta	213	341	167	721	240,33	8,01	4,77%
Nariño	5	501	387	893	297,67	9,92	5,91%
Norte De Santander	562	580	979	2121	707	23,57	14,04%
Putumayo	73	153	90	316	105,33	3,51	2,09%
Quindío	156	350	334	840	280	9,33	5,56%
Risaralda	25	35	40	100	33,33	1,11	0,66%
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0,00%
Santander	122	160	104	386	128,67	4,29	2,56%
Sucre	16	9	6	31	10,33	0,34	0,21%
Tolima	525	799	646	1970	656,67	21,89	13,04%
Urabá	0	0	0	0	0	0	0,00%
Valle Del Cauca	0	10	9	19	6,33	0,21	0,13%
Vaupés	79	117	70	266	88,67	2,96	1,76%
Vichada	0	0	4	4	1,33	0,04	0,03%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.551</b>	<b>6.305</b>	<b>5.248</b>	<b>15.104</b>	<b>5.035</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte Delta

El 14,04% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Norte De Santander y el 13,04% por la Regional Tolima.

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

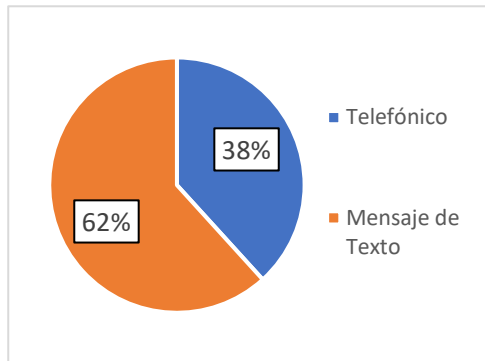


La equidad es de todos

Prosperidad Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

**Ilustración 7. Mecanismos Canal Telefónico**



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Telefónico	412.496	314.375	38%
Mensaje de Texto	665.759	33.692	62%
<b>TOTAL</b>	<b>1.078.255</b>	<b>348.067</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Información del Operador

### 5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 601-3791088

En el segundo trimestre de 2022 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica:

**Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas**

INDICADORES DE SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas Recibidas	137.314	161.660	113.522	412.496
Ciudadanos atendidos	89.343	126.079	98.953	314.375
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	547,28	486,28	447,21	493,59
Nivel de Atención (%)	65,06%	77,99%	87,17%	76,74%

**Fuente:** Informe minería de datos del operador.

### 5.2 Mensajes de Texto -SMS

En el segundo 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 Abril, Mayo y Junio 2022

**Tabla 11. Cantidad SMS**

Tipo de mensaje	2022			Total
	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Entrantes admitidos	130.044	202.978	123.447	456.469
Entrantes fuera de horario	13.653	20.192	12.392	46.237
Mensaje Complementario	43.245	72.649	47.159	163.053
Salientes admitidos	109.126	181.254	131.582	421.962
Salientes de Fuera de Horario	13.763	18.137	11.017	42.917
<b>Total</b>	<b>309.831</b>	<b>495.210</b>	<b>325.597</b>	<b>1.130.638</b>

**Fuente:** Informe minería de datos del operador.

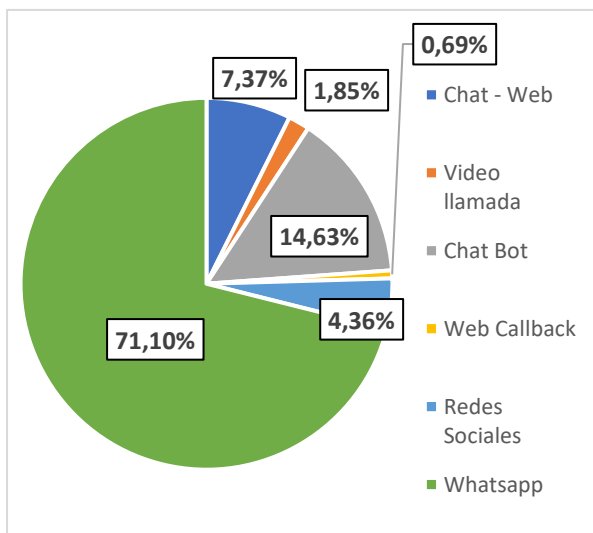
### 6. CANAL VIRTUAL

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	59.744	32.322	7,37%
Video llamada	14.982	6.842	1,85%
Chat Bot	118.511	93.495	14,63%
Web Callback	5.588	5.271	0,69%
Redes Sociales	35.346	23.994	4,36%
WhatsApp	576.053	406.579	71,10%
<b>TOTAL</b>	<b>810.224</b>	<b>568.503</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Informe minería de datos operador telefónico.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 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 59.744 peticiones, las cuales representaron un total de 32.322 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

**Tabla 12. Atenciones por Chat Web**

Indicadores De Servicio	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Trimestre
Transacciones Recibidas	18.278	26.733	14.733	59.744
Transacciones Atendidas	16.809	24.268	14.101	55.178
Nivel de Atención (%)	91,96%	90,77%	95,71%	92,81%
Ciudadanos Únicos Atendidos	9.862	13.486	8.974	32.322

**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 14.982 video llamadas, las cuales representaron un total de 6.842 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

**Tabla 13. Atenciones por Video Llamada**

Indicadores De Servicio	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Trimestre
<b>Video Llamada</b>				
Llamadas Recibidas	2.471	7.304	4.935	14.710
Llamadas Contestadas	2.021	5.100	4.346	11.467
Nivel de Atención %	74,21%	66,34%	88,06%	76,20%



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2022

Video Llamada en Lengua de Señas				
Llamadas Recibidas	65	113	94	272
Llamadas Contestadas	29	87	74	190
Nivel de Atención (%)	45,61%	76,99%	78,72%	67,11%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	1.179	3.036	2.627	6.842

**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 118.511 atenciones, las cuales representaron un total de 93.495 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

**Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot**

INDICADORES DE SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
# Conversaciones	31.183	56.366	30.962	118.511
Abandono	0	0	0	0
Atención Bot	31.183	56.366	30.962	118.511
Paso a agente	18.278	26.733	14.733	59.744
Retención Bot	12.905	29.633	16.229	58.767
% Retención Bot	41%	53%	52%	49%
% Paso a Agente	59%	47%	48%	51%
Total Ciudadanos Atendidos	24.093	44.183	25.219	93.495

**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 5.588 solicitudes, las cuales representaron un total de 5.271 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2022

**Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web Callback**

INDICADORES DE SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Trimestre
Solicitudes Recibidas	1.446	2.509	1.633	5.588
Atenciones efectivas	1.186	2.073	1.561	4.820
No efectivas	260	436	72	768
Ciudadanos únicos atendidos	1.443	2.640	1.188	5.271

**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 35.346 solicitudes, las cuales representaron un total de 23.994 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

**Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales**

Indicadores De Servicio	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total Trimestre
<b>FACEBOOK</b>				
Recibidos	7.180	14.414	9.226	30.820
Gestionados	7.356	11.107	6.605	25.068
Archivados (comentarios)	3.427	4.702	3.047	11.176
<b>TWITTER</b>				
Recibidos	924	2.346	1.256	4.526
Gestionados	381	263	237	881
Archivados (comentarios)	646	2.268	986	3.900
Ciudadanos únicos	5.836	11.889	6.269	23.994

**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 576.053 solicitudes, las cuales representaron un total de 406.579 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención:



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

**Tabla 17. Solicitudes recibidas por WhatsApp**

Indicadores de Servicio	MAYO	JUNIO	TOTAL
Ingreso al Bot	244.730	331.323	576.053
Abandono en Bot	7.927	47.644	55.571
Atención Bot	236.803	283.679	520.482
Paso Asesor	182.921	170.392	353.313
Contestadas	47.194	73.420	120.614
Abandonadas	110.890	82.376	193.266
Canceladas por el Ciudadano	24.837	14.596	39.433
% Retención Bot %	25%	49%	37%
% Agente	75%	51%	63%
Total Ciudadanos Atendidos	205.080	201.499	406.579

**Fuente:** Informe minería de datos operador telefónico.

Nota: Durante el mes de abril de 2022 se presentó un cambio de operador del Centro de Contacto, por lo que el servicio de WhatsApp estuvo inactivo y se retomó atención en el mes de mayo.

## 7. RECOMENDACIONES

Para el Segundo Trimestre de 2022, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad disminuyó al **63,82%**. De igual forma, ninguna área presenta un nivel de oportunidad del 100%.

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

Para el segundo trimestre de 2022, se observa que las quejas aumentaron pasando de 25 en el primer trimestre de 2022, a 60 en el segundo 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 Ingreso Solidario (15 Quejas), Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas (10 Quejas), GIT Colombia Mayor (8 Quejas), GIT Familias En Acción (6 Quejas), GIT Compensación Del Iva (6 Quejas), GIT Jóvenes En Acción (4 Quejas), GIT Intervenciones Integrales Rurales (2 Quejas), GIT Seguridad Alimentaria (1 Queja), Dirección Regional La Guajira (1 Queja), Dirección Regional Cauca (1 Queja), GIT Formulación Y Monitoreo (1 Queja), GIT Control Interno Disciplinario (1 Queja), GIT Territorios Y Poblaciones (1 Queja), Dirección Regional Arauca (1 Queja), Dirección Regional Valle Del Cauca (1 Queja) y GIT Participación Ciudadana (1 Queja). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDf 2do Trimestre 2022 - Canal Escrito.





La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Abril, Mayo y Junio 2022

Para el segundo trimestre de 2022, se observa que los reclamos aumentaron pasando de 55 en el primer trimestre de 2022, a 75 en el segundo 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 Ingreso Solidario (27 Reclamos), GIT Participación Ciudadana (12 Reclamos), Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas (9 Reclamos), GIT Colombia Mayor (6 Reclamos), GIT Jóvenes En Acción (4 Reclamos), GIT Compensación Del Iva (4 Reclamos), GIT Familias En Acción (2 Reclamos), GIT Formulación Y Monitoreo (2 Reclamos), Dirección Regional Arauca (1 Reclamo), GIT Antifraudes (1 Reclamo), Subdirección De Contratación (1 Reclamo), Dirección Regional Risaralda (1 Reclamo), Dirección Regional Meta (1 Reclamo), Dirección Regional Valle Del Cauca (1 Reclamo), Dirección Regional Bogotá (1 Reclamo), GIT Seguimiento Y Monitoreo (1 Reclamo) y GIT Intervenciones Integrales Rurales (1 Reclamo).

- **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 18. 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%
<b>Total general</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

- **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 Abril, Mayo y Junio 2022

### 8. OBSERVACIONES

- Del anterior trimestre de las 11.560 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 17.888 gestiones de las cuales se les mide la oportunidad a 16.393 con un resultado del 91,64% de cumplimiento al nivel de oportunidad y se archivaron 1.495 radicados por duplicidad o no requerir respuesta alguna.

**Tabla 19. Cantidad de PQRSDF por dependencia - medición oportunidad primer trimestre 2022**

POR DIRECCIONES	TOTAL	EN TERMINO	VENCIDA	%
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	6635	5720	915	40,47%
Secretaría General	3531	2024	1507	21,54%
Direcciones Regionales	2921	2911	10	17,82%
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	1740	1465	275	10,61%
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	1052	1042	10	6,42%
Dirección De Transferencias Monetarias	278	233	45	1,70%
Dirección De Inclusión Productiva	66	58	8	0,40%
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	49	45	4	0,30%
Oficina Asesora Jurídica	36	35	1	0,22%
Oficina Asesora Planeación	33	29	4	0,20%
Subdirección General De Programas Y Proyectos	11	2	9	0,07%
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	9	9	0	0,05%
Subdirección De Contratación	8	8	0	0,05%
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	7	7	0	0,04%
Subdirección De Talento Humano	6	5	1	0,04%
Subdirección Financiera	5	5	0	0,03%
Oficina Gestión Regional	2		2	0,01%
Subdirección De Operaciones	2	1	1	0,01%
Dirección General	1		1	0,01%
Git Focalización	1	1	0	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>16.393</b>	<b>13.600</b>	<b>2.793</b>	<b>100%</b>



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

**Tabla 20. Cantidad de PQRSDf por tipo de petición - medición oportunidad primer trimestre 2022**

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Interés Particular	1	153	13452	13.606	83,00%
Competencia Otra Entidad	0	0	1430	1.430	8,72%
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	0	0	412	412	2,51%
Denuncia	1	15	335	351	2,14%
Petición Entre Autoridades	0	3	340	343	2,09%
Petición Órganos De Control/Congreso	0	0	116	116	0,71%
Tarea Informativa	4	4	23	31	0,19%
Interés General	0	1	26	27	0,16%
Reclamo	0	0	27	27	0,16%
Solicitud De Información Pública	0	1	24	25	0,15%
Queja	0	1	17	18	0,11%
Consulta Bases De Datos	0	0	3	3	0,02%
Consulta	0	0	1	1	0,01%
Reclamo En Materia De Datos Personales	0	0	2	2	0,01%
Solicitud De Documentos	0	0	1	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>178</b>	<b>16.209</b>	<b>16.393</b>	<b>100%</b>

- Del segundo trimestre 2022 se archivaron 1.764 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 21. Peticiones archivadas del segundo trimestre a las cuales no se les puede medir el nivel de oportunidad**

POR DEPENDENCIA	TOTAL	%
Subdirección General De Programas Y Proyectos	1293	73,30%
Secretaría General	221	12,53%
Dirección General	216	12,24%
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	34	1,93%
<b>TOTAL</b>	<b>1.764</b>	<b>100%</b>



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2022

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al segundo trimestre de 2022, las siguientes peticiones (9.083) no se les puede calcular el nivel de oportunidad, por cuanto se encuentran abiertas y en término para responder.

**Tabla 22. Peticiones a las cuales no se les puede medir el nivel de oportunidad**

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
Interés Particular	8310
Competencia Otra Entidad	342
Petición Entre Autoridades	220
Denuncia	69
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	59
Tarea Informativa	31
Petición Órganos De Control/Congreso	21
Reclamo	10
Interés General	7
Queja	6
Solicitud De Información Pública	6
Reclamo En Materia De Datos Personales	2
<b>Total general</b>	<b>9.083</b>

Nota: El nivel de oportunidad de estas 9.083 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 para el segundo trimestre 2022 el nivel de Oportunidad disminuyó pasando de un 96,11% en el primer trimestre 2022, a un 63,82% en el segundo trimestre 2022.

Aunado a lo anterior, mediante la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 se derogaron los términos excepcionales que se venían aplicando en virtud del artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Por lo cual, se han venido adoptado diferentes acciones de contingencia para hacer frente al volumen de peticiones y que el indicador de oportunidad no se vea tan impactado.

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.