



PROSPERIDAD SOCIAL

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2022**



PROSPERIDAD SOCIAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF
JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2022**

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

OCTUBRE, 2022

1 de 30



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.....	19
7. RECOMENDACIONES	24
8. OBSERVACIONES	25



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 **julio, agosto y septiembre 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

**• Derecho de Petición**

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

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

• Tipos o modalidades del derecho de petición

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

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

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

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

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

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

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

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



de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un peticionario en relación con la conducta o proceso realizado de manera presuntamente irregular por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades respectivas la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

Reclamo en Materia de Datos Personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Sugerencia. Es la manifestación de una propuesta, idea o recomendación con el fin de mejorar el servicio o la gestión.

Petición entre autoridades. Es la petición o requerimiento de información o documentos que se realiza entre autoridades.

Esta petición se subclasifica en:

- a. Órganos de Control: Solicitud de la Contraloría General de la República o del Ministerio Público en la que requiere información necesaria para el ejercicio de sus funciones.
- b. Congreso de la República: Solicitud de un Senador o Representante a la Cámara en donde requiere informe a los servidores públicos autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.
- c. Otras Entidades: Solicitud de una autoridad para requerir información o documentos.
- d. Fiscalía: Solicitudes que la Fiscalía General de la Nación o sus seccionales formulen en ejercicio de sus funciones.

Felicitación. Es la manifestación de un ciudadano, grupo de valor o grupo de interés frente a la satisfacción de los servicios o trámites prestados por la Entidad.



Términos de respuesta

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

Ilustración 2. Tiempo de respuesta por tipo de petición

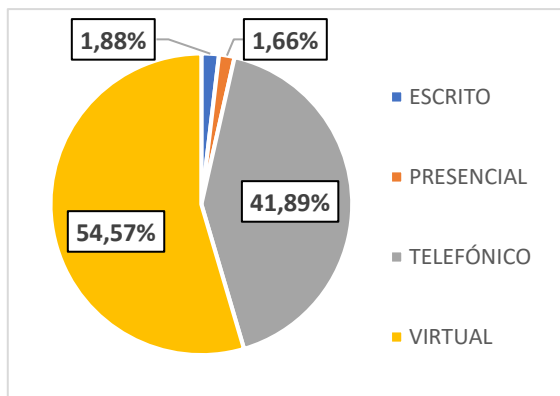


Fuente: Elaboración propia

2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el tercer trimestre de 2022 se gestionaron 3.027.276 PQRSDf, de las cuales el 54,57% se atienden por canal virtual, el 41,89% por canal telefónico, el 1,88% por el canal escrito y el 1,66% por canal presencial.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	56.817	1,88%
PRESENCIAL	50.387	1,66%
TELEFÓNICO	1.268.236	41,89%
VIRTUAL	1.651.836	54,57%
TOTAL	3.027.276	100%

Fuente: Reporte Delta e información del Operador



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

3. CANAL ESCRITO

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

En el proceso de consolidación de respuestas, para peticiones de interés particular con múltiple asignación por competencia a las dependencias de la Entidad, se tramitaron 8.013 solicitudes en el tercer trimestre.

3.1.1 Insumos entregados por dependencia

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
GIT Ingreso Solidario	2.879	35,93%
GIT Compensación del IVA	1.512	18,87%
GIT Familias en Acción	1.179	14,71%
GIT Formulación y Monitoreo	612	7,64%
GIT Focalización	475	5,93%
GIT Colombia Mayor	449	5,60%
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	309	3,86%
GIT Jóvenes en Acción	257	3,21%
GIT Seguimiento y Monitoreo	118	1,47%
GIT Focalización Acompañamiento	91	1,14%
Dirección De Infraestructura Social y Hábitat	48	0,60%
GIT Antifraudes	48	0,60%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	13	0,16%
GIT Donaciones	7	0,09%
Oficina Asesora de Planeación	5	0,06%
GIT empleabilidad	4	0,05%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	4	0,05%
Subdirección de Talento Humano	1	0,01%
GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	0,01%
Subdirección de Contratación	1	0,01%
TOTAL	8.013	100%

Fuente: Información del Operador

El 88,68% de los insumos recibidos fueron enviados por 6 dependencias, el 35,93% por el Grupo Interno De Trabajo Ingreso Solidario, el 18,87% por el GIT Compensación del IVA, el 14,71% por el GIT Familias en Acción,

el 7,64% por el GIT Formulación y Monitoreo, el 5,93% por el Grupo Interno De Trabajo Focalización y el 5,60% por el GIT Colombia Mayor.

3.1.2 Insumos entregados por Dirección

Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección

DIRECCION	CANTIDAD	%
Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	4845	60,46%
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	1302	16,25%
Dirección Inclusión Productiva	613	7,65%
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	604	7,54%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	565	7,05%
Dirección De Infraestructura Social y Hábitat	49	0,61%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	15	0,19%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	13	0,16%
Oficina Asesora de Planeación	5	0,06%
Subdirección de Contratación	1	0,01%
Subdirección de Talento Humano	1	0,01%
TOTAL	8.013	100%

Fuente: Información del Operador

El 98,95% de los insumos recibidos fueron enviados por 5 Direcciones, el 60,46% por Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas, el 16,25% por la Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, el 7,65% por La Dirección Inclusión Productiva, el 7,54% por la Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas y el 7,05% por la Subdirección General para la Superación de la Pobreza.

3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

3.2.1 Cantidad de PQRSDf por mecanismo de atención

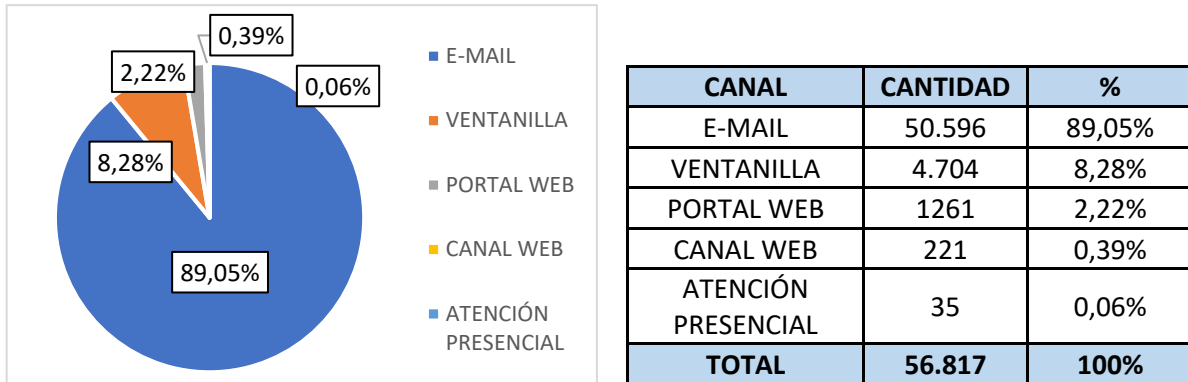
Las PQRSDf gestionadas por el canal escrito se reciben a través de los siguientes mecanismos: correo electrónico, ventanilla / Direcciones Regionales, portal web, canal web y atención presencial.

El mayor volumen de las PQRSDf gestionadas por el canal escrito se reciben a través del Correo Electrónico (50.596 con un 89,05%) y Ventanilla (4.704 con un 8,28%).



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022

Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



Fuente: Reporte Delta

3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

El 81,84% de las peticiones que se recibieron en el tercer trimestre de 2022 corresponden a peticiones de interés particular representado en 46.500 peticiones y el 9,67% corresponden a Competencia a otra Entidad.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el tercer trimestre de 2022 se recibieron 82 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 tercer trimestre 2022

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Interés Particular	15.973	19.116	11.411	46.500	81,84%
Competencia Otra Entidad	1.404	1.982	2.111	5.497	9,67%
Petición Entre Autoridades	477	762	685	1.924	3,39%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	462	455	417	1.334	2,35%
Denuncia	189	254	206	649	1,14%
Petición Órganos De Control/Congreso	156	242	177	575	1,01%
Interés General	20	25	44	89	0,16%
Solicitud De Información Pública	29	26	27	82	0,14%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2022

Queja	18	33	17	68	0,12%
Reclamo	16	23	6	45	0,08%
Solicitud De Documentos	13	11	16	40	0,07%
Tarea Informativa	3	2	3	8	0,01%
Consulta	0	2	0	2	0,00%
Sugerencia	0	2	0	2	0,00%
Felicitación	0	2	0	2	0,00%
TOTAL	18760	22937	15120	56817	100%


Fuente: Reporte DELTA

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

- Las peticiones en general para el tercer trimestre 2022 disminuyeron en un 4,05% aproximado.
- La tarea informativa disminuyó en un 90,24% de 82 en el segundo trimestre 2022 a 8 en el tercer trimestre 2022.
- Las consultas disminuyeron en un 71,43% de 7 en el segundo trimestre de 2022 a 2 en el tercer trimestre de 2022.
- Las denuncias disminuyeron en un 39,52% de 1.073 a 649 en el tercer trimestre de 2022.
- Los reclamos disminuyeron en un 40% de 75 a 45 en el tercer trimestre de 2022.
- Las peticiones de interés particular disminuyeron en un 2.01% de 47.456 en el segundo trimestre de 2022 a 46.500 en el tercer trimestre 2022.
- La solicitud de documentos aumentó en un 700% de 5 en el segundo trimestre 2022 a 40 en el tercer trimestre de 2022.
- Las quejas aumentaron en un 13,33% de 60 en el segundo trimestre de 2022 a 68 en el tercer trimestre de 2022.

Tabla 4. Comparativo PQRSDF por tipo

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		COMPARATIVO	Incremento o Disminución porcentual
	2do TRIMESTRE 2022	3er TRIMESTRE 2022		
Interés Particular	47.456	46.500	Disminuyó	-2,01%
Competencia Otra Entidad	6.016	5.497	Disminuyó	-8,63%
Petición Entre Autoridades	2.209	1924	Disminuyó	-12,90%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	1.453	1334	Disminuyó	-8,19%
Solicitud De Información Pública	95	82	Disminuyó	-13,68%
Interés General	87	89	Aumentó	2,30%
Reclamo	75	45	Disminuyó	-40,00%

 PROSPERIDAD SOCIAL					Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022			
Denuncia	1.073	649	Disminuyó	-39,52%				
Queja	60	68	Aumentó	13,33%				
Solicitud De Documentos	5	40	Aumentó	700,00%				
Consulta Bases De Datos	24	0	Disminuyó	-100,00%				
Sugerencia	0	2	Aumentó	200,00%				
Felicitación	3	2	Disminuyó	-33,33%				
Consulta	7	2	Disminuyó	-71,43%				
Petición Órganos De Control/Congreso	565	575	Aumentó	1,77%				
Tarea Informativa	82	8	Disminuyó	-90,24%				
Reclamo En Materia De Datos Personales	7	0	Disminuyó	-100,00%				
TOTAL	59.217	56.817	Disminuyó	-4,05%				

Fuente: Reporte Delta

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDf

Las Dependencias que presentan un nivel de oportunidad del 100% son: Subdirección Financiera y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

Por Direcciones	Oportunidad de la Respuesta			
	Cantidad	Término	Vencida	% Término
Subdirección Financiera	14	14	0	100,00%
Oficina Asesora De Comunicaciones	3	3	0	100,00%
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	15160	15025	135	99,11%
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	2394	2366	28	98,83%
Dirección De Transferencias Monetarias	1629	1609	20	98,77%
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	197	194	3	98,48%
Direcciones Regionales	1474	1445	29	98,03%
Dirección De Inclusión Productiva	862	832	30	96,52%
Secretaría General	14326	13763	563	96,07%
Oficina Asesora Jurídica	295	278	17	94,24%
Subdirección De Talento Humano	49	46	3	93,88%
Oficina Asesora Planeación	176	164	12	93,18%
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	215	200	15	93,02%
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	44	40	4	90,91%
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	19935	16582	3353	83,18%
Subdirección De Contratación	28	22	6	78,57%
Subdirección De Operaciones	8	6	2	75,00%
Subdirección General De Programas Y Proyectos	8	3	5	37,50%



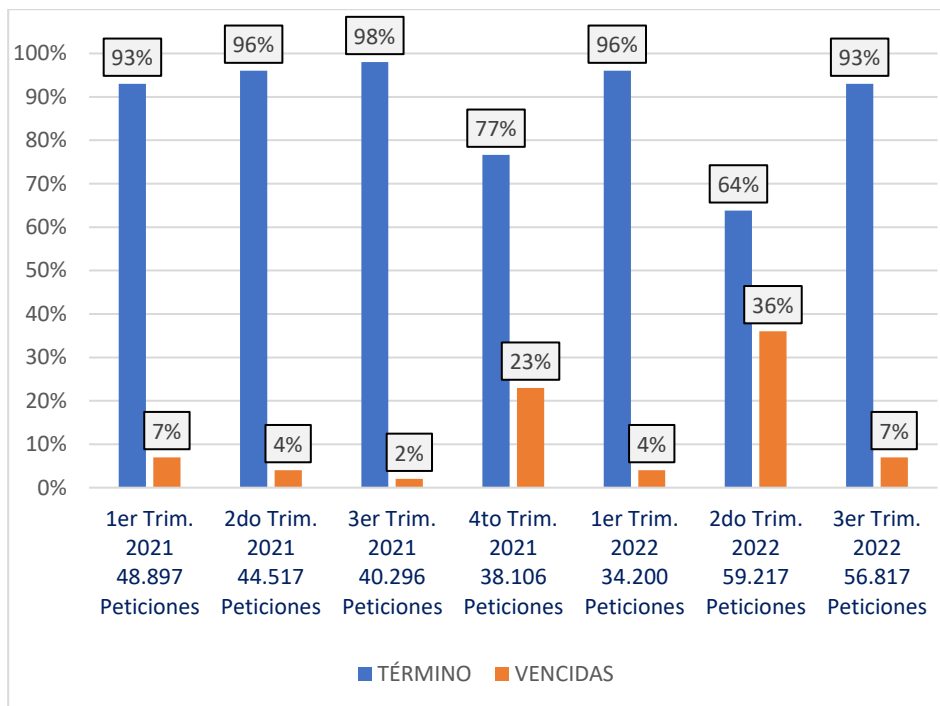
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022

TOTAL GENERAL	56.817	52.592	4.225	92,56%
----------------------	---------------	---------------	--------------	---------------

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad para este trimestre es del **92,56%**.

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2021 y 2022 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al segundo trimestre de 2022 la oportunidad aumentó al **92,56%**, teniendo en cuenta por una parte la disminución de las PQRSDf, pasando de 59.217 en el segundo trimestre 2022 a 56.817 en el tercer trimestre 2022 y adicional las diferentes acciones implementadas para mejorar la oportunidad.

3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia de la Entidad

El 25,21% (14.322) de las PQRSDf recibidas por la Entidad fueron atendidas por el GIT Participación Ciudadana, el 22,31% (12.678) por GIT Ingreso Solidario y el 16,78% (9.535) por el GIT Jóvenes En Acción.

Tabla 6. Cantidad de PQRSDf por dependencia

Dependencia	Cantidad	%
Git Participación Ciudadana	14.322	25,21%
Git Ingreso Solidario	12.678	22,31%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022

Git Jóvenes En Acción	9.535	16,78%
Git Familias En Acción	5.558	9,78%
Git Compensación Del Iva	4.836	8,51%
Git Focalización	2.393	4,21%
Git Colombia Mayor	2.388	4,20%
Git Antifraudes	1.548	2,72%
Git Formulación Y Monitoreo	747	1,31%
Dirección Regional Valle Del Cauca	369	0,65%
Dirección Regional Atlántico	275	0,48%
Git Actividad Legislativa	242	0,43%
Dirección Regional Cundinamarca	220	0,39%
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	215	0,38%
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	197	0,35%
Oficina Asesora De Planeación	176	0,31%
Dirección Regional Antioquia	108	0,19%
Dirección Regional Huila	98	0,17%
Dirección Regional Sucre	97	0,17%
Dirección Regional Cesar	96	0,17%
Dirección Regional Nariño	67	0,12%
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	67	0,12%
Subdirección De Talento Humano	47	0,08%
Oficina Asesora Jurídica	45	0,08%
Dirección Regional Caldas	44	0,08%
Git Intervenciones Rurales Integrales	41	0,07%
Git Seguimiento Y Monitoreo	41	0,07%
Dirección Regional Quindío	39	0,07%
Git Donaciones	38	0,07%
Dirección De Transferencias Monetarias	36	0,06%
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	33	0,06%
Git Seguridad Alimentaria	29	0,05%
Subdirección De Contratación	28	0,05%
Git Emprendimiento	25	0,04%
Dirección Regional Córdoba	21	0,04%
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	20	0,04%
Dirección Regional Norte De Santander	19	0,03%
Dirección Regional Amazonas	10	0,02%
Git Enfoque Diferencial	8	0,01%
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	7	0,01%
Git Tesorería	6	0,01%
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	6	0,01%
Dirección Regional Guaviare	4	0,01%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2022

Git Empleabilidad	4	0,01%
Subdirección De Operaciones	3	0,01%
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	3	0,01%
Git Comunicaciones Estratégicas	3	0,01%
Git Control Interno Disciplinario	3	0,01%
Git Cuentas Por Pagar	2	0,00%
Dirección Regional Vaupés	2	0,00%
Git Instrucción De Control Interno Disciplinario	2	0,00%
Git Prestación De Servicios	2	0,00%
Git Servicios De Transporte Y Seguridad	2	0,00%
Dirección Regional Risaralda	1	0,00%
Secretaría General	1	0,00%
Dirección Regional Bogotá	1	0,00%
Git Administración De Bienes	1	0,00%
Git Restitución De Tierras	1	0,00%
Dirección Regional Caquetá	1	0,00%
Dirección Regional Tolima	1	0,00%
Git Oferta Pública	1	0,00%
Git Territorios Y Poblaciones	1	0,00%
Subdirección General Para La Superación De La Pobreza	1	0,00%
Dirección Regional Vichada	1	0,00%
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	1	0,00%
TOTAL GENERAL	56.817	100%

Fuente: Reporte Delta

4. CANAL PRESENCIAL

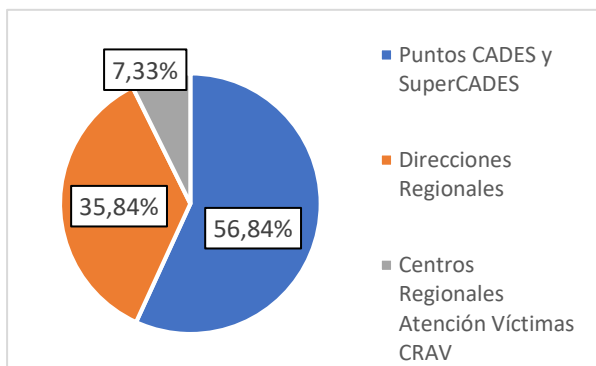
Las atenciones de peticiones o solicitudes a través del canal presencial se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal e inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación, esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del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



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022



CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
Puntos CADES y SuperCADES	28.638	56,84%
Direcciones Regionales	18.057	35,84%
Centros Regionales Atención Víctimas CRAV	3.692	7,33%
TOTAL	50.387	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 56,84% (28.638) seguido de las Direcciones Regionales con un 35,84% (18.057)


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 28.638 peticiones en el tercer trimestre del 2022.

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

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	%
Cade La Victoria	1304	1012	1065	3.381	11,81%
Cade Candelaria	1148	1033	1024	3.205	11,19%
Cade Luceros	905	647	713	2.265	7,91%
Cade Santa Lucia	1371	1055	1002	3.428	11,97%
Cade Servita	899	899	727	2.525	8,82%
Cade Suba	0	0	0	0	0,00%
Cade Tunal	570	394	405	1.369	4,78%
Cade Yomasa	1096	1031	914	3.041	10,62%
Super cade 20 De Julio	499	733	682	1.914	6,68%
Super cade Américas	860	507	281	1.648	5,75%
Super Cade Bosa	765	480	378	1.623	5,67%

 PROSPERIDAD SOCIAL	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022				

Super cade CAD	902	942	682	2.526	8,82%
Super Manitas	226	697	790	1.713	5,98%
TOTAL GENERAL	10.545	9.430	8.663	28.638	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 3.692 peticiones así:

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

CRAV	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Norte De Santander	357	311	290	958	25,95%
Córdoba	92	143	218	453	12,27%
Sucre	381	348	357	1.086	29,41%
Soacha	414	371	410	1.195	32,37%
TOTAL GENERAL	1.244	1.173	1.275	3.692	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 18.057 peticiones durante el tercer trimestre del 2022, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

DIRECCIONES REGIONALES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO	%
						DIA	
Amazonas	148	80	202	430	143,33	4,78	2,38%
Antioquia	380	564	411	1355	451,67	15,06	7,50%
Arauca	25	63	66	154	51,33	1,71	0,85%
Atlántico	29	6	5	40	13,33	0,44	0,22%
Bogotá	50	9	11	70	23,33	0,78	0,39%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022

Bolívar	98	58	29	185	61,67	2,06	1,02%
Boyacá	177	313	339	829	276,33	9,21	4,59%
Caldas	176	79	76	331	110,33	3,68	1,83%
Caquetá	39	73	40	152	50,67	1,69	0,84%
Casanare	4	1	2	7	2,33	0,08	0,04%
Cauca	293	220	195	708	236	7,87	3,92%
Cesar	455	629	627	1711	570,33	19,01	9,48%
Chocó	203	36	14	253	84,33	2,81	1,40%
Córdoba	36	24	277	337	112,33	3,74	1,87%
Cundinamarca	16	15	12	43	14,33	0,48	0,24%
Guainía	0	0	0	0	0	0	0,00%
Guaviare	5	4	2	11	3,67	0,12	0,06%
Huila	392	722	224	1338	446	14,87	7,41%
La Guajira	408	338	643	1389	463	15,43	7,69%
Magdalena	16	15	9	40	13,33	0,44	0,22%
Magdalena Medio	0	0	0	0	0	0	0,00%
Meta	141	175	450	766	255,33	8,51	4,24%
Nariño	451	373	297	1121	373,67	12,46	6,21%
Norte De Santander	625	626	109	1360	453,33	15,11	7,53%
Putumayo	130	176	170	476	158,67	5,29	2,64%
Quindío	405	457	430	1292	430,67	14,36	7,16%
Risaralda	25	33	38	96	32	1,07	0,53%
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0,00%
Santander	212	156	179	547	182,33	6,08	3,03%
Sucre	6	4	10	20	6,67	0,22	0,11%
Tolima	1006	954	850	2810	936,67	31,22	15,56%
Urabá	0	0	0	0	0	0	0,00%
Valle Del Cauca	14	6	12	32	10,67	0,36	0,18%
Vaupés	41	73	31	145	48,33	1,61	0,80%
Vichada	0	3	6	9	3	0,1	0,05%
TOTAL GENERAL	6.006	6.285	5.766	18.057	6.019	201	100%

Fuente: Reporte Delta

El 15,56% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Tolima y el 9,48% por la Regional Cesar.



5. CANAL TELEFÓNICO

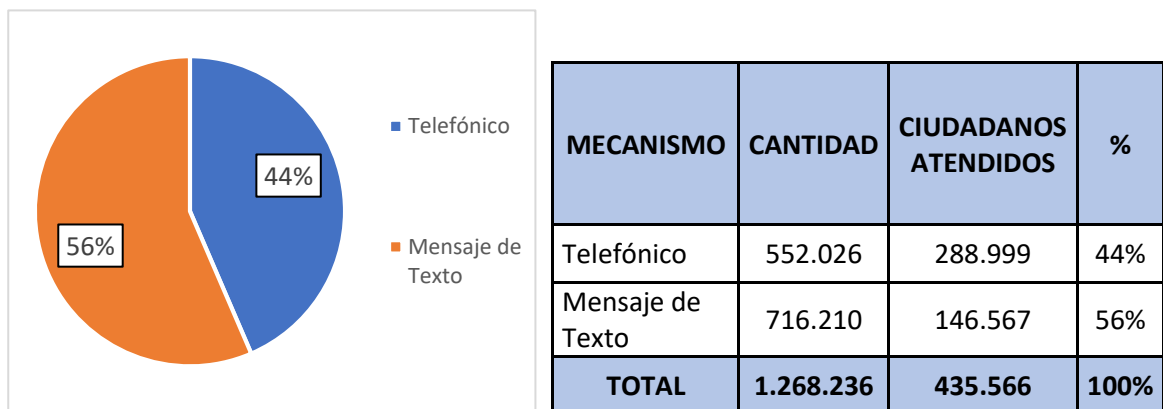
Las peticiones y solicitudes atendidas a través del canal telefónico se resuelven de manera oportuna, ya que se realizan de forma verbal e inmediata, por su parte, las solicitudes recibidas por mensaje de texto entran a validación y se responden en orden de llegada; si por la complejidad de la petición 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 601 3791088
- Mensajes de texto - SMS

En el tercer trimestre de 2022 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica y mensajes de texto:

Ilustración 7. Mecanismos Canal Telefónico




Fuente: Información del Operador

5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 601-3791088

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

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas Recibidas	202.243	161.867	187.916	552.026

 PROSPERIDAD SOCIAL	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Julio, Agosto y Septiembre 2022			
---	--	--	--	--

Ciudadanos atendidos	115.110	90.885	83.004	288.999
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	444	445	457	448,66
Nivel de Atención (%)	57%	75%	63%	65,00%

Fuente: Informe minería de datos del operador.

5.2 Mensajes de Texto -SMS

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

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	2022			Total
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
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
Total	309.831	495.210	325.597	1.130.638

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.

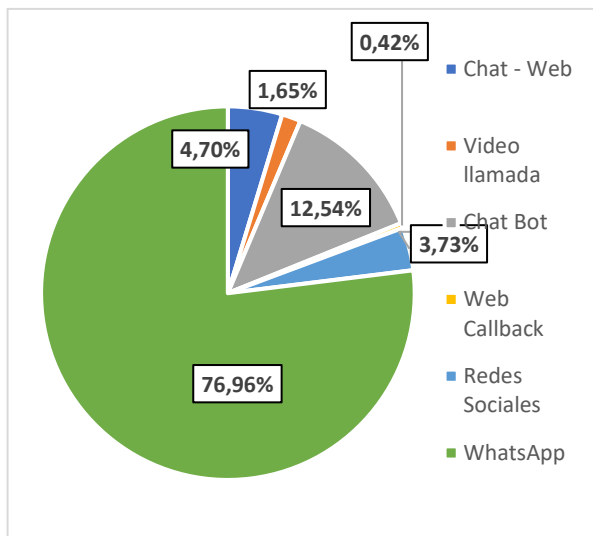
Los mecanismos de atención del canal virtual son:

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

Ilustración 8. Mecanismos canal virtual



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Chat - Web	77.642	38.819	4,70%
Video llamada	27.197	12.123	1,65%
Chat Bot	207.220	118.382	12,54%
Web Callback	6.977	6.977	0,42%
Redes Sociales	61.564	28.637	3,73%
WhatsApp	1.271.236	832.824	76,96%
TOTAL	1.651.836	1.037.762	100%

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

6.1 Chat Web

A través de este medio Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante peticiones 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 77.642 peticiones, las cuales representaron un total de 38.819 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores De Servicio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total Trimestre
Transacciones Recibidas	27.074	18.961	31.607	77.642
Transacciones Atendidas	25.369	17.925	27.658	70.952
Nivel de Atención (%)	94%	95%	88%	91%
Ciudadanos Únicos Atendidos	12.904	10.905	15.010	38.819

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 27.197 video llamadas, las cuales representaron un total de 12.123 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 13. Atenciones por Video Llamada

Indicadores De Servicio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total Trimestre
Video Llamada				
Llamadas Recibidas	13.289	6.267	7.641	27.197
Llamadas Contestadas	8.842	5.468	5.993	20.303
Nivel de Atención %	67%	87%	78%	75%
Video Llamada en Lengua de Señas				
Llamadas Recibidas	159	93	105	357
Llamadas Contestadas	105	83	99	287
Nivel de Atención (%)	79%	89%	94%	80%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	4.926	3.609	3.588	12.123

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 207.220 atenciones, las cuales representaron un total de 118.382 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

INDICADORES DE SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
# Conversaciones	62.794	42.815	101.611	207.220
Abandono	0	0	0	0
Atención Bot	62.794	42.815	101.611	207.220
Paso a agente	27.239	18.961	31.607	77.807
Retención Bot	35.555	23.827	70.004	129.386
% Retención Bot	57%	56%	69%	61%
% Paso a Agente	43%	44%	31%	39%
Total Ciudadanos Atendidos	33.068	22.416	62.898	118.382

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 6.977 solicitudes, las cuales representaron un total de 6.977 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web CallBack

INDICADORES DE SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total Trimestre
Solicitudes Recibidas	3.226	1.853	1.898	6.977
Atenciones efectivas	2.968	1.283	1.813	6.064
No efectivas	258	570	85	913
Ciudadanos únicos atendidos	3.226	1.853	1.898	6.977

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



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022

recibieron un total 61.564 solicitudes, las cuales representaron un total de 28.637 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores De Servicio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total Trimestre
FACEBOOK				
Recibidos	18.148	16.778	15.240	50.166
Gestionados	12.079	10.022	10.161	32.262
Archivados (comentarios)	5.923	7.804	3.985	17.712
TWITTER				
Recibidos	4026	2.068	5.304	11.398
Gestionados	1122	951	1376	3.449
Archivados (comentarios)	3269	4.404	2048	9.721
Ciudadanos únicos	11.240	6.775	10.622	28.637


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 1.271.236 solicitudes, las cuales representaron un total de 832.824 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención:

Tabla 17. Solicitudes recibidas por WhatsApp

Indicadores de Servicio	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Ingreso al Bot	481.911	321.433	467.892	1.271.236
Abandono en Bot	60.143	47.176	63.685	171.004
Atención Bot	421.768	274.257	404.207	1.100.232
Paso Asesor	246.782	159.069	201.170	607.021
Contestadas	66.447	100.249	97.109	263.805
Abandonadas	162.876	41.979	79.052	283.907
Canceladas por el Ciudadano	17.459	16.841	25.009	59.309

 PROSPERIDAD SOCIAL	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022			
---	--	--	--	--

% Retención Bot %	51%	51%	57%	53%
% Agente	51%	49%	43%	48%
Total Ciudadanos Atendidos	299.845	213.783	319.196	832.824

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

7. RECOMENDACIONES

Para el Tercer Trimestre de 2022, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad aumentó al **92,56%**. De igual forma, las áreas que presentan un nivel de oportunidad del 100% son: Subdirección Financiera y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

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

Para el tercer trimestre de 2022, se observa que las quejas aumentaron pasando de 60 en el segundo trimestre de 2022, a 68 en el tercer 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: Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas (33 Quejas), Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas (17 Quejas), Secretaría General (9 Quejas), Direcciones Regionales (3 Quejas), Dirección De Inclusión Productiva (2 Quejas), SUBDIRECCIÓN GENERAL Para La Superación De La Pobreza (1 Queja), Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario (1 Quejas), Subdirección De Contratación (1 Queja) y Subdirección De Operaciones (1 Queja). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDf 3er Trimestre 2022 - Canal Escrito.

Para el tercer trimestre de 2022, se observa que los reclamos disminuyeron pasando de 75 en el segundo trimestre de 2022, a 45 en el tercer 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: Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas (28 Reclamos), Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas (10 Reclamos), Dirección De Inclusión Productiva (4 Reclamos), Oficina Asesora De Comunicaciones (1 Reclamo), Direcciones Regionales (1 Reclamo) y Dirección De Transferencias Monetarias (1 Reclamo). Ver Anexo1-Detalle de PQRSDf 3er Trimestre 2022 - Canal Escrito.

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

En el presente informe se sugiere revisar particularmente las Direcciones Regionales que están presentando un nivel atención más alto, como lo son la Regional Tolima, la Regional Cesar, la Regional Norte de Santander, la Regional Antioquia, la Regional Huila, la Regional del Quindío y la Regional de Nariño, quienes tiene el 50,85% de atenciones presenciales, para que se puedan tomar medidas que



optimicen la atención en estos puntos, apoyos como asignación de turnos, cabinas telefónicas, módulos de autogestión u otro mecanismo que permitan mejorar la atención de los ciudadanos de manera oportuna y eficaz.

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 primer semestre 2022

Cuales Prefiere	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	2.164	44,45%
Virtuales	977	20,07%
Telefónicos	915	18,80%
Presenciales	433	8,89%
Formulario Web	283	5,81%
Usuario cuenta virtual	96	1,97%
Total general	4.868	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 9.083 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 20.285 gestiones de las cuales se les mide la oportunidad a 17.830 con un resultado del 87,90% de cumplimiento al nivel de oportunidad y se archivaron 2.455 radicados por duplicidad o no requerir respuesta alguna.



Tabla 19. Cantidad de PQRSDf por dependencia - medición oportunidad segundo trimestre 2022

POR DIRECCIONES	TOTAL	EN TERMINO	VENCIDA	%
Git Ingreso Solidario	6.992	5.055	1.937	39,21%
Git Participación Ciudadana	3.418	3.301	117	19,17%
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	2.409	1.694	715	13,51%
Git Compensación Del Iva	1.423	464	959	7,98%
Git Jóvenes En Acción	1.141	1.140	1	6,40%
Git Antifraudes	713	713	0	4,00%
Git Focalización	516	514	2	2,89%
Git Colombia Mayor	459	267	192	2,57%
Git Familias En Acción	360	351	9	2,02%
Git Formulación Y Monitoreo	72	72	0	0,40%
Dirección Regional Valle Del Cauca	40	40	0	0,22%
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	37	32	5	0,21%
Git Actividad Legislativa	37	35	2	0,21%
Git Seguimiento Y Monitoreo	21	18	3	0,12%
Oficina Asesora De Planeación	19	18	1	0,11%
Dirección Regional Cundinamarca	18	18	0	0,10%
Dirección Regional Atlántico	15	15	0	0,08%
Git Seguridad Alimentaria	14	13	1	0,08%
Dirección Regional Antioquia	11	11	0	0,06%
Dirección Regional Sucre	11	11	0	0,06%
Dirección De Transferencias Monetarias	10	7	3	0,06%
Git Donaciones	9	9	0	0,05%
Dirección Regional Caldas	8	8	0	0,04%
Dirección Regional Quindío	8	8	0	0,04%
Subdirección De Talento Humano	7	7	0	0,04%
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	6	6	0	0,03%
Git Intervenciones Rurales Integrales	6	6	0	0,03%
Subdirección De Contratación	5	3	2	0,03%
Dirección Regional Cesar	4	4	0	0,02%
Dirección Regional Huila	4	4	0	0,02%
Dirección Regional Norte De Santander	4	4	0	0,02%
Git Alianzas Y Cooperación Internacional	4	0	4	0,02%
Git Enfoque Diferencial	4	2	2	0,02%
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	4	2	2	0,02%


 PROSPERIDAD SOCIAL					Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022			
Dirección Regional Nariño	3	3	0	0,02%				
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	3	2	1	0,02%				
Git Emprendimiento	3	3	0	0,02%				
Dirección De Gestión Y Articulación De La Oferta Social	2	2	0	0,01%				
Dirección General	2	0	2	0,01%				
Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	2	2	0	0,01%				
Dirección Regional Amazonas	1	1	0	0,01%				
Dirección Regional Chocó	1	1	0	0,01%				
Git Control Interno Disciplinario	1	1	0	0,01%				
Oficina Asesora Jurídica	1	1	0	0,01%				
Subdirección De Operaciones	1	1	0	0,01%				
Subdirección General De Programas Y Proyectos	1	1	0	0,01%				
TOTAL	17.830	13.870	3.960	100%				

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

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Interés Particular	139	2.193	1.3057	15.389	86,31%
Competencia Otra Entidad	0	0	1.161	1.161	6,51%
Petición Entre Autoridades	8	22	521	551	3,09%
Denuncia	2	71	258	331	1,86%
Petición Ilegible, Incompleta y/o Sin Anexos	0	0	181	181	1,02%
Petición Órganos De Control/Congreso	0	8	67	75	0,42%
Tarea Informativa	7	20	17	44	0,25%
Reclamo	0	10	25	35	0,20%
Queja	1	1	21	23	0,13%
Interés General	2	2	14	18	0,10%
Solicitud De Información Pública	0	2	15	17	0,10%
Reclamo En Materia De Datos Personales	0	0	3	3	0,02%
Consulta Bases De Datos	0	1	0	1	0,01%
Felicitación	0	0	1	1	0,01%
TOTAL	159	2.330	15.341	17.830	100%

- Del tercer trimestre 2022 se archivaron 1.954 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.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022

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

POR DEPENDENCIA	TOTAL	%
Git Jóvenes En Acción	861	44,06%
Git Participación Ciudadana	260	13,31%
Git Ingreso Solidario	212	10,85%
Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	85	4,35%
Git Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	65	3,33%
Git Familias En Acción	64	3,28%
Git Actividad Legislativa	62	3,17%
Git Compensación Del Iva	35	1,79%
Oficina De Control Interno	31	1,59%
Git Focalización	25	1,28%
Git Colombia Mayor	23	1,18%
Git Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	21	1,07%
Git Gestión Y Análisis De La Información	18	0,92%
Git Desarrollo E Implementación	17	0,87%
Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	17	0,87%
Dirección De Transferencias Monetarias	10	0,51%
Git Administración Del Talento Humano	9	0,46%
Git Asesoría Y Producción Normativa	9	0,46%
Dirección General	8	0,41%
Git Formulación Y Monitoreo	6	0,31%
Oficina Asesora De Planeación	6	0,31%
Secretaría General	6	0,31%
Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	6	0,31%
Dirección Regional Amazonas	5	0,26%
Dirección Regional Norte De Santander	5	0,26%
Git Antifraudes	5	0,26%
Git Control Interno Disciplinario	5	0,26%
Git Desarrollo	5	0,26%
Git Donaciones	5	0,26%
Git Empleabilidad	5	0,26%
Git Gestión Pre Contractual	5	0,26%
Git Seguridad Alimentaria	5	0,26%
Oficina Asesora Jurídica	5	0,26%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Julio, Agosto y Septiembre 2022

Git Gestión Contractual	4	0,20%
Subdirección De Talento Humano	4	0,20%
Git Bienestar	3	0,15%
Dirección Regional Chocó	2	0,10%
Dirección Regional Córdoba	2	0,10%
Dirección Regional Guaviare	2	0,10%
Dirección Regional Meta	2	0,10%
Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	2	0,10%
Git Enfoque Diferencial	2	0,10%
Git Seguimiento Y Monitoreo	2	0,10%
Subdirección De Contratación	2	0,10%
Subdirección General De Programas Y Proyectos	2	0,10%
Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	1	0,05%
Dirección De Inclusión Productiva	1	0,05%
Dirección Regional Boyacá	1	0,05%
Dirección Regional Nariño	1	0,05%
Dirección Regional Putumayo	1	0,05%
Dirección Regional Risaralda	1	0,05%
Dirección Regional Tolima	1	0,05%
Dirección Regional Vaupés	1	0,05%
Git Comunicaciones Estratégicas	1	0,05%
Git Contabilidad	1	0,05%
Git Cuentas Por Pagar	1	0,05%
Git Gestión Digital	1	0,05%
Git Gestión Documental	1	0,05%
Git Gestión Tributaria Y Fiscal	1	0,05%
Git Infraestructura Social Y Hábitat	1	0,05%
Git Presupuesto	1	0,05%
Git Restitución De Tierras	1	0,05%
Git Tesorería	1	0,05%
Oficina De Gestión Regional	1	0,05%
TOTAL	1.954	100%

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al tercer trimestre de 2022, las siguientes peticiones (4.220) 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	3542
Competencia Otra Entidad	352
Petición Entre Autoridades	138
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	54
Denuncia	43
Petición Órganos De Control/Congreso	38
Tarea Informativa	15
Interés General	14
Queja	8
Solicitud De Información Pública	7
Solicitud De Documentos	5
Consulta	2
Reclamo	2
Total general	4.220

Nota: El nivel de oportunidad de estas 4.220 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, es importante resaltar que para el tercer trimestre 2022 el nivel de Oportunidad mejoro sustancialmente pasando de un 63,83% en el segundo trimestre 2022, a un 92,56% en el tercer 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.