



PROSPERIDAD SOCIAL

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF
Octubre, Noviembre y Diciembre 2022**



PROSPERIDAD SOCIAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF
OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2022**

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

Febrero, 2023



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES.....	3
2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS.....	6
3. CANAL ESCRITO	7
4. CANAL PRESENCIAL	13
5. CANAL TELEFÓNICO.....	16
6. CANAL VIRTUAL.....	17
7. RECOMENDACIONES	21
8. OBSERVACIONES	22



INTRODUCCIÓN

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana de la Secretaría General presenta de manera consolidada el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas y atendidas durante los meses de **octubre, noviembre y diciembre de 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

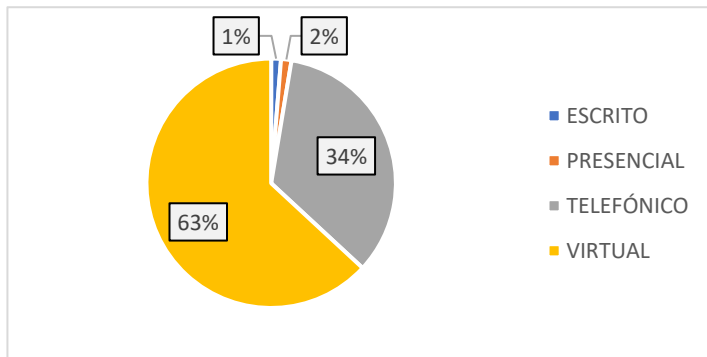


Fuente: Elaboración propia

2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el cuarto trimestre de 2022 se gestionaron 3.728.356 PQRSDf, de las cuales el 63,11% se atienden por canal virtual, el 34,28% por canal telefónico, el 1,26 % por el canal escrito y el 1,35% por canal presencial.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	47 138	1,26%
PRESENCIAL	50 493	1,35%
TELEFÓNICO	1 277 900	34,28%
VIRTUAL	2 352 825	63,11%
TOTAL	3 728 356	100,00%

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 6.835 solicitudes en el cuarto 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	2.333	34,13%
GIT Familias en Acción	1.194	17,47%
GIT Compensación del IVA	1.100	16,09%
GIT Formulación y Monitoreo	602	8,81%
GIT Colombia Mayor	489	7,15%
GIT Focalización	418	6,12%
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	354	5,18%
GIT Focalización Acompañamiento	119	1,74%
GIT Jóvenes en Acción	118	1,73%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	49	0,72%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	21	0,31%
GIT Donaciones	13	0,19%
GIT Antifraudes	11	0,16%
GIT Empleabilidad	5	0,07%
Oficina Asesora de Planeación	5	0,07%
Subdirección de Contratación	1	0,01%
Subdirección de Operaciones	1	0,01%
GIT Instrucción Control Interno Disciplinario	1	0,01%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	0,01%
TOTAL	6.835	100,00%

Fuente: Información del Operador

El 89,77% de los insumos recibidos fueron enviados por 6 dependencias, el 34,13% por el Grupo Interno De Trabajo Ingreso Solidario, el 17,47% por el GIT Familias en Acción, el 16,09% por el GIT Compensación de IVA, el 8,81% por el GIT Formulación y Monitoreo, el 7,15% por el GIT Colombia mayor y el 6,12% por el GIT Focalización.



3.1.2 Insumos entregados por Dirección

Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección

DIRECCION	CANTIDAD	%
Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	3.922	57,38%
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1.677	24,54%
Dirección Inclusión Productiva	602	8,81%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	537	7,86%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	49	0,72%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	21	0,31%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	19	0,28%
Oficina Asesora de Planeación	5	0,07%
Subdirección de Contratación	1	0,01%
Subdirección de Operaciones	1	0,01%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0,01%
TOTAL	6.835	100,00%

Fuente: Información del Operador

El 99,30% de los insumos recibidos fueron enviados por 5 Direcciones, el 57,38% por Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas, el 24,54% por la Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, el 8,81% por La Dirección Inclusión Productiva, el 7,86% por la Subdirección General para la Superación de la Pobreza y el 0,72% por la Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario.

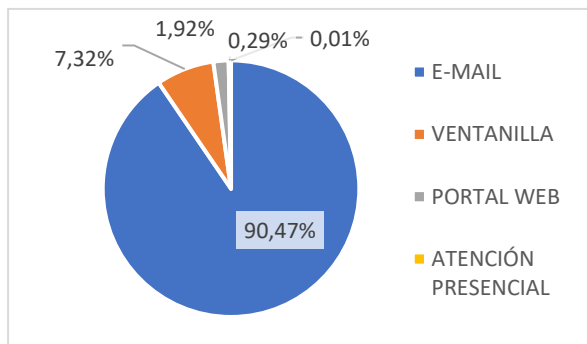
3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

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 (42.645 con un 90,47%) y Ventanilla (3.450 con un 7,32%).

Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



CANAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	42.645	90,47%
VENTANILLA	3.450	7,32%
PORTAL WEB	904	1,92%
ATENCIÓN PRESENCIAL	136	0,29%
CANAL WEB	3	0,01%
TOTAL	47.138	100,00%

Fuente: Reporte Delta



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

El 78,21% de las peticiones que se recibieron en el cuarto trimestre de 2022 corresponden a peticiones de interés particular representado en 36.866 peticiones y el 3,34% corresponden a Petición Entre Autoridades.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el cuarto trimestre de 2022 se recibieron 89 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 cuarto trimestre 2022

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		Comparativo	Incremento o Disminución porcentual
	3er TRIMESTRE 2022	4to TRIMESTRE 2022		
Competencia Otra Entidad	5497	7459	Aumentó	35,69%
Consulta	2	4	Aumentó	100,00%
Consulta Bases de Datos	0	15	Disminuyó	-100,00%
Denuncia	649	362	Disminuyó	-44,22%
Interés General	89	182	Aumentó	104,49%
Interés Particular	46500	36866	Disminuyó	-20,72%
Petición Entre Autoridades	1924	1574	Disminuyó	-18,19%
Queja	68	68	Sin variación	0,00%
Reclamo	45	48	Aumentó	6,67%
Solicitud de Documentos	40	5	Disminuyó	-87,50%
Solicitud de Información Pública	82	89	Aumentó	8,54%
Tarea Informativa	8	20	Aumentó	150,00%
Felicitación	2	2	Sin variación	0,00%
Sugerencia	2	1	Disminuyó	-50,00%
Petición Órganos de Control	575	443	Disminuyó	-22,96%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	1334	0	Disminuyó	-100,00%
Reclamo En Materia De Datos Personales	0	0	Sin variación	0,00%
TOTAL	56817	47138	Disminuyó	-17,04%

Fuente: Reporte DELTA

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

- Las peticiones en general para el tercer trimestre 2022 disminuyeron en un 17,04% aproximado.
- La tarea informativa aumentó en un 150% de 8 en el tercer trimestre 2022 a 20 en el cuarto trimestre 2022.
- Las consultas aumentaron en un 100% de 2 en el tercer trimestre de 2022 a 4 en el cuarto trimestre de 2022.
- Las denuncias disminuyeron en un 44% de 649 a 362 en el cuarto trimestre de 2022.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

- Los reclamos aumentaron en un 7% de 45 a 48 en el cuarto trimestre de 2022.
- Las peticiones de interés particular disminuyeron en un 21% de 46.500 en el tercer trimestre de 2022 a 36.866 en el cuarto trimestre 2022.
- La solicitud de documentos disminuyó en un 88% de 40 en el tercer trimestre 2022 a 5 en el cuarto trimestre de 2022.
- Las quejas se mantuvieron sin variación con 68 quejas tanto en el tercer trimestre de 2022 como en el cuarto trimestre de 2022.

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	EN TERMINO	VENCIDA	%Término
Secretaría general	12760	12218	542	95,75%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	13013	12501	512	96,07%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	13965	13594	371	97,34%
Oficina asesora jurídica	211	205	6	97,16%
Dirección de inclusión productiva	616	582	34	94,48%
Subdirección general de programas y proyectos	795	709	86	89,18%
Subdirección de talento humano	51	43	8	84,31%
Subdirección general para la superación de la pobreza	2004	1984	20	99,00%
Dirección de infraestructura social y hábitat	159	105	54	66,04%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	121	120	1	99,17%
Direcciones regionales	1532	1268	264	82,77%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	76	68	8	89,47%
Dirección de transferencias monetarias	1766	1701	65	96,32%
Dirección general	6	1	5	16,67%
Subdirección financiera	6	6	0	100,00%
Subdirección de contratación	52	41	11	78,85%
Subdirección de operaciones	3	1	2	33,33%
Dirección general	1	0	1	0,00%
Oficina de control interno	1	1	0	100,00%
TOTAL GENERAL	47138	45148	1990	95,78%

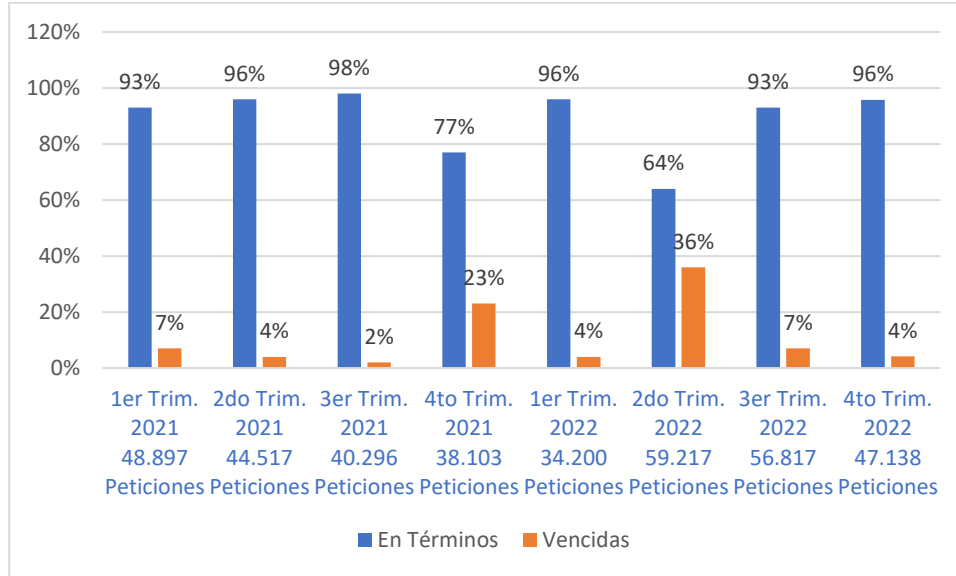
Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad para este trimestre es del **95,78%**.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2021 y 2022 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al tercer trimestre de 2022 la oportunidad aumentó al **95,78%**, teniendo en cuenta por una parte la disminución de las PQRSDf, pasando de 56.817 en el tercer trimestre 2022 a 47.138 en el cuarto trimestre 2022 y adicional las diferentes acciones implementadas para mejorar la oportunidad.

3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia de la Entidad

El 26,29% (12.392) de las PQRSDf recibidas por la Entidad fueron atendidas por el GIT Participación Ciudadana, el 17,15% (8.084) por GIT Ingreso Solidario y el 15,20% (7.163) por el GIT Jóvenes En Acción.


Tabla 6. Cantidad de PQRSDf por dependencia

Dependencia	Cantidad	%
Git participación ciudadana	12.392	26,29%
Git ingreso solidario	8.084	17,15%
Git jóvenes en acción	7.163	15,20%
Git familias en acción	5.764	12,23%
Git compensación del IVA	3.372	7,15%
Git Colombia mayor	2.502	5,31%
Git focalización	2.004	4,25%
Git antifraudes	1.676	3,56%
Git familias en acción	776	1,65%
Git formulación y monitoreo	560	1,19%
Dirección regional valle del cauca	534	1,13%
Dirección regional Cundinamarca	320	0,68%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

Git actividad legislativa	210	0,45%
Oficina asesora de planeación	197	0,42%
Dirección de infraestructura social y hábitat	158	0,34%
Subdirección de contratación	142	0,30%
Dirección regional cesar	141	0,30%
Dirección regional sucre	132	0,28%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	121	0,26%
Dirección regional Nariño	110	0,23%
Dirección regional caldas	92	0,20%
Dirección de transferencias monetarias	90	0,19%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	86	0,18%
Dirección regional norte de Santander	86	0,18%
Git donaciones	67	0,14%
Dirección regional Quindío	47	0,10%
Dirección regional Bogotá	46	0,10%
Subdirección de talento humano	44	0,09%
Oficina asesora jurídica	27	0,06%
Git seguimiento y monitoreo	19	0,04%
Git emprendimiento	19	0,04%
Git atención integral con enfoque diferencial	17	0,04%
Git intervenciones rurales integrales	15	0,03%
Git seguridad alimentaria	13	0,03%
Git pilotaje y escalamiento de proyectos	13	0,03%
Git enfoque diferencial	12	0,03%
Dirección regional amazonas	8	0,02%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	7	0,01%
Dirección general	6	0,01%
Dirección regional Guaviare	6	0,01%
Git empleabilidad	6	0,01%
Git instrucción de control interno disciplinario	5	0,01%
Dirección de inclusión productiva	5	0,01%
Subdirección general de programas y proyectos	4	0,01%
Dirección regional Urabá	4	0,01%
Dirección regional cauca	3	0,01%
Git alianzas y cooperación internacional	3	0,01%
Git contabilidad	3	0,01%
Git restitución de tierras	3	0,01%
Git tesorería	3	0,01%
Git formulación, seguimiento y monitoreo	3	0,01%
Dirección regional magdalena medio	2	0,00%
Git cuentas por pagar	2	0,00%
Subdirección de operaciones	2	0,00%
Git prestación de servicios	2	0,00%
Git desarrollo	1	0,00%
Git administración de bienes	1	0,00%
Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo	1	0,00%
Subdirección financiera	1	0,00%
Git administración del talento humano	1	0,00%

 PROSPERIDAD SOCIAL	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022	
---	--	--

Git desarrollo e implementación	1	0,00%
Oficina de tecnologías de la información	1	0,00%
Oficina de control interno	1	0,00%
Dirección regional Risaralda	1	0,00%
Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos	1	0,00%
TOTAL	47.138	100,00%

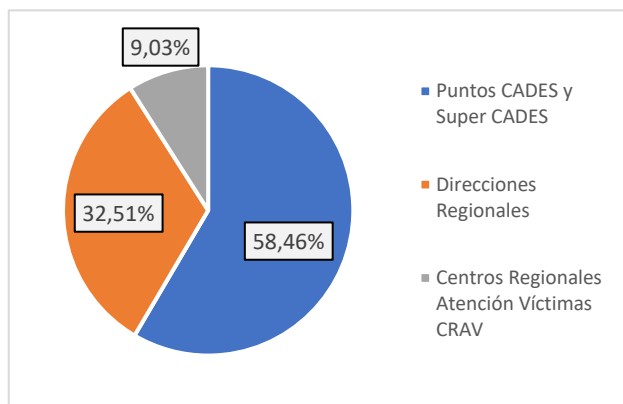
Fuente: Reporte Delta

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 Super CADES en la ciudad de Bogotá, Centros Regionales Atención a Víctimas CRAV en las ciudades de Soacha, Montería, Sincelejo y Cúcuta, y las 35 Direcciones Regionales.

Ilustración 6. Canal presencial



CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
Puntos CADES y Super CADES	29.520	58,46%
Direcciones Regionales	16.415	32,51%
Centros Regionales Atención Víctimas CRAV	4.558	9,03%
TOTAL	50.493	100,00%

Fuente: Reporte Delta

El mayor volumen de las PQRSDf gestionadas por el canal presencial se atienden a través de los Puntos CADES y Super CADES con un 58,46% (29.520) seguido de las Direcciones Regionales con un 32,51% (16.415)

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



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

4.1 Red CADES y Super CADES en Bogotá

A través de estos puntos de atención la Entidad gestionó 29.520 peticiones en el cuarto trimestre del 2022.

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

PUNTOS TERRITORIAL BOGOTÁ	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Cade La Victoria	1180	1431	1093	3704	12,55%
Cade Candelaria	968	1275	952	3195	10,82%
Cade Luceros	868	1115	929	2912	9,86%
Cade Santa Lucia	1213	1272	1147	3632	12,30%
Cade Servita	816	985	837	2638	8,94%
Cade Suba	0	0	0	0	0,00%
Cade Tunal	472	518	487	1477	5,00%
Cade Yomasa	1093	1305	1108	3506	11,88%
Super cade 20 De Julio	712	573	353	1638	5,55%
Super cade Américas	591	1035	411	2037	6,90%
Super Cade Bosa	682	588	1084	2354	7,97%
Super cade CAD	796	496	263	1555	5,27%
Super Manitas	551	271	50	872	2,95%
TOTAL	9.942	10.864	8.714	29.520	100,00%

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 4.558 peticiones así:

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

Centro regional Unidad para las víctimas	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Norte De Santander	327	806	897	2030	44,54%
Córdoba	186	134	309	629	13,80%
Sucre	336	328	254	918	20,14%
Soacha	347	357	277	981	21,52%
TOTAL	1.196	1.625	1.737	4.558	100,00%

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 15.488 peticiones durante el cuarto trimestre del 2022, discriminadas de la siguiente manera:



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

DIRECCIONES REGIONALES	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Amazonas	102	77	70	249	1,52%
Antioquia	148	122	195	465	2,83%
Arauca	13	13	54	80	0,49%
Atlántico	10	36	17	63	0,38%
Bogotá	1	32	23	56	0,34%
Bolívar	4	25	280	309	1,88%
Boyacá	276	505	466	1247	7,60%
Caldas	154	124	131	409	2,49%
Caquetá	23	10	4	37	0,23%
Casanare	0	113	157	270	1,64%
Cauca	111	178	292	581	3,54%
Cesar	623	552	343	1518	9,25%
Chocó	0	0	0	0	0,00%
Córdoba	13	16	144	173	1,05%
Cundinamarca	0	16	16	32	0,19%
Guainía	0	2	1	3	0,02%
Guaviare	0	0	0	0	0,00%
Huila	169	261	561	991	6,04%
La Guajira	415	441	415	1271	7,74%
Magdalena	0	0	0	0	0,00%
Magdalena Medio	185	340	402	927	5,65%
Meta	152	204	223	579	3,53%
Nariño	323	240	230	793	4,83%
Norte De Santander	0	0	45	45	0,27%
Putumayo	149	177	325	651	3,97%
Quindío	379	327	304	1010	6,15%
Risaralda	21	47	77	145	0,88%
San Andrés	0	27	64	91	0,55%
Santander	205	341	406	952	5,80%
Sucre	5	2	278	285	1,74%
Tolima	942	776	739	2457	14,97%
Urabá	0	0	0	0	0,00%
Valle Del Cauca	1	65	36	102	0,62%
Vaupés	32	129	120	281	1,71%
Vichada	122	162	59	343	2,09%
TOTAL	4.578	5.360	6.477	16.415	100,00%

Fuente: Reporte Delta

El 14,97% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Tolima y el 9,25% por la Regional Cesar.



5. CANAL TELEFÓNICO

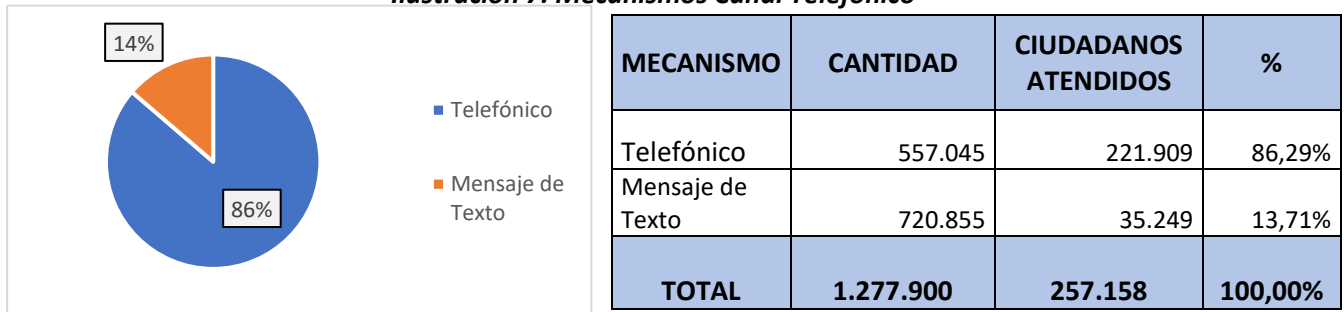
Las peticiones y solicitudes atendidas a través del canal telefónico se resuelven de manera oportuna, ya que se realizan de forma verbal e inmediata, por su parte, las solicitudes recibidas por mensaje de texto entran a validación y se responden en orden de llegada; si por la complejidad de la petición 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 cuarto 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 cuarto trimestre de 2022 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica:

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Llamadas Recibidas	123908	159462	273675	557045
Ciudadanos Únicos Atendidos	69079	74530	78300	221909
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	523	482	461	489
Nivel de Atención (%)	78,82%	64,18%	43,60%	62,20%

Fuente: Informe minería de datos del operador.



5.2 Mensajes de Texto -SMS

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

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	2022			Total
	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Entrantes admitidos	105.440	157.135	218.045	480.620
Entrantes fuera de horario	10.288	18.884	26.082	55.254
Mensaje Complementario	42.311	59.746	82.924	184.981
Salientes admitidos	70.839	89.160	139.168	299.167
Salientes fuera de horario	8.844	16.216	22.653	47.713
Total	237.722	341.141	488.872	1.067.735

Fuente: Informe minería de datos del operador.

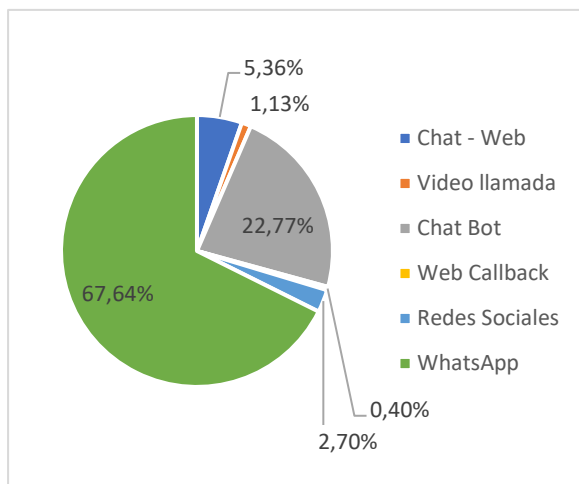
6. CANAL VIRTUAL

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	126.075	34.726	5,36%
Video llamada	26.659	9.731	1,13%
Chat Bot	535.703	387.798	22,77%
Web Callback	9.352	8.283	0,40%
Redes Sociales	63.587	42.347	2,70%
WhatsApp	1.591.449	832.824	67,64%
TOTAL	2.352.825	1.315.709	100,00%

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 126.075 peticiones, las cuales representaron un total de 34.726 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores De Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recibidas	17 188	54 817	54 070	126075
Contestadas	15 082	14 757	30 357	60196
Nivel de Atención %	88%	27%	56%	48%
Ciudadanos Únicos Atendidos	9 296	9 058	16 372	34726

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 enlace ubicado en la página web oficial de la Entidad, en el que se recibieron un total de 26.659 video llamadas, las cuales representaron un total de 9.731 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 13. Atenciones por Video Llamada

Indicadores De Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Video Llamada				
Llamadas Recibidas	5 209	5 457	15 740	26406
Llamadas Contestadas	4 342	4 453	7 753	16548
Nivel de Atención %	83%	82%	49%	63%
Video Llamada en Lengua de Señas				
Llamadas Recibidas	71	66	116	253
Llamadas Contestadas	71	66	116	253
Nivel de Atención (%)	89%	94%	84%	88%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	2 591	2 691	4 449	9731

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 535.703 atenciones, las cuales representaron un total de 387.798 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

INDICADORES DE SERVICIO	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
# Conversaciones	111 296	196 980	227 427	535703
Abandono	0	0	0	0
Atención Bot	111 296	196 980	227 427	535 703
Paso a agente	17 188	54 817	54 070	126 075
Retención Bot	94 108	142 163	173 357	409 628
% Retención Bot	85%	65%	76%	75%
% Paso a Agente	15%	28%	24%	22%
Ciudadanos Atendidos	89 285	133 679	164 834	387798

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 9.352 solicitudes, las cuales representaron un total de 8.283 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web CallBack

INDICADORES DE SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
Solicitudes Recibidas	1 833	2 075	5 443	9 352
Atenciones efectivas	1 184	1 491	3 500	6 175
No efectivas	650	584	1 943	3 177
Ciudadanos únicos atendidos	1 590	1 828	4 865	8 283

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 63.587 solicitudes, las cuales representaron un total de 42.347 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores De Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Trimestre
FACEBOOK				
Recibidos	13 646	17 174	16 936	47 756
Gestionados	6 817	9 866	10 081	26 764
Archivados (comentarios)	3 314	4 761	4 709	12 784
TWITTER				
Recibidos	5 481	4 006	6 344	15 831
Gestionados	656	1 939	2 496	5 091
Archivados (comentarios)	2 534	2 067	2 281	6 882
Ciudadanos únicos	11 274	15 293	15 780	42 347

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 1.591.449 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Ingreso al Bot	307 010	503 620	780 819	1 591 449
Abandono en Bot	44 772	71 419	93 690	209 881
Atención Bot	262 238	432 201	687 129	1 381 568
Paso Asesor	138 606	196 749	364 538	699 893
Contestadas	87 120	87 593	74 397	249 110
Abandonadas	37 006	86 223	251 491	374 720
Canceladas por el Ciudadano	14 480	22 933	38 650	76 063
% Retención Bot %	55%	61%	53%	56%
% Agente	45%	39%	47%	44%
Ciudadanos Atendidos	299 845	213 783	319 196	832 824

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.



7. RECOMENDACIONES

Para el Cuarto Trimestre de 2022, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDF a nivel Entidad aumentó al **95,78%**. De igual forma, las áreas que presentan un nivel de oportunidad del 100% son: Subdirección Financiera y la Oficina de Control Interno.

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

Para el cuarto trimestre de 2022, se observa que las quejas se mantienen en 68 y los reclamos aumentaron pasando de 45 en el tercer trimestre de 2022, a 48 en el cuarto 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 y reclamos:

Dependencias	Quejas	Reclamos
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	35	37
Secretaría general	13	1
Subdirección general de programas y proyectos	10	1
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	5	7
Dirección de inclusión productiva	2	0
Subdirección de talento humano	1	1
Direcciones regionales	1	0
Dirección de transferencias monetarias	1	1
TOTAL	68	48

- **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 de atención más alto, como lo son la Regional Tolima, la Regional Cesar, la Regional Guajira, la Regional Boyacá, la Regional Quindío, la Regional Huila y la Regional Santander, quienes tiene el 60,99% 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 los canales que prefieren utilizar para la realización de peticiones, quejas, sugerencias y denuncias (PQRSD)



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

Tabla 18. Encuesta de percepción del canal escrito Segundo semestre 2022

Cuales Prefiere	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	747	74,7%
Virtuales	69	6,9%
Telefónicos	71	7,1%
Presenciales	90	9,00%
Formulario Web	21	2,1%
Usuario cuenta virtual	2	0,2%
Total general	1.000	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 4.220 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 se midió la oportunidad a 5.452 con un resultado del 91,97% de cumplimiento al nivel de oportunidad y se archivaron 149 radicados por duplicidad o no requerir respuesta alguna.

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

POR DIRECCIONES	TOTAL	VENCIDA	EN TERMINO	%
Oficina Asesora de Planeación	36	3	33	91,67%
Oficina Asesora Jurídica	2	1	1	50,00%
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	100,00%
GIT Actividad Legislativa	25	0	25	100,00%
GIT Restitución de Tierras	1	0	1	100,00%
Dirección Regional Amazonas	4	1	3	75,00%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	761	42	719	94,48%
Dirección Regional Caldas	1	0	1	100,00%
Dirección Regional Cesar	3	0	3	100,00%
Dirección Regional Córdoba	7	0	7	100,00%
Dirección Regional Cundinamarca	65	3	62	95,38%
Dirección Regional Nariño	5	0	5	100,00%
Dirección Regional Norte de Santander	1	0	1	100,00%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

Dirección Regional Quindío	10	0	10	100,00%
Dirección Regional Sucre	4	0	4	100,00%
Dirección Regional Tolima	2	0	2	100,00%
Dirección Regional Valle del Cauca	68	0	68	100,00%
GIT Participación Ciudadana	1283	28	1255	97,82%
Subdirección de Contratación	5	2	3	60,00%
Subdirección de Talento Humano	1	0	1	100,00%
GIT FOCALIZACIÓN	376	0	376	100,00%
GIT Donaciones	6	0	6	100,00%
GIT Empleabilidad	9	5	4	44,44%
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	4	0	4	100,00%
GIT Intervenciones Rurales Integrales	1	0	1	100,00%
GIT Emprendimiento	6	3	3	50,00%
GIT Formulación y Monitoreo	30	1	29	96,67%
GIT Seguridad Alimentaria	2	1	1	50,00%
GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	8	7	1	12,50%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	41	9	32	78,05%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	41	15	26	63,41%
GIT ANTIFRAUDES	87	4	83	95,40%
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	1	1	0	0,00%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	305	1	304	99,67%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	2	2	0	0,00%
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	192	14	178	92,71%
GIT COLOMBIA MAYOR	208	42	166	79,81%
GIT INGRESO SOLIDARIO	1848	253	1595	86,31%
TOTAL	5452	438	5014	91,97%

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

TIPO DE PETICIÓN	sep-22	ago-22	jul-22	TOTAL	%
Interés Particular	4575	22	6	4603	84,43%
Competencia Otra Entidad	511	0	0	511	9,37%
Petición Entre Autoridades	173	4	1	178	3,26%
Denuncia	60	2	0	62	1,14%
Petición Órganos de Control	42	0	0	42	0,77%
Interés General	21	1	0	22	0,40%
Solicitud de Información Pública	10	0	0	10	0,18%
Queja	9	0	0	9	0,17%
Consulta Bases de Datos	5	0	0	5	0,09%
Tarea Informativa	3	2	0	5	0,09%
Reclamo	3	1	0	4	0,07%
Consulta	1	0	0	1	0,02%
TOTAL	5413	32	7	5452	100,00%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

- Del tercer trimestre 2022 se archivaron 149 Peticiones porque no requerían trámite alguno o ya habían sido gestionadas con otro radicado – duplicidad.

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

DEPENDENCIA	TOTAL	%
GIT COLOMBIA MAYOR	23	15,44%
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	20	13,42%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13	8,72%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	10	6,71%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	9	6,04%
GIT INGRESO SOLIDARIO	9	6,04%
GIT EMPLEABILIDAD	5	3,36%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	3,36%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	4	2,68%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	4	2,68%
DIRECCIÓN GENERAL	4	2,68%
GIT BIENESTAR	4	2,68%
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	4	2,68%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	3	2,01%
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	2,01%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	3	2,01%
DIRECCIÓN REGIONAL AMAZONAS	2	1,34%
DIRECCIÓN REGIONAL BOYACÁ	2	1,34%
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	2	1,34%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	2	1,34%
GIT FOCALIZACIÓN	2	1,34%
GIT GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	2	1,34%
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1,34%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	2	1,34%
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	1	0,67%
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	1	0,67%
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	1	0,67%
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	1	0,67%
GIT ALIANZAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	0,67%
GIT DONACIONES	1	0,67%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,67%
OFICINA DE GESTIÓN REGIONAL	1	0,67%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,67%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	0,67%
TOTAL	149	100,00%

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.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Octubre, Noviembre y Diciembre 2022

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al cuarto trimestre de 2022, las siguientes peticiones (3.276) 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 PETICIÓN	CANTIDAD
Interés Particular	3.139
Petición Entre Autoridades	32
Interés General	13
Denuncia	13
Tarea Informativa	6
Petición Órganos de Control	2
Queja	11
Reclamo	1
Competencia Otra Entidad	59
TOTAL	3.276

Nota: El nivel de oportunidad de estas 3.276 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 cuarto trimestre 2022 el nivel de Oportunidad mejoro sustancialmente pasando de un 92,56% en el tercer trimestre, a un 95,78% en el cuarto 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.