



PROSPERIDAD SOCIAL

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf
Enero, Febrero y Marzo 2023**



PROSPERIDAD SOCIAL

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDf
ENERO, FEBRERO y MARZO 2023**

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

Abril, 2023

1 de 25



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 **enero, febrero y marzo de 2023** 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



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2023

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.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2023

Términos de respuesta

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

Ilustración 2. Tiempo de respuesta por tipo de petición

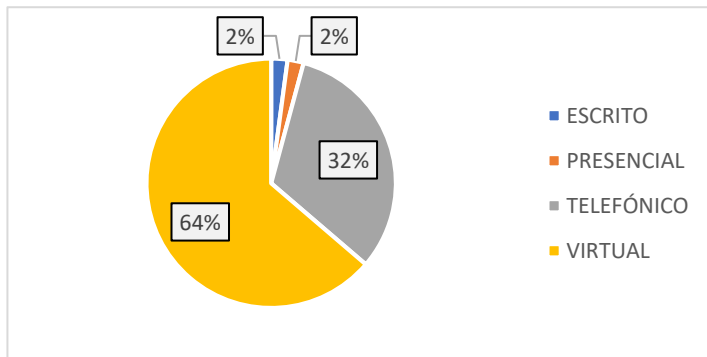


Fuente: Elaboración propia

2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el primer trimestre de 2023 se gestionaron 2.325.925 PQRSDf, de las cuales el 63,72% se atienden por canal virtual, el 32,08% por canal telefónico, el 2,12 % por el canal escrito y el 2,08% por canal presencial.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	49.278	2,12%
PRESENCIAL	48.445	2,08%
TELEFÓNICO	746.157	32,08%
VIRTUAL	1.482.072	63,72%
TOTAL	2.325.952	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 10.718 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	%
Git compensación del IVA	1754	16,36%
Git formulación y monitoreo	1622	15,13%
Git ingreso solidario	1604	14,97%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas - Git jóvenes en acción	1354	12,63%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas - Git familias en acción	1208	11,27%
Git familias en acción	1045	9,75%
Git focalización	952	8,88%
Git Colombia mayor	518	4,83%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas - Git familias en acción	198	1,85%
Dirección transferencias monetarias	116	1,08%
Oficina asesora de planeación	79	0,74%
Git jóvenes en acción	72	0,67%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	71	0,66%
Git focalización acompañamiento	45	0,42%
Dirección de infraestructura social y hábitat	31	0,29%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	26	0,24%
Git donaciones	9	0,08%
Git antifraudes	5	0,05%
Git empleabilidad	5	0,05%
Subdirección de talento humano	2	0,02%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	1	0,01%
Dirección de transferencias monetarias	1	0,01%
Total	10718	100%

Fuente: Información del Operador

El 80,12% de los insumos recibidos fueron enviados por 6 dependencias, el 16,36% por el Grupo Interno De Compensación del IVA, el 15,13% por el Git Formulación Y Monitoreo, el 14,97% por el Git Ingreso Solidario, el 12,63% por el Git Jóvenes En Acción, el 11,27% por el Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas - Git Familias En Acción y el 9,75% por el Git Familias En Acción.



3.1.2 Insumos entregados por Dirección

Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección

DIRECCIÓN	Cantidad	%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	3907	36,45%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	3877	36,17%
Dirección inclusión productiva	1622	15,13%
Subdirección general para la superación de la pobreza	997	9,30%
Dirección transferencias monetarias	118	1,10%
Oficina asesora de planeación	79	0,74%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	71	0,66%
Dirección de infraestructura social y hábitat	31	0,29%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	14	0,13%
Subdirección de talento humano	2	0,02%
Total	10718	100,00%

Fuente: Información del Operador

El 98,16% de los insumos recibidos fueron enviados por 5 Direcciones, el 36,45% por Subdirección de transferencias monetarias condicionadas, el 36,17% por la Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas, el 15,13% por la Dirección inclusión productiva, el 9,30% por la Subdirección general para la superación de la pobreza y el 1,10% por la Dirección transferencias monetarias.

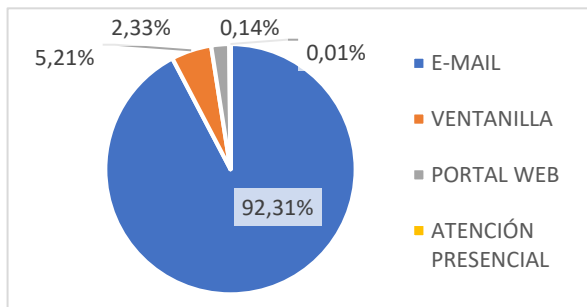
3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

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 (45.492 con un 92,31%) y Ventanilla (2.565 con un 5,21%).

Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



CANAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	45492	92,31%
VENTANILLA	2565	5,21%
PORTAL WEB	1146	2,33%
ATENCIÓN PRESENCIAL	69	0,14%
CANAL WEB	6	0,01%
TOTAL	49.278	100,00%

Fuente: Reporte Delta



3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

Las mayores variaciones se presentaron en las peticiones de Competencia Otra Entidad con el 64,06% con respecto al periodo anterior, y las peticiones de interés general con un aumento de 39,56% con respecto al periodo anterior.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el primer trimestre de 2023 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 primer trimestre 2023

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		Comparativo	Incremento o Disminución porcentual
	4to TRIMESTRE 2022	1er TRIMESTRE 2023		
Competencia Otra Entidad	7459	12237	Aumentó	64,06%
Consulta	4	5	Aumentó	25,00%
Consulta Bases de Datos	15	12	Disminuyó	-20,00%
Denuncia	362	240	Disminuyó	-33,70%
Interés General	182	254	Aumentó	39,56%
Interés Particular	36866	33050	Disminuyó	-10,35%
Petición Entre Autoridades	1574	1235	Disminuyó	-21,54%
Queja	68	64	Disminuyó	-5,88%
Reclamo	48	56	Aumentó	16,67%
Solicitud de Documentos	5	5	Sin Variación	0,00%
Solicitud de Información Pública	89	111	Aumentó	24,72%
Tarea Informativa	20	21	Aumentó	5,00%
Felicitación	2	2	Sin Variación	0,00%
Sugerencia	1	6	Aumentó	500,00%
Petición Órganos de Control	443	307	Disminuyó	-30,70%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	0	1673	Aumentó	100,00%
TOTAL	47138	49278	Aumentó	4,54%

Fuente: Reporte DELTA

Al comparar el comportamiento del primer trimestre 2023 respecto al cuarto trimestre del 2022 se observa:

- Las peticiones en general para el primer trimestre 2023 aumentaron en un 4,54%.
- La tarea informativa aumentó en un 5% de 20 en el cuarto trimestre 2022 a 21 en el primer trimestre 2023.
- Las consultas aumentaron en un 25% de 4 en el cuarto trimestre de 2022 a 5 en el primer trimestre de 2023.
- Las denuncias disminuyeron en un 33,70% de 362 a 240 en el primer trimestre de 2023.
- Los reclamos aumentaron en un 16,67% de 48 a 56 en el primer trimestre de 2023.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2023

- Las peticiones de interés particular disminuyeron en un 10,35% de 36.866 en el cuarto trimestre de 2022 a 33.050 en el primer trimestre 2023.
- La solicitud de documentos se mantuvo sin variaciones en el cuarto trimestre 2022 y primer trimestre de 2023.
- Las quejas disminuyeron en un 5,88% de 68 quejas tanto en el cuarto trimestre de 2022 a 64 en el primer trimestre de 2023.

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDf

Las Dependencias que presentan un nivel de oportunidad del 100% son: Dirección general, Oficina gestión regional y la Subdirección financiera.

Tabla 5. Oportunidad de respuesta

Dirección	Oportunidad de respuesta			
	CANTIDAD	En término	Vencida	% Término
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	82	81	1	98,78%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	68	51	17	75,00%
Dirección de inclusión productiva	601	569	32	94,68%
Dirección de infraestructura social y hábitat	163	55	108	33,74%
Dirección de transferencias monetarias	2 501	2 483	18	99,28%
Dirección general	3	3	0	100,00%
Direcciones regionales	1 257	1 195	62	95,07%
Oficina asesora jurídica	252	247	5	98,02%
Oficina asesora planeación	680	652	28	95,88%
Oficina de control interno	48	37	11	77,08%
Oficina gestión regional	22	22	0	100,00%
Secretaría general	18 509	18 326	183	99,01%
Subdirección de contratación	305	286	19	93,77%
Subdirección de operaciones	17	13	4	76,47%
Subdirección de talento humano	85	73	12	85,88%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	12 936	12 468	468	96,38%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	9 306	9 065	241	97,41%
Subdirección financiera	27	27	0	100,00%
Subdirección general de programas y proyectos	43	35	8	81,40%
Subdirección general para la superación de la pobreza	2 373	2 368	5	99,79%
Total	49 278	48 056	1 222	97,52%

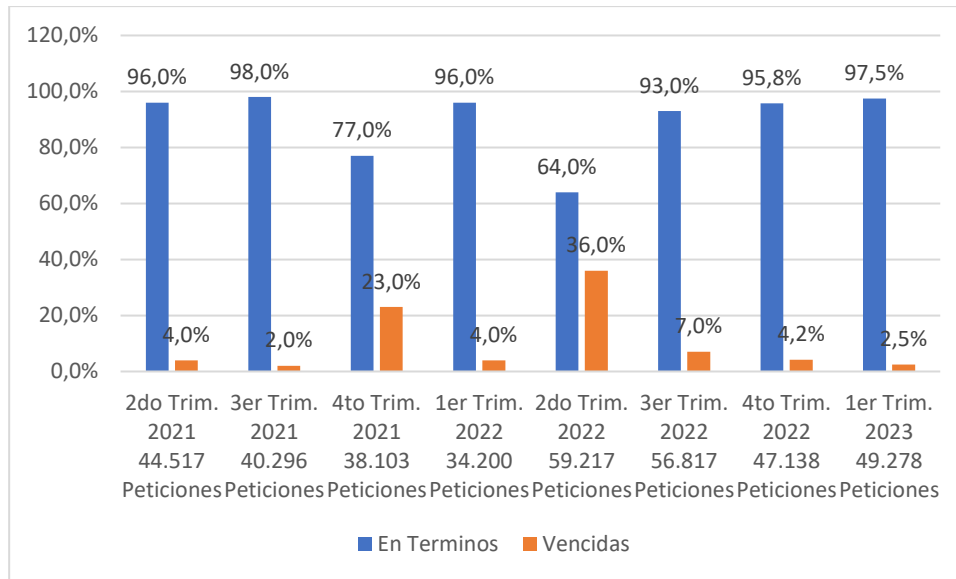
Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad para este primer trimestre es del **97,52%**.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2023

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2021 y 2023 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al cuarto trimestre de 2022 la oportunidad aumentó al **97,52%**, a pesar de que se presentó un aumento de las PQRSDf, pasando de 47.138 en el cuarto trimestre 2022 a 49.278 en el primer trimestre 2023, en parte como resultado de las diferentes acciones implementadas para mejorar la oportunidad.

3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia de la Entidad

El 37,55% (18.506) de las PQRSDf recibidas por la Entidad fueron atendidas por el GIT Participación Ciudadana, el 17,64% (8.694) por GIT familias en acción y el 11,13% (5.485) por el GIT Ingreso solidario.

Tabla 6. Cantidad de PQRSDf por dependencia

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
GIT participación ciudadana	18506	37,55%
GIT familias en acción	8694	17,64%
GIT ingreso solidario	5485	11,13%
GIT jóvenes en acción	4148	8,42%
GIT Colombia mayor	2465	5,00%
GIT focalización	2355	4,78%
GIT antifraudes	1610	3,27%
GIT compensación del IVA	1353	2,75%
Dirección de transferencias monetarias	874	1,77%
Oficina asesora de planeación	680	1,38%
GIT formulación y monitoreo	543	1,10%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2023

Dirección regional valle del cauca	483	0,98%
Subdirección de contratación	304	0,62%
GIT actividad legislativa	199	0,40%
GIT desarrollo e implementación	154	0,31%
Dirección regional sucre	152	0,31%
Dirección regional cesar	130	0,26%
Dirección regional norte de Santander	113	0,23%
Dirección regional caldas	100	0,20%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	94	0,19%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	82	0,17%
Dirección regional Quindío	79	0,16%
Subdirección de talento humano	69	0,14%
Dirección regional Nariño	64	0,13%
Dirección regional magdalena medio	53	0,11%
Oficina asesora jurídica	48	0,10%
Oficina de control interno	48	0,10%
GIT donaciones	44	0,09%
GIT enfoque diferencial	42	0,09%
Dirección regional córdoba	31	0,06%
Dirección regional Urabá	30	0,06%
Oficina de gestión regional	22	0,04%
GIT gestión tributaria y fiscal	21	0,04%
GIT emprendimiento	20	0,04%
Subdirección general para la superación de la pobreza	18	0,04%
GIT seguimiento y monitoreo	16	0,03%
GIT intervenciones rurales integrales	13	0,03%
GIT instrucción de control interno disciplinario	11	0,02%
GIT atención integral con enfoque diferencial	10	0,02%
Subdirección de operaciones	9	0,02%
Dirección de inclusión productiva	9	0,02%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	9	0,02%
Dirección de infraestructura social y hábitat	7	0,01%
Dirección regional Guaviare	7	0,01%
Git seguridad alimentaria	6	0,01%
GIT alianzas y cooperación internacional	6	0,01%
GIT tesorería	6	0,01%
GIT empleabilidad	6	0,01%
GIT administración de bienes	5	0,01%
Dirección regional amazonas	4	0,01%
GIT desarrollo	4	0,01%
GIT acciones constitucionales y procedimientos administrativos	3	0,01%
Dirección regional Vaupés	3	0,01%
Secretaría general	3	0,01%
GIT prestación de servicios	3	0,01%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	3	0,01%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2023

Dirección general	3	0,01%
GIT articulación de oferta pública	3	0,01%
GIT representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo	2	0,00%
Dirección regional Bogotá	2	0,00%
GIT infraestructura social y hábitat	2	0,00%
GIT pilotaje y escalamiento de proyectos	1	0,00%
Dirección regional Huila	1	0,00%
Dirección regional vichada	1	0,00%
Subdirección general de programas y proyectos	1	0,00%
GIT investigación de mercado	1	0,00%
Dirección regional meta	1	0,00%
GIT administración del talento humano	1	0,00%
Dirección regional Tolima	1	0,00%
Dirección regional chocó	1	0,00%
Dirección regional Arauca	1	0,00%
Total	49278	100,00%

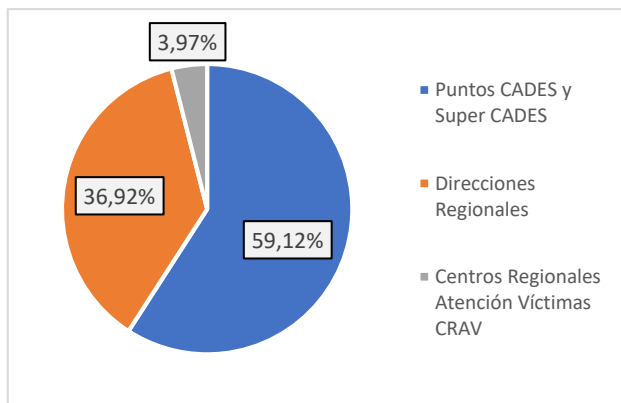
Fuente: Reporte Delta

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 SuperCADES en la ciudad de Bogotá, Centros Regionales Atención a Víctimas CRAV en las ciudades de Soacha, Montería, Sincelejo, Nariño y Meta, y las 35 Direcciones Regionales.

Ilustración 6. Canal presencial



CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
Puntos CADES y Super CADES	28.639	59,12%
Direcciones Regionales	17.885	36,92%
Centros Regionales Atención Víctimas CRAV	1.921	3,97%
TOTAL	48.445	100,00%

Fuente: Reporte Delta



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF Enero, Febrero y Marzo 2023

El mayor volumen de las PQRSDF gestionadas por el canal presencial se atienden a través de los Puntos CADES y Super CADES con un 59,12% (28.639) seguido de las Direcciones Regionales con un 36,92% (17.885)

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 Super CADES en Bogotá

A través de estos puntos de atención la Entidad gestionó 28.639 peticiones en el primer trimestre del 2023.

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

Puntos territorial Bogotá	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	%
Cade La Victoria	1 182	1 183	1 223	3 588	12,53%
Cade Candelaria	630	1 097	764	2 491	8,70%
Cade Luceros	698	1 015	617	2 330	8,14%
Cade Santa Lucia	996	1 188	923	3 107	10,85%
Cade Servita	955	886	595	2 436	8,51%
Cade Tunal	312	486	317	1 115	3,89%
Cade Yomasa	1 026	1 170	1 132	3 328	11,62%
Super Cade Suba	-	-	106	106	0,37%
Super cade 20 De Julio	120	52	1 160	1 332	4,65%
Super cade Américas	229	433	2 427	3 089	10,79%
Super Cade Bosa	808	1 305	1 495	3 608	12,60%
Super cade CAD	220	341	711	1 272	4,44%
Super Manitas	47	33	757	837	2,92%
Total	7 223	9 189	12 227	28 639	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 coordinados por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en los cuales la Entidad presta apoyo, se atendieron y gestionaron un total de 1.921 peticiones así:

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

Centro regional Unidad para las victimas	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	%
Norte De Santander	-	-	-	-	0,00%
Córdoba	216	29	81	326	16,97%
Sucre	201	208	178	587	30,56%
Soacha	292	376	270	938	48,83%
Nariño	-	23	33	56	2,92%
Meta	-	-	14	14	0,73%
Total	709	636	576	1921	100%

Fuente: Reporte Delta



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2023

4.3 Direcciones Regionales

La Entidad tiene a disposición de la ciudadanía 35 Direcciones Regionales a nivel Nacional, en ellas se gestionaron en total 17.885 peticiones durante el primer trimestre del 2023, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

Direcciones regionales	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL	%
Amazonas	119	49	78	246	1,38%
Antioquia	101	79	233	413	2,31%
Arauca	55	34	77	166	0,93%
Atlántico	2	1	18	21	0,12%
Bogotá	0	0	0	-	0,00%
Bolívar	27	35	25	87	0,49%
Boyacá	125	226	299	650	3,63%
Caldas	151	102	149	402	2,25%
Caquetá	2	0	22	24	0,13%
Casanare	40	53	39	132	0,74%
Cauca	259	281	102	642	3,59%
Cesar	262	472	461	1 195	6,68%
Chocó	0	0	0	-	0,00%
Córdoba	184	344	196	724	4,05%
Cundinamarca	0	0	0	-	0,00%
Guainía	0	0	0	-	0,00%
Guaviare	0	60	90	150	0,84%
Huila	632	601	553	1 786	9,99%
La Guajira	319	294	351	964	5,39%
Magdalena	0	10	44	54	0,30%
Magdalena Medio	227	340	467	1 034	5,78%
Meta	182	203	192	577	3,23%
Nariño	146	327	341	814	4,55%
Norte De Santander	878	778	1030	2 686	15,02%
Putumayo	120	157	297	574	3,21%
Quindío	296	307	293	896	5,01%
Risaralda	77	124	71	272	1,52%
San Andrés	32	9	1	42	0,23%
Santander	12	25	13	50	0,28%
Sucre	191	233	208	632	3,53%
Tolima	642	612	926	2 180	12,19%
Urabá	0	0	0	-	0,00%
Valle Del Cauca	59	45	63	167	0,93%
Vaupés	131	44	79	254	1,42%
Vichada	0	22	29	51	0,29%
TOTAL	5271	5867	6747	17885	100%

Fuente: Reporte Delta

El 15,02% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Norte De Santander y el 12,19% por la Regional Tolima.



5. CANAL TELEFÓNICO

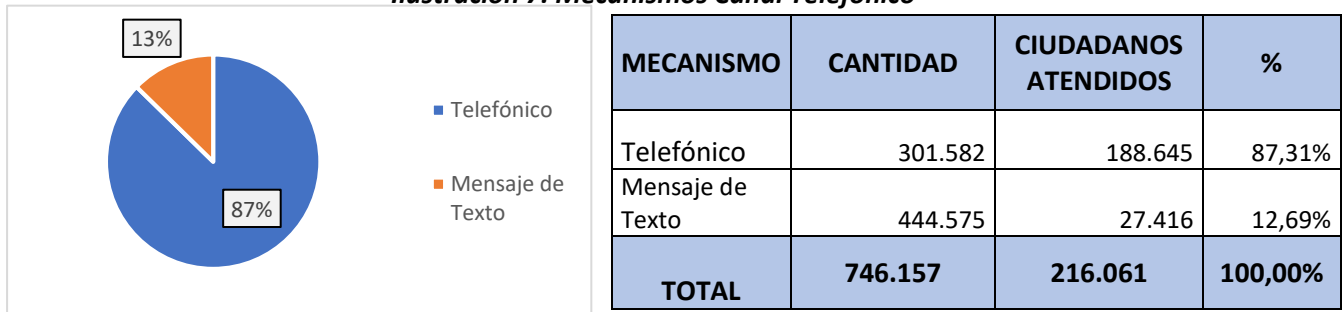
Las peticiones y solicitudes atendidas a través del canal telefónico se resuelven de manera oportuna, ya que se realizan de forma verbal e inmediata, por su parte, las solicitudes recibidas por mensaje de texto entran a validación y se responden en orden de llegada; si por la complejidad de la petición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

En el primer trimestre de 2023 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 primer trimestre de 2023 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica:

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Llamadas Recibidas	102 967	77 805	120 810	301 582
Ciudadanos Únicos Atendidos	67 465	54 291	66 889	188 645
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	460	429	417	435
Nivel de Atención (%)	88,67%	95,89%	81,36%	88,64%

Fuente: Informe minería de datos del operador.



5.2 Mensajes de Texto -SMS

En el primer trimestre de 2023 se recibieron los siguientes mensajes de texto en el código 85594:

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	2023			Total
	Enero	Febrero	Marzo	
Entrantes admitidos	93 076	73 043	121 310	287 429
Entrantes fuera de horario	8 691	7 061	12 235	27 987
Mensaje Complementario	45 079	34 839	49 241	129 159
Salientes admitidos	86 139	63 351	127 956	277 446
Salientes fuera de horario	8 150	6 276	10 665	25 091
Total	241 135	184 570	321 407	747 112

Fuente: Informe minería de datos del operador.

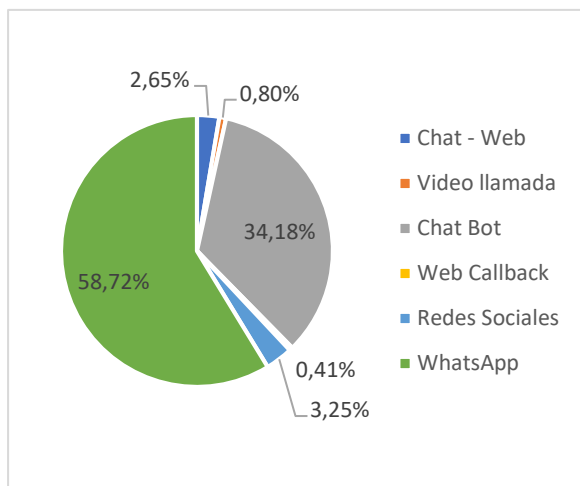
6. CANAL VIRTUAL

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	39222	24578	2,65%
Video llamada	11862	6584	0,80%
Chat Bot	332.355	387.798	34,18%
Web Callback	6026	5525	0,41%
Redes Sociales	48170	24889	3,25%
WhatsApp	870201	603187	58,72%
TOTAL	1 482 072	1 052 561	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 39.222 peticiones, las cuales representaron un total de 24.578 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores De Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total
Recibidas	11 353	9 561	18 308	39 222
Contestadas	10 439	8 896	16 755	36 090
Nivel de Atención %	92%	93%	92%	92%
Ciudadanos Únicos Atendidos	7 185	6 276	11 117	24 578

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 11.862 video llamadas, las cuales representaron un total de 6.584 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 13. Atenciones por Video Llamada

Indicadores De Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total
Video Llamada				
Llamadas Recibidas	3 346	2 963	5 290	11 599
Llamadas Contestadas	3 034	2 973	4 669	10 676
Nivel de Atención %	91%	94%	88%	92%
Video Llamada en Lengua de Señas				
Llamadas Recibidas	76	95	92	263
Llamadas Contestadas	73	90	91	254
Nivel de Atención (%)	96%	95%	99%	97%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	1 966	1 793	2 825	6 584

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 332.355 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 Enero, Febrero y Marzo 2023

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

INDICADORES DE SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
# Conversaciones	92 675	85 720	153 960	332 355
Abandono	0	0	0	0
Atención Bot	92 675	85 720	153 960	332 355
Paso a agente	11 353	9 561	18 308	39 222
Retención Bot	81 322	76 159	16 755	174 236
% Retención Bot	88%	89%	11%	62%
% Paso a Agente	12%	11%	12%	12%
Ciudadanos Atendidos	89 285	133 679	164 834	387 798

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 5.880 solicitudes, las cuales representaron un total de 5.525 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web Callback

INDICADORES DE SERVICIO	Enero	Febrero	Marzo	Total
Solicitudes Recibidas	1 618	1 787	2 475	5 880
Atenciones efectivas	1 078	1 292	1 656	4 026
No efectivas	540	495	819	1 854
Ciudadanos únicos atendidos	1 618	1 660	2 247	5 525

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 48.170 solicitudes, las cuales representaron un total de 11.315 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2023

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores De Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Total Trimestre
FACEBOOK				
Recibidos	8 042	10 321	10 625	28 988
Gestionados	4 148	6 389	6 012	16 549
Archivados (comentarios)	3 144	3 022	3 436	9 602
TWITTER				
Recibidos	5 925	4 349	8 908	19 182
Gestionados	1 983	1 812	2 153	5 948
Archivados (comentarios)	-	-	-	0
Ciudadanos únicos	3 515	1 963	5 837	11 315

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 870.201 solicitudes, las cuales representaron un total de 603.187 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención:

Tabla 17. Solicitudes recibidas por WhatsApp

Indicadores de Servicio	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Ingreso al Bot	273 107	231 512	365 582	870 201
Abandono en Bot	41 413	35 255	48 123	124 791
Atención Bot	231 694	196 257	317 459	745 410
Paso Asesor	109 755	80 204	149 746	339 705
Contestadas	87 185	78 056	118 907	284 148
Abandonadas	13 736	934	15 651	30 321
Canceladas por el Ciudadano	8 834	1 214	15 188	25 236
% Retención Bot %	60%	65%	59%	61%
% Agente	40%	35%	41%	39%
Ciudadanos Atendidos	154 464	176 348	272 375	603 187

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.



7. RECOMENDACIONES

Para el primer Trimestre de 2023, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSD a nivel Entidad aumentó al **97,52%**. De igual forma, las áreas que presentan un nivel de oportunidad del 100% son: Dirección general, Oficina gestión regional y la Subdirección financiera.

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

Para el primer trimestre de 2023, se observa que las quejas disminuyeron hasta las 64 y los reclamos aumentaron pasando a 56 en el primer trimestre de 2022, por lo anterior, se sugiere a las siguientes áreas generar acciones para atender las principales manifestaciones realizadas por los peticionarios en el contenido de sus quejas y reclamos:

Dependencias	Quejas	Reclamos
Dirección de transferencias monetarias	0	1
Dirección regional Quindío	0	1
Dirección regional Vaupés	0	1
Git antifraudes	1	0
Git atención integral con enfoque diferencial	1	4
Git Colombia mayor	12	7
Git compensación del IVA	0	2
Git desarrollo e implementación	2	0
Git emprendimiento	2	0
Git familias en acción	22	15
Git ingreso solidario	3	17
Git instrucción de control interno disciplinario	2	0
Git intervenciones rurales integrales	1	1
Git jóvenes en acción	0	4
Git participación ciudadana	17	3
Oficina de gestión regional	1	0
TOTAL	64	56

- **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 Norte de Santander, la Regional Tolima, la Regional Huila, la Regional Cesar, la Regional Magdalena Medio, la Regional Guajira y la regional Quindío, las cuales tienen el 60,06% 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 Enero, Febrero y Marzo 2023

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	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 3.276 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 8.857 con un resultado del 81,22% de cumplimiento al nivel de oportunidad.

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

Por Direcciones	TOTAL	VENCIDA	EN TERMINO	%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	39	1	38	97,44%
Dirección de infraestructura social y hábitat	26	22	4	15,38%
Direcciones regionales	153	32	121	79,08%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	3067	402	2665	86,89%
Oficina asesora jurídica	7	1	6	85,71%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	5	2	3	60,00%
Dirección de transferencias monetarias	404	41	363	89,85%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	1897	105	1792	94,46%
Subdirección de talento humano	7	3	4	57,14%
Dirección de inclusión productiva	60	12	48	80,00%
Subdirección general de programas y proyectos	5	3	2	40,00%
Subdirección financiera	3	2	1	33,33%
Secretaría general	2982	1021	1961	65,76%
Oficina asesora de comunicaciones	1	1	0	0,00%
Oficina asesora planeación	39	5	34	87,18%
Oficina gestión regional	2	2	0	0,00%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2023

Subdirección de contratación	41	5	36	87,80%
Subdirección general para la superación de la pobreza	119	3	116	97,48%
TOTAL	8857	1663	7194	81,22%

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

Tipo de petición	nov-22	dic-22	TOTAL	%
Interés Particular	8	6834	6842	77,25%
Interés General	0	39	39	0,44%
Petición Entre Autoridades	1	212	213	2,40%
Solicitud de Información Pública	0	6	6	0,07%
Petición Órganos de Control	0	31	31	0,35%
Consulta	0	1	1	0,01%
Queja	0	23	23	0,26%
Denuncia	1	52	53	0,60%
Sugerencia	0	2	2	0,02%
Tarea Informativa	2	4	6	0,07%
Reclamo	0	5	5	0,06%
Competencia Otra Entidad	0	1476	1476	16,66%
Petición Ilegible, Incompleta y/o sin Anexos	0	159	159	1,80%
Consulta Bases de Datos	0	1	1	0,01%
TOTAL	12	8845	8857	100,00%

- Del primer trimestre 2023 se archivaron 2145 Peticiones porque no requerían trámite alguno o ya habían sido gestionadas con otro radicado – duplicidad.

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

DEPENDENCIA	TOTAL	%
Git participación ciudadana	804	37,48%
Git jóvenes en acción	507	23,64%
Git familias en acción	164	7,65%
Git compensación del IVA	81	3,78%
Dirección de infraestructura social y hábitat	56	2,61%
Git actividad legislativa	53	2,47%
Git gestión y análisis de la información	53	2,47%
Git focalización	41	1,91%
Git ingreso solidario	37	1,72%
Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos	36	1,68%
Git Colombia mayor	32	1,49%
Git administración del talento humano	31	1,45%
Git desarrollo e implementación	23	1,07%
Git formulación, seguimiento y monitoreo	22	1,03%
Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo	18	0,84%
Dirección de transferencias monetarias	17	0,79%
Git instrucción de control interno disciplinario	15	0,70%
Dirección general	15	0,70%
Git infraestructura social y hábitat	12	0,56%



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Enero, Febrero y Marzo 2023

Dirección regional valle del cauca	11	0,51%
Oficina asesora jurídica	10	0,47%
Secretaría general	9	0,42%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	8	0,37%
Git formulación y monitoreo	7	0,33%
Git enfoque diferencial	6	0,28%
Subdirección general de programas y proyectos	5	0,23%
Dirección regional Quindío	5	0,23%
Dirección regional norte de Santander	5	0,23%
Dirección de inclusión productiva	4	0,19%
Git tesorería	4	0,19%
Subdirección de talento humano	4	0,19%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	4	0,19%
Git seguridad alimentaria	3	0,14%
Git donaciones	3	0,14%
Git formulación y evaluación	3	0,14%
Git desarrollo	3	0,14%
Git bienestar, seguridad y salud en el trabajo	3	0,14%
Dirección regional Huila	2	0,09%
Subdirección de contratación	2	0,09%
Dirección regional Bogotá	2	0,09%
Dirección regional Cundinamarca	2	0,09%
Git gestión de proyectos y presupuesto	2	0,09%
Dirección regional Nariño	2	0,09%
Git prestación de servicios	2	0,09%
Git seguimiento y monitoreo	1	0,05%
Dirección regional Boyacá	1	0,05%
Dirección regional Guainía	1	0,05%
Dirección regional putumayo	1	0,05%
Dirección regional san Andrés	1	0,05%
Dirección regional Santander	1	0,05%
Dirección regional Tolima	1	0,05%
Subdirección de operaciones	1	0,05%
Git administración de bienes	1	0,05%
Git alianzas y cooperación internacional	1	0,05%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	1	0,05%
Dirección regional magdalena	1	0,05%
Dirección regional Guaviare	1	0,05%
Git mejoramiento continuo	1	0,05%
Git innovación social	1	0,05%
Dirección regional cesar	1	0,05%
Git gestión documental	1	0,05%
TOTAL	2145	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 Enero, Febrero y Marzo 2023

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al Primer trimestre de 2023, las siguientes peticiones (7.978) 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
Denuncia	23
Felicitación	24
Consulta	2
Solicitud de Documentos	1
Petición Entre Autoridades	213
Petición Órganos de Control	29
Competencia Otra Entidad	1806
Petición Ilegible, Incompleta y/o sin Anexos	313
Consulta Bases de Datos	7
Interés General	39
Solicitud de Información Pública	18
Interés Particular	5457
Queja	15
Reclamo	14
Sugerencia	7
Tarea Informativa	10
TOTAL	7978

Nota: El nivel de oportunidad de estas 7978 peticiones, será calculado en el informe del siguiente trimestre.

Es importante resaltar que para el primer trimestre de 2023 el nivel de Oportunidad mejoro sustancialmente pasando de un 95,78% en el cuarto trimestre de 2022, a un 97,52 en el primer trimestre 2023.

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.