



Prosperidad Social

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF
Abril, Mayo y Junio 2023**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF
ABRIL, MAYO y JUNIO 2023**

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

JULIO, 2023

1 de 27



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES	3
2. CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS	6
3. CANAL ESCRITO	7
4. CANAL PRESENCIAL	14
5. CANAL TELEFÓNICO.....	16
6. CANAL VIRTUAL	18
7. RECOMENDACIONES	21
8. OBSERVACIONES	23



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 **abril, mayo y junio 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 petitionarios que podrían estar involucrados.

Interés Particular. Solicitud elevada por un petitionario 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 petitionario.

Solicitud de Información pública. Es el requerimiento que hace un petitionario 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

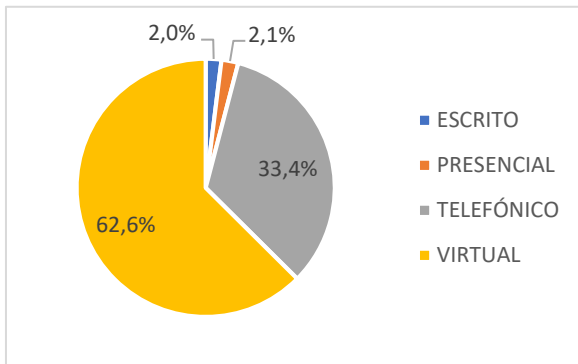


Fuente: Elaboración propia

2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el segundo trimestre de 2023 se gestionaron 3.389.198 PQRSDf, de las cuales el 62,6% se atienden por canal virtual, el 33,4% por canal telefónico, el 2,1% por el canal presencial y el 2,0% por canal escrito.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	66.655	2,0%
PRESENCIAL	71.403	2,1%
TELEFÓNICO	1.130.950	33,4%
VIRTUAL	2.120.190	62,6%
TOTAL	3.389.198	100,0%

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 PQRSDf gestionadas mediante el esquema de consolidación de respuestas.

En el proceso de consolidación de respuestas, para PQRSDf con múltiple asignación por competencia de las dependencias de la Entidad, se tramitaron 14.539 solicitudes en el segundo trimestre.

3.1.1 Insumos entregados por dependencia

Tabla 1. Cantidad de PQRSDf con consolidación de respuestas.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	3 628	24,95%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	2 529	17,39%
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	2 424	16,67%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	2 260	15,54%
GIT INGRESO SOLIDARIO	1 699	11,69%
GIT FOCALIZACIÓN	887	6,10%
GIT COLOMBIA MAYOR	511	3,51%
DIRECCIÓN TRANSFERENCIAS MONETARIAS	304	2,09%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	147	1,01%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	51	0,35%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	30	0,21%
GIT ANTIFRAUDES	19	0,13%
GIT DONACIONES	12	0,08%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	9	0,06%
GIT EMPLEABILIDAD	8	0,06%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	6	0,04%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	4	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4	0,03%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	0,03%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,01%
Total	14.539	100%

Fuente: Información del Operador

El 92,35% de los insumos recibidos fueron enviados por 6 dependencias, el 24,95% por el Git Familias En Acción, el 17,39% por el Git Formulación Y Monitoreo, el 16,67% por el Git Compensación Del Iva, el 15,54% por el Git Jóvenes En Acción y el 11,69% por el Git Ingreso Solidario.



3.1.2 Insumos entregados por Dirección

Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección

DIRECCIÓN	Cantidad	%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	5 894	40,54%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	4 634	31,87%
Dirección de inclusión productiva	2 529	17,39%
Subdirección general para la superación de la pobreza	887	6,10%
Dirección transferencias monetarias	304	2,09%
Secretaría general	147	1,01%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	51	0,35%
Dirección de infraestructura social y hábitat	30	0,21%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	24	0,17%
Dirección de transferencias monetarias	20	0,14%
Subdirección de talento humano	9	0,06%
Subdirección de contratación	4	0,03%
Oficina asesora planeación	4	0,03%
Direcciones regionales	1	0,01%
Subdirección financiera	1	0,01%
Total	14.539	100%

Fuente: Información del Operador

El 95,91% de los insumos recibidos fueron enviados por 4 direcciones, el 40,54% por la Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas, el 31,87% por la Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas, el 17,39% por la Dirección De Inclusión Productiva y el 6,10% por la Subdirección General Para La Superación De La Pobreza.

3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

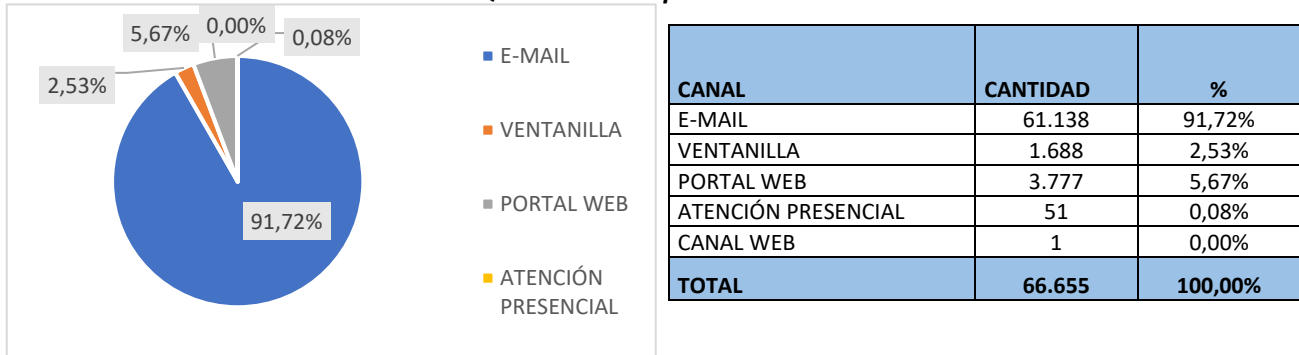
3.2.1 Cantidad de PQRSDf por mecanismo de atención

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 (61.138 con un 91,72%) y Portal web (3.777 con un 5,67%).



Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



Fuente: Reporte Delta

3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

Las mayores variaciones se presentaron en las peticiones de consulta a bases de datos con el 91,67% con respecto al periodo anterior, y los reclamos con un aumento de 87,50% 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 segundo trimestre de 2023 se recibieron 93 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.

Tabla 3. Cantidad de PQRSDf por tipo segundo trimestre 2023

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL		Comparativo	Incremento o Disminución porcentual
	1er TRIMESTRE 2023	2do TRIMESTRE 2023		
Competencia Otra Entidad	12237	13258	Aumentó	8,34%
Consulta	5	2	Disminuyó	-60,00%
Consulta Bases de Datos	12	23	Aumentó	91,67%
Denuncia	240	260	Aumentó	8,33%
Interés General	254	197	Disminuyó	-22,44%
Interés Particular	33050	48643	Aumentó	47,18%
Petición Entre Autoridades	1235	1230	Disminuyó	-0,40%
Queja	64	76	Aumentó	18,75%
Reclamo	56	105	Aumentó	87,50%
Solicitud de Documentos	5	6	Aumentó	20,00%
Solicitud de Información Pública	111	93	Disminuyó	-16,22%
Tarea Informativa	21	20	Disminuyó	-4,76%
Felicitación	2	3	Aumentó	50,00%
Sugerencia	6	0	Disminuyó	-100,00%
Petición Órganos de Control	307	391	Aumentó	27,36%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	1673	2338	Aumentó	39,75%
Reclamo en Materia de Datos Personales	0	10	Aumentó	100,00%
TOTAL	49.278	66.655	Aumentó	35,26%

Fuente: Reporte DELTA



La fuente de información para la generación del reporte es DELTA, que es la herramienta adoptada por la Entidad para la gestión de PQRSDf.

Al comparar el comportamiento del segundo trimestre de 2023 respecto al primer trimestre de 2023 se observa:

- Las peticiones en general para el segundo trimestre 2023 aumentaron en un 35,26%.
- La tarea informativa disminuyó en un 4,76% de 21 en el primer trimestre a 20 en el segundo trimestre de 2023.
- Las consultas disminuyeron en un 60% de 5 en el primer trimestre de 2023 a 2 en el segundo trimestre de 2023.
- Las denuncias aumentaron en un 8,33% de 240 a 260 en el segundo trimestre de 2023.
- Los reclamos aumentaron en un 87,50% de 56 a 105 en el segundo trimestre de 2023.
- Las peticiones de interés particular aumentaron en un 47,18% de 33.050 en el primer trimestre de 2022 a 48.643 en el segundo trimestre 2023.
- La solicitud de documentos aumentó de 5 en el primer trimestre 2023 a 6 en el segundo trimestre de 2023.
- Las quejas aumentaron en un 18,75% de 64 quejas tanto en el primer trimestre de 2023 a 76 en el segundo trimestre de 2023.

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDf

La Dependencia que presentó un nivel de oportunidad del 100% fue la Subdirección Financiera.

Tabla 5. Oportunidad de respuesta por dependencia

Dirección	Oportunidad de respuesta			
	CANTIDAD	En término	Vencida	% Término
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	48	46	2	95,83%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	58	53	5	91,38%
Dirección de inclusión productiva	425	408	17	96,00%
Dirección de infraestructura social y hábitat	184	117	67	63,59%
Dirección de transferencias monetarias	8865	7676	1189	86,59%
Dirección general	4	1	3	25,00%
Direcciones regionales	809	749	60	92,58%
Oficina asesora de comunicaciones	1	0	1	0,00%
Oficina asesora jurídica	265	261	4	98,49%
Oficina asesora planeación	824	734	90	89,08%
Oficina de control interno	60	47	13	78,33%
Oficina de tecnologías de información	1	0	1	0,00%
Secretaría general	21705	20629	1076	95,04%
Subdirección de contratación	163	141	22	86,50%
Subdirección de operaciones	13	6	7	46,15%
Subdirección de talento humano	55	50	5	90,91%



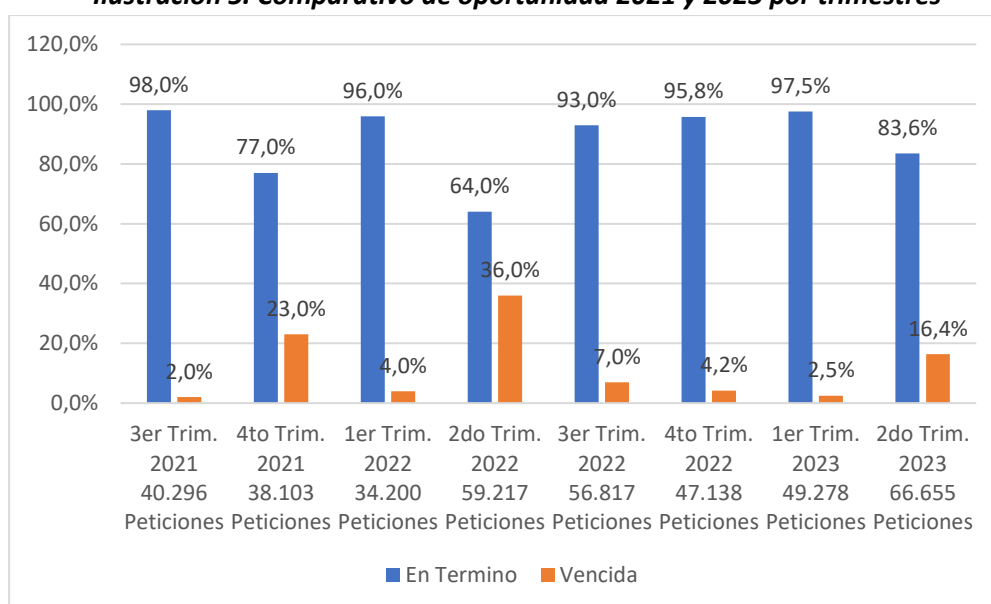
Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf Abril, Mayo y Junio 2023

Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	25211	17271	7940	68,51%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	6463	6034	429	93,36%
Subdirección financiera	8	8	0	100,00%
Subdirección general de programas y proyectos	27	24	3	88,89%
Subdirección general para la superación de la pobreza	1466	1456	10	99,32%
Total	66.655	55.711	10.944	83,58%

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad para este segundo trimestre es del **83,58%**.

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2021 y 2023 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al primer trimestre de 2023 la oportunidad disminuyó al 83,58%, en parte debido al aumento de las PQRSDf, pasando de 49.278 en el primer trimestre 2023 a 66.655 en el segundo trimestre 2023, lo cual se generó, como consecuencia del inicio del primer ciclo de pago del programa Familias en Acción – Tránsito a Renta Ciudadana

3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia y áreas de la Entidad

El 32,56% (21.704) de las PQRSDf recibidas por la Entidad fueron atendidas por el GIT Participación Ciudadana, el 31,33% (20.884) por GIT familias en acción y el 7,33% (4.888) por el GIT Antifraudes.



Tabla 6. Cantidad de PQRSDf detallada por dependencias y áreas

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Git participación ciudadana	21.704	32,56%
Git familias en acción	20.884	31,33%
Git antifraudes	4.888	7,33%
Git ingreso solidario	4.245	6,37%
Git jóvenes en acción	4.202	6,30%
Dirección de transferencias monetarias	3.849	5,77%
Git Colombia mayor	1.819	2,73%
Git focalización	1.321	1,98%
Oficina asesora de planeación	823	1,23%
Git compensación del IVA	388	0,58%
Git formulación y monitoreo	386	0,58%
Git actividad legislativa	222	0,33%
Git desarrollo e implementación	179	0,27%
Subdirección de contratación	160	0,24%
Dirección regional atlántico	160	0,24%
Subdirección general para la superación de la pobreza	145	0,22%
Dirección regional valle del cauca	137	0,21%
Git seguimiento y monitoreo	127	0,19%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	125	0,19%
Dirección regional sucre	68	0,10%
Dirección regional norte de Santander	68	0,10%
Dirección regional cesar	65	0,10%
Oficina de control interno	60	0,09%
Subdirección de talento humano	50	0,08%
Dirección regional caldas	46	0,07%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	46	0,07%
Dirección regional Quindío	45	0,07%
Git donaciones	42	0,06%
Dirección regional Bogotá	39	0,06%
Oficina asesora jurídica	38	0,06%
Dirección regional magdalena medio	31	0,05%
Dirección regional Boyacá	25	0,04%
Git enfoque diferencial	25	0,04%
Dirección regional Nariño	21	0,03%
Dirección regional Caquetá	19	0,03%
Dirección regional Antioquia	15	0,02%
Git emprendimiento	12	0,02%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	11	0,02%
Git empleabilidad	10	0,02%
Dirección regional bolívar	9	0,01%
Dirección regional cauca	9	0,01%
Git intervenciones rurales integrales	9	0,01%
Dirección regional Santander	8	0,01%
Subdirección de operaciones	8	0,01%



Git atención integral con enfoque diferencial	8	0,01%
Git gestión tributaria y fiscal	7	0,01%
Dirección regional Huila	6	0,01%
Dirección regional Tolima	6	0,01%
Dirección regional la guajira	5	0,01%
Dirección de inclusión productiva	5	0,01%
Git seguridad alimentaria	5	0,01%
Git instrucción de control interno disciplinario	5	0,01%
Dirección regional Risaralda	4	0,01%
Dirección regional magdalena	4	0,01%
Dirección general	4	0,01%
Dirección regional chocó	4	0,01%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	3	0,00%
Git formulación seguimiento y monitoreo	3	0,00%
Dirección regional amazonas	3	0,00%
Dirección regional córdoba	3	0,00%
Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos	3	0,00%
Git administración de bienes	3	0,00%
Subdirección general de programas y proyectos	2	0,00%
Git gestión contractual	2	0,00%
Git implementación	2	0,00%
Git prestación de servicios	2	0,00%
Dirección regional Cundinamarca	2	0,00%
Dirección regional Guaviare	2	0,00%
Git gestión post contractual	1	0,00%
Git restitución de tierras	1	0,00%
Dirección regional Vaupés	1	0,00%
Dirección regional Casanare	1	0,00%
Dirección regional Urabá	1	0,00%
Dirección regional Arauca	1	0,00%
Git gobierno de tecnologías de información	1	0,00%
Git representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo	1	0,00%
Git innovación social	1	0,00%
Dirección regional Guainía	1	0,00%
Subdirección financiera	1	0,00%
Git alianzas y cooperación internacional	1	0,00%
Secretaría general	1	0,00%
Git articulación de oferta pública	1	0,00%
Git gestión y análisis de la información	1	0,00%
Git infraestructura social y hábitat	1	0,00%
Git pilotaje y escalamiento de proyectos	1	0,00%
Dirección de infraestructura social y hábitat	1	0,00%
Git comunicaciones estratégicas	1	0,00%
Total	66.655	100,00%

Fuente: Reporte Delta

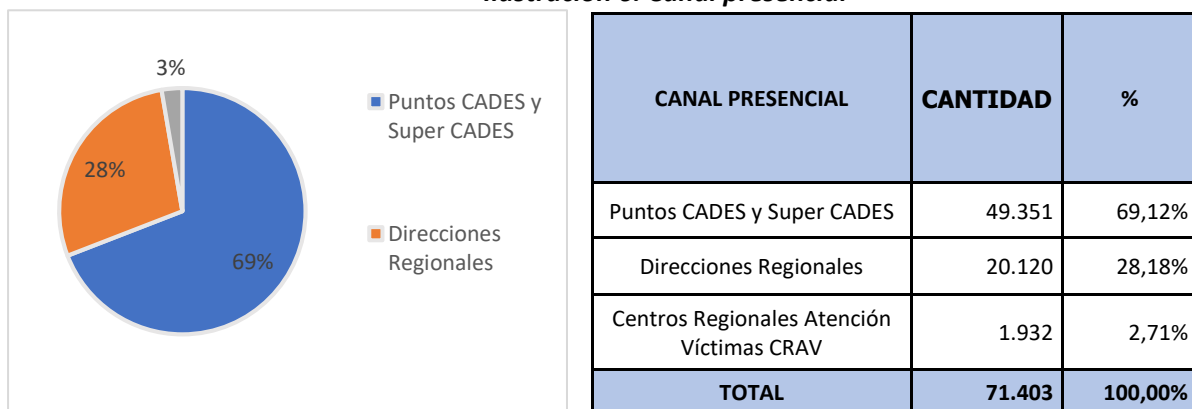


4. CANAL PRESENCIAL

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



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 69,12% (49.351) seguido de las Direcciones Regionales con un 28,18% (20.120)

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 49.351 peticiones en el segundo trimestre del 2023.

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

Puntos territorial Bogotá	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
Cade La Victoria	1499	1926	1266	4691	9,5%
Cade Candelaria	862	1554	899	3315	6,7%
Cade Luceros	771	1245	745	2761	5,6%
Cade Santa Lucia	1112	1820	1118	4050	8,2%
Cade Servita	686	1170	682	2538	5,1%



Cade Tunal	445	770	426	1641	3,3%
Cade Yomasa	1273	2091	1493	4857	9,8%
Super Cade Suba	712	1709	1129	3550	7,2%
Super cade 20 De Julio	1166	698	502	2366	4,8%
Super cade Américas	2487	2110	1744	6341	12,8%
Super Cade Bosa	1881	1342	1833	5056	10,2%
Super cade CAD	598	2549	1575	4722	9,6%
Super Manitas	838	1636	989	3463	7,0%
Total	14330	20620	14401	49351	100,0%

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 1.932 peticiones así:

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

Centro regional Unidad para las victimas	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
Norte De Santander	0	0	0	0	0,0%
Córdoba	35	120	127	282	14,6%
Sucre	196	221	95	512	26,5%
Soacha	375	386	245	1006	52,1%
Nariño	8	25	16	49	2,5%
Meta	28	30	25	83	4,3%
Total	642	782	508	1932	100,0%

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 20.120 peticiones durante el segundo trimestre del 2023, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

Direcciones regionales	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
Amazonas	26	175	320	521	2,6%
Antioquia	136	320	108	564	2,8%
Arauca	28	146	114	288	1,4%
Atlántico	0	80	52	132	0,7%
Bogotá	0	0	0	0	0,0%
Bolívar	17	207	105	329	1,6%
Boyacá	210	188	149	547	2,7%
Caldas	146	256	94	496	2,5%
Caquetá	7	111	204	322	1,6%
Casanare	32	35	0	67	0,3%
Cauca	53	261	343	657	3,3%



Cesar	376	561	479	1416	7,0%
Chocó	0	0	0	0	0,0%
Córdoba	327	470	160	957	4,8%
Cundinamarca	0	0	0	0	0,0%
Guainía	0	0	0	0	0,0%
Guaviare	123	40	114	277	1,4%
Huila	600	973	418	1991	9,9%
La Guajira	390	573	475	1438	7,1%
Magdalena	50	68	12	130	0,6%
Magdalena Medio	54	174	57	285	1,4%
Meta	153	176	119	448	2,2%
Nariño	334	431	161	926	4,6%
Norte De Santander	748	1118	892	2758	13,7%
Putumayo	329	337	225	891	4,4%
Quindío	287	282	286	855	4,2%
Risaralda	61	102	49	212	1,1%
San Andrés	0	6	17	23	0,1%
Santander	0	88	135	223	1,1%
Sucre	225	304	120	649	3,2%
Tolima	800	787	489	2076	10,3%
Urabá	0	0	0	0	0,0%
Valle Del Cauca	39	76	88	203	1,0%
Vaupés	79	127	142	348	1,7%
Vichada	77	3	11	91	0,5%
TOTAL	5707	8475	5938	20120	100,0%

Fuente: Reporte Delta

El 13,7% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Norte de Santander, el 10,3% por la Regional Tolima y el 9,9% por la Regional Huila. Las Direcciones Regionales que en este segundo trimestre no tienen registro de atenciones son: Bogotá, Choco, Cundinamarca, Guainía y Urabá; es importante aclarar que las regionales Bogotá y Cundinamarca se encuentran ubicadas en el edificio de la sede central en pisos superiores que no hacen posible habilitar el acceso al ciudadano, por esta razón, las atenciones se realizan desde los demás puntos habilitados en la ciudad.

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 esta, esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

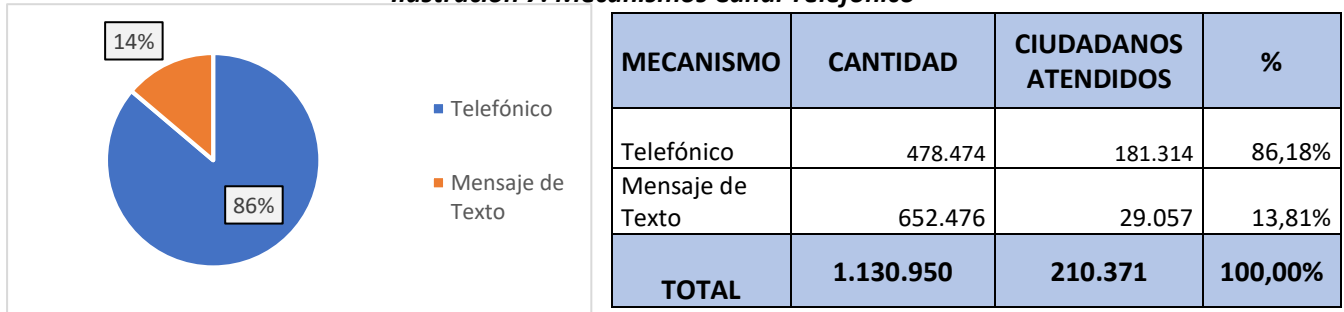
Los mecanismos de atención del canal telefónico son:

- Línea de atención nacional 018000951100 y Bogotá 601 3791088
- Mensajes de texto - SMS 85594



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

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Llamadas Recibidas	199.211	190.799	88.464	478.474
Ciudadanos Únicos Atendidos	62.416	60.583	58.315	181.314
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	438	491	452	460
Nivel de Atención (%)	50%	45%	95%	63%

Fuente: Informe minería de datos del operador.

5.2 Mensajes de Texto -SMS

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

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	2023			Total
	Abril	Mayo	Junio	
Entrantes admitidos	180.687	196.687	84.658	462.032
Entrantes fuera de horario	20.644	20.089	6.270	47.003
Mensaje Complementario	62.811	42.182	38.448	143.441
Salientes admitidos	173.981	221.132	96.482	491.595
Salientes fuera de horario	21.485	20.055	6.064	47.604
Total	459.608	500.145	231.922	1.191.675

Fuente: Informe minería de datos del operador.



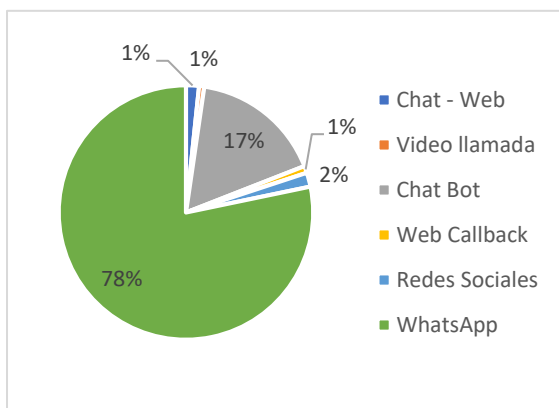
6. CANAL VIRTUAL

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	60.528	25.275	1,65%
Video llamada	33.341	10.057	0,66%
Chat Bot	333.186	256.352	16,75%
Web Callback	14.002	13.555	0,89%
Redes Sociales	48.739	27.381	1,79%
WhatsApp	1.638.454	1.197.848	78,27%
TOTAL	2.120.190	1.530.468	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 60.528 peticiones, las cuales representaron un total de 25.275 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores De Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total
Recibidas	22.912	27.286	10.330	60.528
Contestadas	17.536	13.965	9.528	41.029
Nivel de Atención %	93%	51%	92%	68%
Ciudadanos Únicos Atendidos	10.501	8.325	6449	25.275

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 33.007 video llamadas, las cuales representaron un total de 10.057 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 13. Atenciones por Video Llamada

Indicadores De Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total
	Video Llamada			
Llamadas Recibidas	11.536	17.759	3.712	33.007
Llamadas Contestadas	6.633	6.697	3.515	16.845
Nivel de Atención %	57%	38%	95%	51%
	Video Llamada en Lengua de Señas			
Llamadas Recibidas	98	165	71	334
Llamadas Contestadas	76	118	59	253
Nivel de Atención (%)	78%	72%	83%	76%
Total Ciudadanos Únicos Atendidos	3.766	4.195	2.096	10.057

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 333.186 atenciones, las cuales representaron un total de 256.352 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

INDICADORES DE SERVICIO	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
# Conversaciones	144.343	132.618	56.225	333.186
Abandono	0	0	0	0
Atención Bot	0	0	0	0
Paso a agente	22.912	27.286	10.330	60.528
Retención Bot	121.431	105.332	45.895	272.658
% Retención Bot	84%	79%	82%	82%
% Paso a Agente	16%	21%	18%	18%
Ciudadanos Atendidos	103.499	105.493	47.360	256.352

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 14.002 solicitudes, las cuales representaron un total de 13.555 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web CallBack

INDICADORES DE SERVICIO	Abril	Mayo	Junio	Total
Solicitudes Recibidas	3.749	9.063	1.190	14.002
Atenciones efectivas	3.035	6.527	861	10.423
No efectivas	373	2.453	306	3.132
Ciudadanos únicos atendidos	3.408	8.980	1 167	13.555

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, Twitter e Instagram oficiales de la Entidad, para lo cual, se recibieron un total 48.739 solicitudes, las cuales representaron un total de 27.381 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores De Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total Trimestre
FACEBOOK				
Recibidos	15 897	8 949	3 618	28 464
Gestionados	8 346	5 146	2 759	16 251
Archivados (comentarios)	3 603	14 002	1 197	18 802
TWITTER				
Recibidos	6 259	4 932	1 024	12 215
Gestionados	1 465	1 580	535	3 580
Archivados (comentarios)	2 439	6 231	390	9 060
Ciudadanos únicos	9 244	14 737	3 400	27 381
INSTAGRAM				
Recibidos	6 259	1 189	612	8 060
Gestionados	1 465	841	392	2 698
Archivados	2 439	498	341	3 278

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 1.638.454 solicitudes, las cuales representaron un total de 1.197.848 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención:

Tabla 17. Solicitudes recibidas por WhatsApp

Indicadores de Servicio	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Ingreso al Bot	683.727	718.627	236.100	1.638.454
Abandono en Bot	77.114	87.038	33.463	197.615
Atención Bot	606.613	631.589	202.637	1.440.839
Paso Asesor	236.247	265.174	82.798	584.219
Contestadas	83.371	55.289	74.408	213.068
Abandonadas	123.658	181.797	3.730	309.185
Canceladas por el Ciudadano	29.218	28.088	4.660	61.966
% Retención Bot %	65%	63%	65%	64%
% Agente	35%	37%	35%	36%
Ciudadanos Atendidos	500.938	518.673	178.237	1.197.848

Fuente: Informe minería de datos operador telefónico.

7. RECOMENDACIONES

Para el segundo trimestre de 2023, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad disminuyó del 97,52% al **83,58%**, debido al aumento de las PQRSDf, pasando de 49.278 en el primer trimestre 2023 a 66.655 en el segundo trimestre 2023, lo cual se generó, como consecuencia del inicio del primer ciclo de pago del programa Familias en Acción – Tránsito a Renta Ciudadana. Por otra parte, el área que presenta un nivel de oportunidad del 100% es la Subdirección Financiera.

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

Para el segundo trimestre de 2023, se observa que las quejas aumentaron hasta 76 y los reclamos aumentaron pasando a 105 en el segundo trimestre de 2023, 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	8
Dirección regional atlántico	1	1
Dirección regional Boyacá	1	0
Dirección regional Cauca	2	0
Dirección regional Magdalena Medio	1	0



Dirección regional Quindío	0	2
Dirección regional Santander	1	0
Dirección regional valle del cauca	1	0
Git antifraudes	0	3
Git Colombia Mayor	4	6
Git compensación del IVA	0	1
Git emprendimiento	1	0
Git familias en acción	37	61
Git focalización	0	1
Git ingreso solidario	5	2
Git jóvenes en acción	3	7
Git participación ciudadana	18	13
Subdirección de talento humano	1	0
TOTAL	76	105

- 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 y la Regional Guajira, las cuales tienen el 41,1% 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.

Las Direcciones Regionales que en este segundo trimestre no tienen registro de atenciones presenciales como son: Choco, Guainía y Urabá; es importante que realicen los registros en DELTA, de tal manera que se pueda conocer el volumen de atenciones, conservar la trazabilidad y buscar acciones de mejora continua producto de los resultados que se obtengan.

Por otra parte, 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 presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD); resultados que permiten orientar las acciones de mejora o fortalecimiento del respectivo canal.

Tabla 18. Encuesta de percepción del canal escrito Primer semestre 2023

Cuales Prefiere	Cantidad	Porcentaje
Correo electrónico	2512	77,9%
Virtuales	260	8,1%
Telefónicos	222	6,9%
Presenciales	141	4,4%
Formulario Web	71	2,2%
Usuario cuenta virtual	19	0,6%
Total	3.226	100,00%



- **Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública:**

En el presente periodo se presentaron peticiones y sugerencias reiterativas por parte de una veeduría ciudadana “Desarrollo con Justicia Social”, por lo anterior, fue necesario convocar a mesas de trabajo y revisar el tema de manera detallada con las dependencias competentes al interior de la Entidad. Producto de lo anterior, se formuló un plan de trabajo que se puede consultar en el siguiente link: <http://centrodedocumentacion.prosperidadsocial.gov.co/2023/Participa/Docs/Plan%20de%20trabajo%20-%20Veeduri%CC%81a.pdf>

- **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 7.978 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 10.968 con un resultado del 57,8% de cumplimiento al nivel de oportunidad.

Tabla 19. Cantidad de PQRSDf por dependencia - medición oportunidad primer trimestre 2023

Por Direcciones	TOTAL	VENCIDA	EN TERMINO	%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	2	0	2	100,0%
Dirección de infraestructura social y hábitat	50	43	7	14,0%
Dirección de transferencias monetarias	538	14	524	97,4%
Subdirección de transferencias monetarias condicionadas	3.248	920	2.328	71,7%
Direcciones regionales	214	50	164	76,6%
Oficina asesora jurídica	22	3	19	86,4%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	12	3	9	75,0%
Dirección de inclusión productiva	76	15	61	80,3%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	1.094	68	1.026	93,8%
Subdirección general de programas y proyectos	8	4	4	50,0%
Subdirección financiera	2	0	2	100,0%
Secretaría general	5.046	3.286	1.760	34,9%
Oficina asesora de comunicaciones	2	2	0	0,0%
Oficina asesora planeación	193	34	159	82,4%
Subdirección de contratación	23	16	7	30,4%
Subdirección de talento humano	12	6	6	50,0%
Subdirección general para la superación de la pobreza	426	168	258	60,6%
TOTAL	10.968	4.632	6.336	57,8%



Tabla 20. Cantidad de PQRSDF por tipo de petición - medición oportunidad primer trimestre 2023

Tipo de petición	mar-23	abri-23	TOTAL	%
Competencia Otra Entidad	0	2658	2658	24,2%
Consulta	0	1	1	0,0%
Consulta Bases de Datos	0	7	7	0,1%
Denuncia	0	24	24	0,2%
Felicitación	0	24	24	0,2%
Interés General	0	44	44	0,4%
Interés Particular	5	7461	7466	68,1%
Petición Entre Autoridades	3	253	256	2,3%
Petición Ilegible, Incompleta y/o sin Anexos	0	386	386	3,5%
Petición Órganos de Control	0	26	26	0,2%
Queja	0	22	22	0,2%
Reclamo	0	15	15	0,1%
Solicitud de Documentos	0	1	1	0,0%
Solicitud de Información Pública	0	25	25	0,2%
Sugerencia	0	7	7	0,1%
Tarea Informativa	0	6	6	0,1%
TOTAL	8	10960	10968	100,0%

- Del segundo trimestre 2023 se archivaron 1.627 Peticiones porque no requerían trámite alguno o ya habían sido gestionadas con otro radicado – duplicidad.

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

DEPENDENCIA	TOTAL	%
Git jóvenes en acción	489	30,1%
Git participación ciudadana	409	25,1%
Git familias en acción	162	10,0%
Git antifraudes	120	7,4%
Git desarrollo e implementación	59	3,6%
Git gestión y análisis de la información	38	2,3%
Git actividad legislativa	37	2,3%
Git acciones constitucionales y procedimientos administrativos	36	2,2%
Git formulación seguimiento y monitoreo	31	1,9%
Dirección general	23	1,4%
Git representación extrajudicial judicial y cobro coactivo	23	1,4%
Git administración del talento humano	14	0,9%
Git Colombia Mayor	14	0,9%
Dirección de transferencias monetarias	12	0,7%
Dirección regional Bogotá	9	0,6%
Git ingreso solidario	9	0,6%
Dirección de inclusión productiva	8	0,5%
Git enfoque diferencial	8	0,5%



Subdirección de talento humano	8	0,5%
Git bienestar	6	0,4%
Git focalización	6	0,4%
Git instrucción de control interno disciplinario	6	0,4%
Oficina asesora jurídica	6	0,4%
Subdirección de transferencias monetarias no condicionadas	6	0,4%
Dirección regional Quindío	5	0,3%
Subdirección de contratación	5	0,3%
Dirección regional la guajira	4	0,2%
Git desarrollo	4	0,2%
Git donaciones	4	0,2%
Dirección de gestión y articulación de la oferta social	3	0,2%
Dirección regional Boyacá	3	0,2%
Dirección regional meta	3	0,2%
Git compensación del IVA	3	0,2%
Git seguridad alimentaria	3	0,2%
Oficina asesora de planeación	3	0,2%
Dirección de infraestructura social y hábitat	2	0,1%
Dirección regional amazonas	2	0,1%
Dirección regional bolívar	2	0,1%
Dirección regional norte de Santander	2	0,1%
Dirección regional sucre	2	0,1%
Git asesoría y producción normativa	2	0,1%
Git formulación y monitoreo	2	0,1%
Git gestión documental	2	0,1%
Git prestación de servicios	2	0,1%
Git restitución de tierras	2	0,1%
Git seguimiento y monitoreo	2	0,1%
Git tesorería	2	0,1%
Oficina de tecnologías de la información	2	0,1%
Subdirección de operaciones	2	0,1%
Dirección de acompañamiento familiar y comunitario	1	0,1%
Dirección regional Antioquia	1	0,1%
Dirección regional Cesar	1	0,1%
Dirección regional Cundinamarca	1	0,1%
Dirección regional Huila	1	0,1%
Dirección regional magdalena	1	0,1%
Dirección regional putumayo	1	0,1%
Dirección regional Tolima	1	0,1%
Dirección regional valle del cauca	1	0,1%
Git alianzas y cooperación internacional	1	0,1%
Git articulación de oferta pública	1	0,1%
Git atención integral con enfoque diferencial	1	0,1%



Git emprendimiento	1	0,1%
Git gestión contractual	1	0,1%
Git gestión post contractual	1	0,1%
Git gestión tributaria y fiscal	1	0,1%
Git planeación y seguimiento de servicios de apoyo	1	0,1%
Oficina de gestión regional	1	0,1%
Secretaría general	1	0,1%
Subdirección general de programas y proyectos	1	0,1%
TOTAL	1.627	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.

- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al Segundo trimestre de 2023, las siguientes peticiones 3.315 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	2619
Petición Órganos de Control	24
Petición Entre Autoridades	140
Interés General	18
Denuncia	42
Reclamo	5
Tarea Informativa	3
Consulta Bases de Datos	2
Solicitud de Información Pública	6
Queja	4
Reclamo en Materia de Datos Personales	1
Sugerencia	1
Petición Ilegible, Incompleta y/o sin Anexos	88
Competencia Otra Entidad	361
Felicitación	1
TOTAL	3.315

Nota: El nivel de oportunidad de estas 3.315 peticiones, será calculado en el informe del siguiente trimestre.

Es importante resaltar que para el segundo trimestre de 2023 el nivel de Oportunidad disminuyó pasando de un 97,52 % en el primer trimestre de 2023, a un 83,58% en el segundo 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.