



Prosperidad Social

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF
Julio, Agosto y Septiembre 2023**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF
JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE 2023**

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

OCTUBRE, 2023

1 de 31



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. GENERALIDADES	3
2. CANTIDAD DE PQRSDF RECIBIDAS	6
3. CANAL ESCRITO	7
4. CANAL PRESENCIAL	16
5. CANAL TELEFÓNICO	19
6. CANAL VIRTUAL.....	20
7. RECOMENDACIONES	24
8. OBSERVACIONES.....	27



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 **julio, agosto y septiembre 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 una estrategia de atención multicanal 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.

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 o solicitud

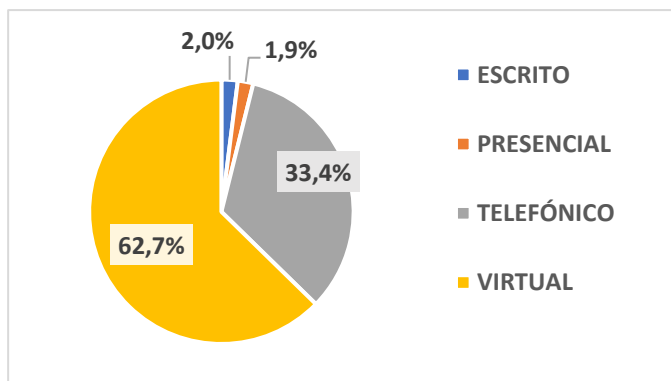


Fuente: Elaboración propia

2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el tercer trimestre de 2023 se gestionaron 4.129.761 PQRSDf, de las cuales el 62,7% se atienden por canal virtual, el 33,4% por canal telefónico, el 1,9% por el canal presencial y el 2,0% por canal escrito.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	82.263	2,0%
PRESENCIAL	78.130	1,9%
TELEFÓNICO	1.380.656	33,4%
VIRTUAL	2.588.712	62,7%
TOTAL	4.129.761	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 17.054 solicitudes en el tercer trimestre.

3.1.1 Insumos entregados por área o dependencia

Tabla 1. Cantidad de PQRSDf con consolidación de respuestas.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	3.220	18,88%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	3.060	17,94%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	2.393	14,03%
GIT INGRESO SOLIDARIO	1.686	9,89%
GIT COLOMBIA MAYOR	1.434	8,41%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	1.215	7,12%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	1.010	5,92%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	922	5,41%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	662	3,88%
GIT FOCALIZACIÓN	606	3,55%
GIT ANTIFRAUDES	196	1,15%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	190	1,11%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	142	0,83%
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	46	0,27%
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	36	0,21%
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	33	0,19%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	27	0,16%
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	22	0,13%
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	19	0,11%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	19	0,11%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	17	0,10%
GIT DONACIONES	11	0,06%
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	8	0,05%



DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	7	0,04%
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	0,04%
GIT GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	6	0,04%
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	0,03%
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	4	0,02%
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	4	0,02%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4	0,02%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	3	0,02%
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	3	0,02%
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	3	0,02%
GIT EMPLEABILIDAD	3	0,02%
GIT GESTIÓN POST CONTRACTUAL	3	0,02%
GIT IMPLEMENTACIÓN	3	0,02%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	3	0,02%
OFICINA DE GESTIÓN REGIONAL	3	0,02%
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	2	0,01%
GIT GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0,01%
GIT MEJORAMIENTO CONTINUO	2	0,01%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	1	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL CAQUETÁ	1	0,01%
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1	0,01%
GIT ASESORÍA Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	1	0,01%
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	1	0,01%
GIT GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	1	0,01%
GIT GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0,01%
GIT GESTIÓN TRIBUTARIA Y FISCAL	1	0,01%
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	1	0,01%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	1	0,01%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,01%
TOTAL	17.054	100,00%

Fuente: Información del Operador



El 95.04% de los insumos recibidos fueron enviados por 10 dependencias, el 18,88% por el GIT Compensación del IVA, el 17,94% por el GIT Familias en Acción, el 14,03% por el GIT Jóvenes en Acción, el 9,89% por el GIT Ingreso Solidario, el 8,41% por el GIT Colombia Mayor.

3.1.2 Insumos entregados por Dirección

Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección

DIRECCION	CANTIDAD	%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	6.357	37,28%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	6.115	35,86%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	2.227	13,06%
SECRETARÍA GENERAL	922	5,41%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	606	3,55%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	394	2,31%
DIRECCIONES REGIONALES	289	1,69%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	47	0,28%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	30	0,18%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	20	0,12%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	12	0,07%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	9	0,05%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	9	0,05%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	7	0,04%
OFICINA GESTIÓN REGIONAL	3	0,02%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	2	0,01%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0,01%
TOTAL	17.054	100,00%

Fuente: Información del Operador

El 95,15% de los insumos recibidos fueron enviados por 5 direcciones, el 37,28% por la Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas, el 35,86% por la Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas, el 13,06% por la Dirección De Inclusión Productiva, el 5,41 por la Secretaría General y el 3,55% por la Subdirección General Para La Superación De La Pobreza.



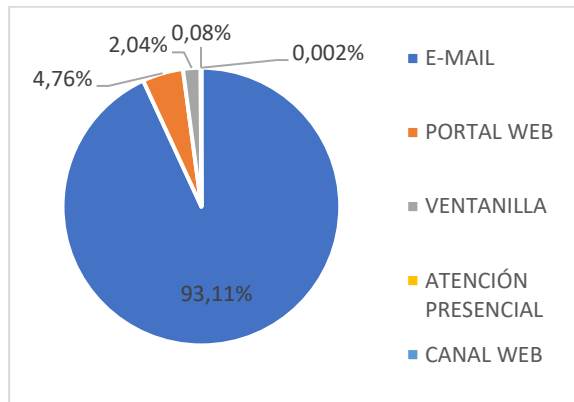
3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

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 (76.595 con un 93,11%) y Portal web (3.918 con un 4,76%).

Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



CANAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	76.595	93,11%
PORTAL WEB	3.918	4,76%
VENTANILLA	1.679	2,04%
ATENCIÓN PRESENCIAL	69	0,08%
CANAL WEB	2	0,002%
TOTAL	82.263	100,00%

Fuente: Reporte Delta

3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

Las mayores variaciones se presentaron en las peticiones de consulta con el 350% con respecto al periodo anterior, las peticiones de Interés Particular con un aumento de 44,11% con respecto al periodo anterior, consulta a bases de datos aumento 34,78%, Solicitud de Información Pública aumento 30,11%, las Denuncias aumentaron 20,77% con respecto al periodo anterior y las Petición Órganos de Control aumentaron el 15,35%.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el tercer trimestre de 2023 se recibieron 121 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 tercer trimestre 2023

TIPO DE PETICIÓN	2do TRIMESTRE 2023	3er TRIMESTRE 2023	Comparativo	Incremento o Disminución porcentual
Competencia Otra Entidad	13.258	7.290	Disminuyó	-45,01%
Consulta	2	9	Aumentó	350,00%
Consulta Bases de Datos	23	31	Aumentó	34,78%
Denuncia	260	314	Aumentó	20,77%
Interés General	197	141	Disminuyó	-28,43%
Interés Particular	48.643	70.097	Aumentó	44,11%
Petición Entre Autoridades	1.230	1.148	Disminuyó	-6,67%
Queja	76	58	Disminuyó	-23,68%
Reclamo	105	108	Aumentó	2,86%
Solicitud de Documentos	6	3	Disminuyó	-50,00%
Solicitud de Información Pública	93	121	Aumentó	30,11%
Tarea Informativa	20	3	Disminuyó	-85,00%
Felicitación	3	1	Disminuyó	-66,67%
Sugerencia	0	0	Sin variación	0,00%
Petición Órganos de Control	391	451	Aumentó	15,35%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	2.338	2.478	Aumentó	5,99%
Reclamo en Materia de Datos Personales	10	10	Sin variación	0,00%
TOTAL	66.655	82.263	Aumentó	23,42%

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 tercer trimestre de 2023 respecto al segundo trimestre de 2023 se observa:

- Las peticiones en general para el tercer trimestre 2023 aumentaron en un 23,42%.
- La tarea informativa disminuyó en un 85% de 20 en el segundo trimestre a 3 en el tercer trimestre de 2023.
- Las consultas aumentaron en un 350% de 2 en el segundo trimestre a 9 en el tercer trimestre de 2023.
- Las denuncias aumentaron en un 20,77% de 260 a 314 en el tercer trimestre de 2023.
- Los reclamos aumentaron en un 2,86% de 105 a 108 en el tercer trimestre de 2023.
- Las peticiones de interés particular aumentaron en un 44,11% de 48.643 en el segundo trimestre de 2023 a 70.097 en el tercer trimestre 2023.
- Para el tercer trimestre no se recibió ninguna sugerencia al igual que en el segundo trimestre de 2023.



- La solicitud de documentos disminuyó de 6 en el segundo trimestre 2023 a 3 en el tercer trimestre de 2023.
- Las quejas disminuyeron en un 23,68% de 76 quejas en el segundo trimestre de 2023 a 58 en el tercer trimestre de 2023.

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDF

Las Dependencias que presentaron un nivel de oportunidad del 100% fueron la Subdirección Financiera y la Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario.

Tabla 5. Oportunidad de respuesta por dependencia

Dirección	Oportunidad de respuesta			
	Cantidad	En Término	Vencida	% En Término
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	64	64	0	100,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	37	35	2	94,59%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	386	375	11	97,15%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	139	118	21	84,89%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	8.055	7.238	817	89,86%
DIRECCIÓN GENERAL	5	1	4	20,00%
DIRECCIONES REGIONALES	169	130	39	76,92%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	322	317	5	98,45%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	556	547	9	98,38%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	34	17	17	50,00%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	0	0	0	0,00%
SECRETARÍA GENERAL	16.899	16.844	55	99,67%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	186	171	15	91,94%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	10	8	2	80,00%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	49	48	1	97,96%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	46.521	46.301	220	99,53%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	7.683	7.632	51	99,34%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	33	33	0	100,00%

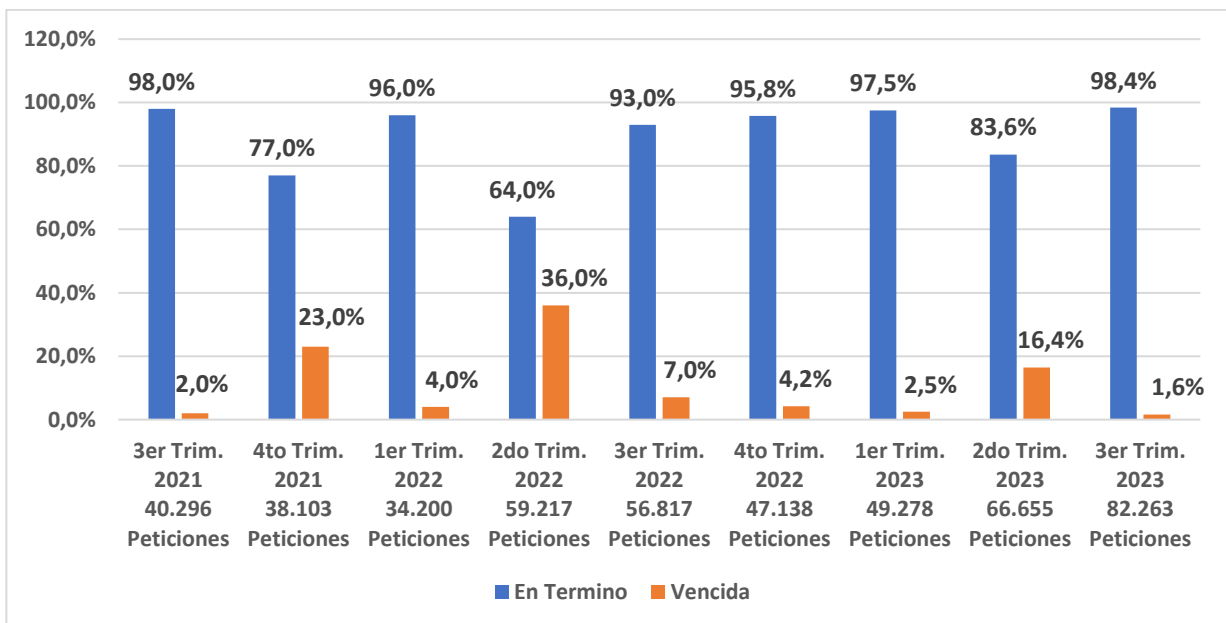


Dirección	Oportunidad de respuesta			
	Cantidad	En Término	Vencida	% En Término
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	41	35	6	85,37%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	1.074	1.073	1	99,91%
Total	82.263	80.987	1.276	98,45%

Fuente: Reporte Delta

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad para este tercer trimestre es del **98,45%**.

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2021 y 2023 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al segundo trimestre de 2023 la oportunidad aumento al 98,45%, a pesar de que las PQRSDf aumentaron de 66.655 en el segundo trimestre 2023 a 82.263 en el tercer trimestre 2023, resultado que se alcanzó gracias a las diferentes acciones de contingencia y seguimiento que se implementaron para responder con mayor oportunidad.

3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia y áreas de la Entidad

El 44,62% (36.702) de las PQRSDf recibidas por la Entidad fueron atendidas por el GIT Familias en Acción, el 20,54% (16.897) por el GIT Participación Ciudadana y el 11,78% (9.688) por el GIT Jóvenes en Acción.



Tabla 6. Cantidad de PQRSDf detallada por dependencias y áreas

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	36.702	44,62%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16.897	20,54%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	9.688	11,78%
GIT ANTIFRAUDES	7.996	9,72%
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	3.947	4,80%
GIT INGRESO SOLIDARIO	2.227	2,71%
GIT COLOMBIA MAYOR	1.505	1,83%
GIT FOCALIZACIÓN	1.074	1,31%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	556	0,68%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	354	0,43%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	264	0,32%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	186	0,23%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	131	0,16%
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	120	0,15%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	64	0,08%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	52	0,06%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	44	0,05%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	37	0,04%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	35	0,04%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	34	0,04%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	24	0,03%
GIT DONACIONES	23	0,03%
GIT GESTIÓN TRIBUTARIA Y FISCAL	22	0,03%
DIRECCIÓN REGIONAL ANTIOQUIA	21	0,03%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	19	0,02%
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	19	0,02%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	16	0,02%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	15	0,02%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	13	0,02%
DIRECCIÓN REGIONAL SANTANDER	12	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	10	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	10	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	9	0,01%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	9	0,01%
GIT EMPLEABILIDAD	8	0,01%



DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN REGIONAL BOLÍVAR	7	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	7	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	6	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL BOYACÁ	6	0,01%
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	6	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	6	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	6	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	5	0,01%
DIRECCIÓN GENERAL	5	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	5	0,01%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	5	0,01%
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0,01%
GIT EMPRENDIMIENTO	4	0,00%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	4	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL CAQUETÁ	4	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	4	0,00%
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	4	0,00%
GIT ALIANZAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	3	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA	3	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL PUTUMAYO	3	0,00%
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	3	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	2	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	2	0,00%
SECRETARÍA GENERAL	2	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL GUAINÍA	2	0,00%
GIT TESORERÍA	2	0,00%
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL, JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	2	0,00%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	2	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL AMAZONAS	1	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL CHOCÓ	1	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL LA GUAJIRA	1	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	1	0,00%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	1	0,00%
Total general	82.263	100,00%

Fuente: Reporte Delta

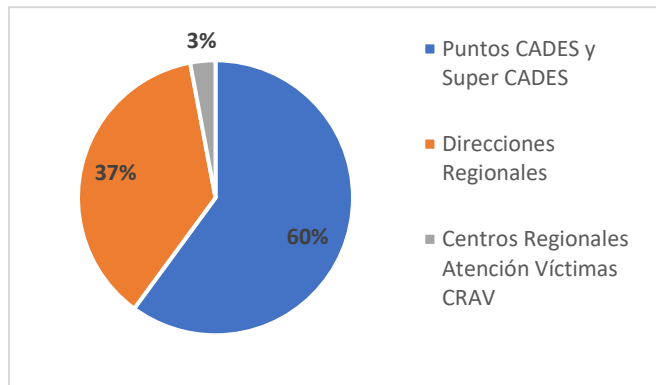


4. CANAL PRESENCIAL

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, Meta y Caquetá y las 35 Direcciones Regionales.

Ilustración 6. Canal presencial



CANAL PRESENCIAL	CANTIDAD	%
Puntos CADES y SuperCADES	46.938	60,1%
Direcciones Regionales	28.883	37,0%
Centros Regionales Atención Víctimas - CRAV	2.309	3,0%
TOTAL	78.130	100,0%

Fuente: Reporte Delta

El mayor volumen de las PQRSDf gestionadas por el canal presencial se atienden a través de los Puntos CADES y SuperCADES con un 60.1% (46.938) seguido de las Direcciones Regionales con un 37% (28.883)

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 CADE y SuperCADES en Bogotá

A través de estos puntos de atención la Entidad gestionó 46.938 peticiones en el tercer trimestre del 2023.

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

Puntos territorial Bogotá	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	%
Cade La Victoria	1.598	1.149	1.622	4.369	9,3%
Cade Candelaria	1.103	686	811	2.600	5,5%
Cade Luceros	1.161	472	634	2.267	4,8%
Cade Santa Lucia	1.345	907	1.131	3.383	7,2%



Cade Servita	974	598	708	2.280	4,9%
Cade Tunal	728	337	437	1.502	3,2%
Cade Yomasa	1.495	1.174	1.460	4.129	8,8%
Super Cade Suba	1.570	1.039	1.439	4.048	8,6%
Super cade 20 De Julio	689	1.081	1.569	3.339	7,1%
Super cade Américas	1.474	1.865	1.795	5.134	10,9%
Super Cade Bosa	2.345	1.403	2.199	5.947	12,7%
Super cade CAD	1.962	1.287	1.136	4.385	9,3%
Super Manitas	1.218	915	1.422	3.555	7,6%
Total general	17.662	12.913	16.363	46.938	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 2.309 peticiones así:

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

Centro regional Unidad para las víctimas	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	%
Córdoba	183	224	114	521	22,6%
Sucre	150	125	124	399	17,3%
Soacha	370	298	414	1.082	46,9%
Nariño	6	22	46	74	3,2%
Meta	21	25	19	65	2,8%
Caquetá	0	79	89	168	7,3%
Total general	730	773	806	2.309	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 28.883 peticiones durante el tercer trimestre del 2023, discriminadas de la siguiente manera:



Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

Direcciones regionales	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	%
Amazonas	208	217	212	637	2,2%
Antioquia	279	135	330	744	2,6%
Arauca	590	278	152	1.020	3,5%
Atlántico	76	52	104	232	0,8%
Bogotá	0	0	0	0	0,0%
Bolívar	267	179	433	879	3,0%
Boyacá	139	80	140	359	1,2%
Caldas	180	102	205	487	1,7%
Caquetá	322	109	185	616	2,1%
Casanare	59	39	66	164	0,6%
Cauca	397	511	76	984	3,4%
Cesar	352	485	585	1.422	4,9%
Chocó	0	0	0	0	0,0%
Córdoba	1.149	467	994	2.610	9,0%
Cundinamarca	0	0	54	54	0,2%
Guainía	0	1	0	1	0,0%
Guaviare	112	46	253	411	1,4%
Huila	418	500	809	1.727	6,0%
La Guajira	386	394	424	1.204	4,2%
Magdalena	108	20	102	230	0,8%
Magdalena Medio	131	161	321	613	2,1%
Meta	134	89	501	724	2,5%
Nariño	102	284	539	925	3,2%
Norte De Santander	1.292	769	1.553	3.614	12,5%
Putumayo	209	253	228	690	2,4%
Quindío	338	237	344	919	3,2%
Risaralda	93	76	84	253	0,9%
San Andrés	2	9	17	28	0,1%
Santander	284	147	237	668	2,3%
Sucre	387	282	668	1.337	4,6%
Tolima	664	723	1.789	3.176	11,0%
Urabá	0	0	0	0	0,0%
Valle Del Cauca	538	378	838	1.754	6,1%
Vaupés	143	62	57	262	0,9%
Vichada	26	45	68	139	0,5%
TOTAL	9.385	7.130	12.368	28.883	100,0%

Fuente: Reporte Delta



El 12,5% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Norte de Santander, el 11,0% por la Regional Tolima y el 9,0% por la Regional Córdoba. Las Direcciones Regionales que en este tercer trimestre no tienen registro de atenciones son: Bogotá, Choco 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, sin embargo en septiembre la regional Cundinamarca registra 54 atenciones en el canal presencial.

5. CANAL TELEFÓNICO

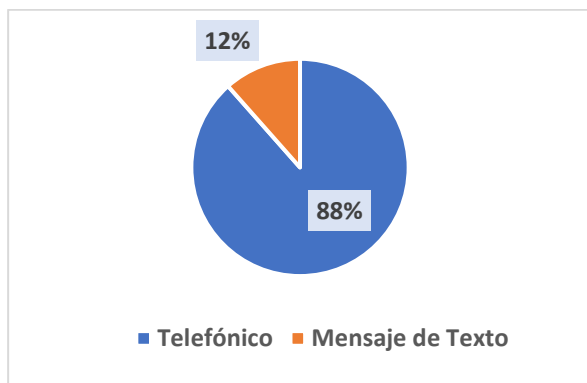
Las peticiones y solicitudes atendidas a través del canal telefónico se resuelven de manera oportuna, ya que se realizan de forma verbal e inmediata, por su parte, las solicitudes recibidas por mensaje de texto entran a validación y se responden en orden de llegada; si por la complejidad de la petición o la tipificación de esta, 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 tercer trimestre de 2023 se recibieron las siguientes peticiones o solicitudes vía telefónica y mensajes de texto:

Ilustración 7. Mecanismos Canal Telefónico



MECANISMO	CANTIDAD	CIUDADANOS ATENDIDOS	%
Telefónico	590.708	220.582	88%
Mensaje de Texto	789.948	28.748	12%
TOTAL	1.380.656	249.330	100%

Fuente: Información del Operador



5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 601-3791088

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

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Llamadas Recibidas	210.392	137.021	243.295	590.708
Ciudadanos Únicos Atendidos	70.357	71.749	78.476	220.582
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	506	448	481	478
Nivel de Atención (%)	49%	77%	48%	58%

Fuente: Informe minería de datos del operador.

5.2 Mensajes de Texto -SMS

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

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Entrantes admitidos	289.138	97.063	180.716	566.917
Entrantes fuera de horario	40.349	8.946	17.799	67.094
Mensaje Complementario	37.516	44.974	73.447	155.937
Salientes admitidos	286.146	140.440	174.258	600.844
Salientes fuera de horario	39.101	7.734	15.977	62.812
Total	692.250	299.157	462.197	1.453.604

Fuente: Informe minería de datos del operador.

6. CANAL VIRTUAL

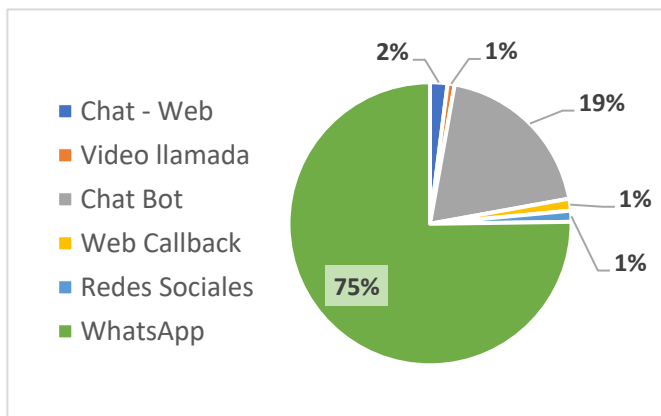
Las atenciones a través del canal virtual se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal o texto en línea y es inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.

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	108.483	34.652	2%
Video llamada	56.354	14.058	1%
Chat Bot	450.889	336.515	19%
Web Callback	24.595	23.735	1%
Redes Sociales	30.936	21.945	1%
WhatsApp	1.917.455	1.308.036	75%
TOTAL	2.588.712	1.738.941	100,0%

Fuente: Informe minería de datos operador

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 108.483 peticiones, las cuales representaron un total de 34.652 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores de servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Recibidas	53.592	19.789	35.102	108.483
Contestadas	22.088	16.761	20.106	58.955
Nivel de Atención %	49%	85%	57%	54%
Ciudadanos Únicos Atendidos	12.696	10.171	11.785	34.652

Fuente: Informe minería de datos operador

6.2 Video llamada

A través de este medio Prosperidad Social pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar a través de video y audio accediendo por medio de un enlace ubicado en la página web oficial de la Entidad,



en el que se recibieron un total de 56.354 video llamadas, las cuales representaron un total de 14.058 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 13. Atenciones por Video Llamada

Indicadores de Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Video Llamada				
Llamadas Recibidas	27.783	6.788	21.343	55.914
Llamadas Contestadas	8.170	5.900	9.433	23.503
Nivel de Atención (%)	29%	87%	44%	42%
Video Llamada en Lengua de Señas				
Llamadas Recibidas	170	94	176	440
Llamadas Contestadas	136	82	160	378
Nivel de Atención (%)	80%	87%	91%	86%
TOTAL Ciudadanos Únicos Atendidos	5.084	3.435	5.539	14.058

Fuente: Informe minería de datos operador

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 450.889 atenciones, las cuales representaron un total de 336.515 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

Indicadores de Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
# Conversaciones	208.906	91.146	150.837	450.889
Abandono	0	0	0	0
Atención Bot	0	0	0	0
Paso a agente	53.592	19.789	35.102	108.483
% Paso a Agente	26%	22%	23%	24%
Retención Bot	155.314	71.357	115.735	342.406
% Retención Bot	74%	78%	77%	76%
Ciudadanos Atendidos	148.328	72.522	115.665	336.515

Fuente: Informe minería de datos operador



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 24.595 solicitudes, las cuales representaron un total de 23.735 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	13.347	2.340	8.908	24.595
Atenciones efectivas	12.625	1.747	5.657	20.029
No efectivas	651	549	2.506	3.706
Ciudadanos únicos atendidos	13.276	2.296	8.163	23.735

Fuente: Informe minería de datos operador

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 (X) e Instagram oficiales de la Entidad, para lo cual, se recibieron un total 30.936 solicitudes, las cuales representaron un total de 21.945 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores de Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
FACEBOOK				
Recibidos	8.692	2.651	11.089	22.432
Gestionados	7.014	1.666	6.597	15.277
Archivados (comentarios)	1.947	1.632	5.373	8.952
X				
Recibidos	3.231	639	1.108	4.978
Gestionados	1.671	458	820	2.949
Archivados (comentarios)	1.488	280	541	2.309
INSTAGRAM				
Recibidos	1.662	467	1.397	3.526
Gestionados	1.249	277	1.004	2.530
Archivados	434	254	680	1.368
Total Ciudadanos atendidos por Redes	8.995	2.586	10.364	21.945

Fuente: Informe minería de datos operador



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 1.917.455 solicitudes, las cuales representaron un total de 1.308.036 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención:

Tabla 17. Solicitudes recibidas por WhatsApp

Indicadores de Servicio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Ingreso al Bot	867.945	305.222	744.288	1.917.455
Abandono en Bot	91.812	39.590	121.760	253.162
Atención del Bot	776.133	265.632	622.528	1.664.293
Paso Asesor	351.464	133.022	295.509	779.995
Contestadas	64.020	87.319	86.168	237.507
Abandonadas	256.687	33.997	184.200	474.884
Canceladas por el Ciudadano	30.757	11.706	25.141	67.604
% retención del bot	60%	56%	60%	59%
% Agente	40%	44%	40%	41%
Ciudadanos Atendidos	609.191	223.576	475.269	1.308.036

Fuente: Informe minería de datos operador

7. RECOMENDACIONES

Para el tercer trimestre de 2023, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad aumento del 83,58% al **98.45%**, aunque hubo aumento de las PQRSDf, pasando de 66.655 en el segundo trimestre 2023 a 82.263 en el tercer trimestre 2023, lo cual es producto de las acciones de contingencia que se han venido implementando para mejorar la oportunidad de la respuesta, entre las cuales se encuentran la rotación permanente del personal del Centro de Contacto entre procesos, de acuerdo con el volumen de solicitudes en una determinada etapa del ciclo de gestión y acompañado de un esquema de seguimiento y monitoreo a la gestión de PQRSDf de forma diaria, que permite alertar los radicados en gestión y próximos a vencer, de igual forma identificar posibles incidentes del sistema para iniciar su verificación y solución. Por otra parte, se resaltan dos dependencias que presentan un nivel de oportunidad del 100% como son la Subdirección Financiera y la Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario.



Se debe continuar con la promoción y fortalecimiento de los canales virtual y telefónico, de tal manera que los ciudadanos y beneficiarios de los programas, reciban información en el primer nivel de atención, y se disminuya el número de solicitudes para el segundo nivel de atención en canal escrito, debido a que para este trimestre el volumen de PQRSDF incremento en un **23,42%**.

En ese propósito y en articulación con el GIT Familias en Acción, se implementó en el canal de WhatsApp una funcionalidad automatizada para que los beneficiarios del programa Tránsito a Renta Ciudadana, puedan consultar de manera directa la información de su transferencia una vez supera las preguntas de seguridad. Esta propuesta se generó debido al alto volumen de solicitudes que se reciben por los diferentes canales de atención de la Entidad durante el ciclo de pagos y que también se presenta con el chat del Banco Agrario, con lo cual, se busca reforzar la entrega de información y contribuir a la satisfacción de los beneficiarios. La entrada en funcionamiento se generó en septiembre con el inicio del tercer ciclo de pagos, por lo cual, los resultados se esperan ver reflejados para el cuarto trimestre.

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

Para el tercer trimestre de 2023, se observa que las quejas disminuyeron a **58** y los reclamos aumentaron pasando a **108**, por lo anterior, se sugiere a las siguientes áreas y dependencias generar acciones para atender las principales manifestaciones realizadas por los peticionarios en el contenido de sus quejas y reclamos:

DEPENDENCIA	Quejas	Reclamos
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	1	0
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	0	1
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	0	1
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	0	1
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	1	0
GIT ANTIFRAUDES	6	1
GIT COLOMBIA MAYOR	4	4
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	2	15
GIT EMPRENDIMIENTO	1	0
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	32	66
GIT FOCALIZACIÓN	0	1
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	0	1
GIT INGRESO SOLIDARIO	0	2
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	1	0
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	3	10
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7	4
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	0	1
Total	58	108



• **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, Córdoba, Valle del Cauca y Huila, las cuales tienen el 44,6% 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 tercer trimestre no tienen registro de atenciones presenciales como son: Choco 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	2.512	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 las siguientes peticiones con esta finalidad, las cuales fueron debidamente gestionadas por la Entidad.

Radicado de entrada	Fecha de radicado de petición	Radicado de salida	Fecha de salida de respuesta	Tipo de petición	Tema de la petición
E-2023-0007-311589	8/08/2023	S-2023-2002-2256486	28/08/2023	Interés Particular	Solicitud Información Vivienda y Proyectos Productivos para una comunidad



E-2023-0007-380792	14/09/2023	S-2023-2100-2296895	27/09/2023	Petición Entre Autoridades	Observaciones frente al proceso contractual mayor cuantía 001FIP
E-2023-0007-334300	18/08/2023	S-2023-4411-2269522	6/09/2023	Denuncia	Observaciones para escuchar a la comunidad frente a las acciones de un enlace municipal
E-2023-0007-296576	31/07/2023	S-2023-4411-2279525	12/09/2023	Reclamo	Comunidad solicita enlace municipal y desarrollo del componente bienestar comunitario
E-2023-2203-346704	29/08/2023	S-2023-4422-2285692	18/09/2023	Interés General	Solicitan ampliar el programa Colombia Mayor para varios adultos del municipio

De igual forma, es importante indicar que al corte del tercer trimestre se realizó el rediseño del **Menú Participa** de la página Web de la Entidad, ajustando cada una de las secciones con la actualización de imágenes, ajuste de contenidos, incorporación de formularios de interacción, inclusión de información con avances de la gestión de la política de participación ciudadana, elaboración de videos entre otros aspectos. Adicional se inició con varias acciones de comunicación interna y externas para hacer el relanzamiento del sitio.

- **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 3.315 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 3.734 con un resultado del 82% de cumplimiento al nivel de oportunidad.

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

Dirección	Oportunidad de respuesta			
	Total	Vencida	En Término	%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	2	0	2	100,0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	4	1	3	75,0%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	28	18	10	35,7%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	66	50	16	24,2%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	644	242	402	62,4%
DIRECCIÓN GENERAL	6	6	0	0,0%
DIRECCIONES REGIONALES	69	36	33	47,8%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	0,0%



Dirección	Oportunidad de respuesta			
	Total	Vencida	En Término	%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	26	8	18	69,2%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	54	17	37	68,5%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	4	2	33,3%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1	1	0	0,0%
SECRETARÍA GENERAL	1.176	35	1.141	97,0%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	34	24	10	29,4%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	4	3	1	25,0%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	15	8	7	46,7%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	1.128	86	1.042	92,4%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	267	34	233	87,3%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0,0%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	6	5	1	16,7%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	198	94	104	52,5%
Total	3.734	672	3.062	82,0%

Tabla 20. Cantidad de PQRSDf por tipo de petición - medición oportunidad segundo trimestre 2023

TIPO DE PETICIÓN	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Consulta	0	0	0	0	0,0%
Interés Particular	3	225	2715	2.943	78,8%
Consulta Bases de Datos	0	0	3	3	0,1%
Solicitud de Información Pública	0	0	8	8	0,2%
Denuncia	0	0	53	53	1,4%
Petición Órganos de Control	0	2	35	37	1,0%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	0	0	75	75	2,0%
Reclamo	0	0	6	6	0,2%
Sugerencia	0	0	1	1	0,0%
Reclamo en Materia de Datos Personales	0	0	1	1	0,0%
Petición Entre Autoridades	95	7	151	253	6,8%
Queja	0	1	4	5	0,1%



TIPO DE PETICIÓN	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Interés General	0	2	22	24	0,6%
Competencia Otra Entidad	0	0	320	320	8,6%
Solicitud de Documentos	0	0	0	0	0,0%
Felicitación	0	0	1	1	0,0%
Tarea Informativa	0	2	2	4	0,1%
TOTAL	98	239	3.397	3.734	100,0%

- Del tercer trimestre 2023 se archivaron 2.294 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 JÓVENES EN ACCIÓN	891	38,8%
GIT ANTIFRAUDES	732	31,9%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	216	9,4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	120	5,2%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	99	4,3%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	49	2,1%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	28	1,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	23	1,0%
DIRECCIÓN GENERAL	18	0,8%
GIT COLOMBIA MAYOR	18	0,8%
GIT INGRESO SOLIDARIO	15	0,7%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	12	0,5%
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	11	0,5%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	11	0,5%
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	0,3%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	7	0,3%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	5	0,2%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	5	0,2%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	5	0,2%
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3	0,1%



DEPENDENCIA	TOTAL	%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	2	0,1%
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	2	0,1%
GIT Desarrollo e Implementación	2	0,1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0,1%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	2	0,1%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	2	0,1%
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	1	0,0%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	1	0,0%
GIT DONACIONES	1	0,0%
GIT FOCALIZACIÓN	1	0,0%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	1	0,0%
Total general	2.294	100,0%

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 Tercer trimestre de 2023, las siguientes peticiones 16.199 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	15.497
Competencia Otra Entidad	245
Petición Entre Autoridades	185
Denuncia	71
Petición Ilegible, Incompleta y/o sin Anexos	56
Reclamo	35
Petición Órganos de Control	33
Interés General	22
Queja	21
Solicitud de Información Pública	21
Tarea Informativa	7



Consulta Bases de Datos	3
Felicitación	2
Reclamo en Materia de Datos Personales	1
Total general	16.199

Nota: El nivel de oportunidad de estas 16.199 peticiones, será calculado en el informe del siguiente trimestre.

Es importante resaltar que para el tercer trimestre de 2023 el nivel de Oportunidad aumento pasando de un 83,6% en el segundo trimestre de 2023, a un 98,4% en el tercer 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.