



Prosperidad Social

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF
Octubre, Noviembre y Diciembre 2023**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES- PQRSDF
OCTUBRE, NOVIEMBRE y DICIEMBRE 2023**

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

FEBRERO, 2024

1 de 30



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 **octubre, noviembre y diciembre 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:



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

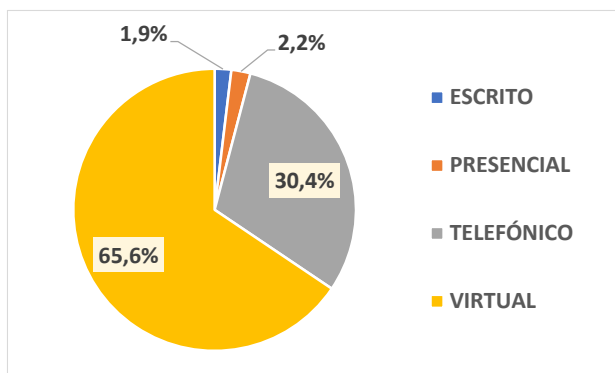


Fuente: Elaboración propia

2. CANTIDAD DE PQRSDf RECIBIDAS

En el cuarto trimestre de 2023 se gestionaron 2.804.707 PQRSDf, de las cuales el 65,6% se atienden por canal virtual, el 30,4% por canal telefónico, el 2,2% por el canal presencial y el 1,9% por canal escrito.

Ilustración 3. Cantidad de PQRSDf por canal



CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	53.281	1,9%
PRESENCIAL	61.292	2,2%
TELEFÓNICO	851.530	30,4%
VIRTUAL	1.838.604	65,6%
TOTAL	2.804.707	100%

Fuente: Reporte DELTA e información del Operador



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

3. CANAL ESCRITO

3.1 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 7.373 solicitudes en el cuarto 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	2.592	35,16%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	1.184	16,06%
GIT INGRESO SOLIDARIO	800	10,85%
GIT COLOMBIA MAYOR	544	7,38%
GIT FOCALIZACIÓN	463	6,28%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	340	4,61%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	326	4,42%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	211	2,86%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	163	2,21%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	142	1,93%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	104	1,41%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	96	1,30%
GIT ANTIFRAUDES	83	1,13%
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	49	0,66%
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	42	0,57%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	22	0,30%
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	21	0,28%
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	18	0,24%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	17	0,23%
GIT DONACIONES	16	0,22%
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	14	0,19%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	13	0,18%
GIT ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	10	0,14%
GIT IMPLEMENTACIÓN	9	0,12%



DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	8	0,11%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	7	0,09%
GIT EMPLEABILIDAD	7	0,09%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	6	0,08%
DIRECCIÓN REGIONAL CASANARE	6	0,08%
DIRECCIÓN REGIONAL LA GUAJIRA	6	0,08%
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	5	0,07%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	5	0,07%
GIT GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	5	0,07%
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	4	0,05%
GIT FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y MONITOREO	4	0,05%
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0,05%
DIRECCIÓN GENERAL	3	0,04%
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	3	0,04%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3	0,04%
GIT GESTIÓN POST CONTRACTUAL	2	0,03%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0,03%
GIT ARTICULACIÓN DE OFERTA PÚBLICA	2	0,03%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0,01%
GIT PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL CAQUETÁ	1	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL AMAZONAS	1	0,01%
GIT EMPRENDIMIENTO	1	0,01%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	1	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	1	0,01%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,01%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,01%
GIT MEJORAMIENTO CONTINUO	1	0,01%
Total general	7.373	100%

Fuente: Información del Operador

El 91,75% de los insumos recibidos fueron enviados por 10 dependencias, el 35,16% por el GIT Compensación del IVA, el 16,06% por el GIT Familias en Acción, el 10,85% por el GIT Ingreso Solidario, el 7,38% por el GIT Colombia Mayor, el 6,28% por el GIT Focalización, 4,61% por el GIT Participación Ciudadana, y 4,42% por el GIT Jóvenes en Acción.



3.1.2 Insumos entregados por Dirección

Tabla 2. Cantidad de insumos entregados por dirección

Dependencias	Total general	%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	3958	53,68%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	1721	23,34%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	464	6,29%
SECRETARÍA GENERAL	341	4,62%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	268	3,63%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	240	3,26%
DIRECCIONES REGIONALES	229	3,11%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	56	0,76%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	30	0,41%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	22	0,30%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	15	0,20%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	8	0,11%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	8	0,11%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	8	0,11%
DIRECCIÓN GENERAL	3	0,04%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	0,01%
Total general	7373	100%

Fuente: Información del Operador

El 91,55% de los insumos recibidos fueron enviados por 5 direcciones, el 53,68% por la Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas, el 23,34% por la Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas, el 6,29% por la Subdirección de Superación para la Superación de la Pobreza, el 4,62% por la Secretaría General y el 3,63% por la Dirección de Transferencias Monetarias.

3.2 Peticiones que no requieren consolidación de respuestas.

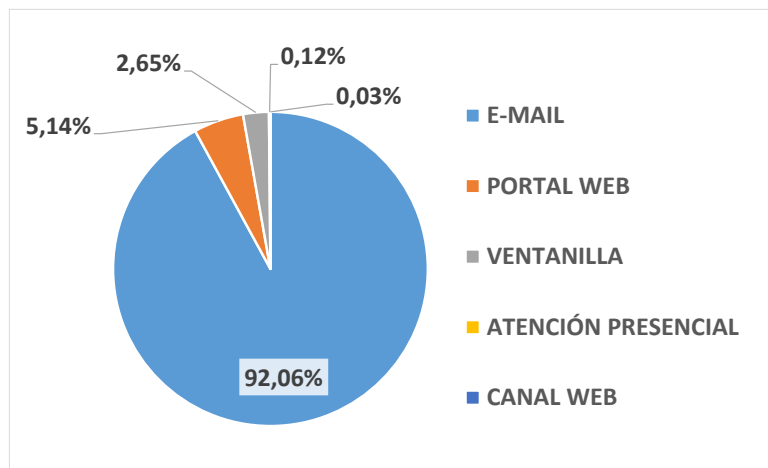
3.2.1 Cantidad de PQRSDf por mecanismo de atención

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

El mayor volumen de las PQRSDf gestionadas por el canal escrito se reciben a través del Correo Electrónico (49.053 con un 92,06%) y Portal web (2.738 con un 5,14%).



Ilustración 4. PQRSDf escritas por mecanismo de atención



CANAL	CANTIDAD	%
E-MAIL	49.053	92,06%
PORTAL WEB	2.738	5,14%
VENTANILLA	1.410	2,65%
ATENCIÓN PRESENCIAL	66	0,12%
CANAL WEB	14	0,03%
TOTAL	53.281	100,00%

Fuente: Reporte DELTA

3.2.1 Cantidad de PQRSDf por tipo

Se debe aclarar que la variación porcentual entre trimestres se tiene en cuenta principalmente para el mismo tipo de petición, debido a que algunos tipos reciben trimestralmente cantidades muy diferentes entre sí, por ejemplo el tipo “Competencia Otra Entidad” y el tipo “Sugerencia”.

Las variaciones porcentuales más significativas se presentaron en el tipo “Denuncia” con un aumento del 32,48% pasando de 314 en el 3er trimestre a 416 en el 4to trimestre.

Se destaca que las peticiones de “Interés Particular” disminuyeron el 39,55%, pasando de 70.097 en el 3er trimestre a 42.377 en el 4to trimestre.

Las peticiones con tipo “Tarea Informativa” y “Sugerencia” presentan un incremento porcentual alto 165% y 100% respectivamente, sin embargo se debe tener en cuenta que las cantidades que se reciben por trimestre suelen ser muy bajas. La petición tipo “Felicitación” se incrementó, pero indudablemente no se considera desfavorable en las estadísticas.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, se informa que en el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 69 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 cuarto trimestre 2023

TIPO DE PETICIÓN O SOLICITUD	3er TRIMESTRE 2023	4to TRIMESTRE 2023	Comparativo	Incremento o Disminución porcentual
Competencia Otra Entidad	7.290	6.831	Disminuyó	-6,30%
Consulta	9	4	Disminuyó	-55,56%
Consulta Bases de Datos	31	19	Disminuyó	-38,71%
Denuncia	314	416	Aumentó	32,48%
Interés General	141	67	Disminuyó	-52,48%
Interés Particular	70.097	42.377	Disminuyó	-39,55%
Petición Entre Autoridades	1.148	1.009	Disminuyó	-12,11%
Queja	58	55	Disminuyó	-5,17%
Reclamo	108	103	Disminuyó	-4,63%
Solicitud de Documentos	3	3	Sin variación	0,00%
Solicitud de Información Pública	121	69	Disminuyó	-42,98%
Tarea Informativa	3	8	Aumentó	166,67%
Felicitación	1	4	Aumentó	300,00%
Sugerencia	0	3	Aumentó	100,00%
Petición Órganos de Control	451	414	Disminuyó	-8,20%
Petición Ilegible, Incompleta Y/O Sin Anexos	2.478	1.891	Disminuyó	-23,69%
Reclamo en Materia de Datos Personales	10	8	Disminuyó	-20,00%
TOTAL	82.263	53.281	Disminuyó	-35,23%

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

- Las peticiones en general para el cuarto trimestre de 2023 disminuyeron en un 35,23%.
- La tarea informativa aumento de 3 en el tercer trimestre a 8 en el cuarto trimestre de 2023.
- Las consultas disminuyeron en un 55,56%, de 9 en el tercer trimestre a 4 en el cuarto trimestre.
- Las denuncias aumentaron en un 32,48%, de 314 en el tercer trimestre a 416 en el cuarto trimestre de 2023.
- Los reclamos disminuyeron en un 4,63% de 108 a 103 en el cuarto trimestre de 2023.
- Las peticiones de interés particular disminuyeron en 39,55%, de 70.097 en el tercer trimestre a 42.377 en el cuarto trimestre.



- Para el cuarto trimestre se recibieron 4 sugerencias más que en el tercer trimestre.
- La solicitud de documentos se mantuvo sin variación, en el cuarto trimestre se recibió la misma cantidad (3) que en el tercer trimestre 2023.
- Las quejas disminuyeron en un 5,17%, de 58 quejas en el tercer trimestre de 2023 a 55 en el cuarto trimestre de 2023.

3.3 Oportunidad en la respuesta PQRSDf

La Dependencia que presento 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	% En Término
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	33	32	1	96,97%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	62	61	1	98,39%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	406	389	17	95,81%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	155	97	58	62,58%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	4.886	3.900	986	79,82%
DIRECCIÓN GENERAL	6	0	6	0,00%
DIRECCIONES REGIONALES	397	339	58	85,39%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	282	265	17	93,97%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	439	427	12	97,27%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	38	24	14	63,16%
SECRETARÍA GENERAL	15.209	15.073	136	99,11%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	349	342	7	97,99%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	32	11	21	34,38%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	47	46	1	97,87%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	22.457	22.193	264	98,82%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	7.480	7.451	29	99,61%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	11	11	0	100,00%

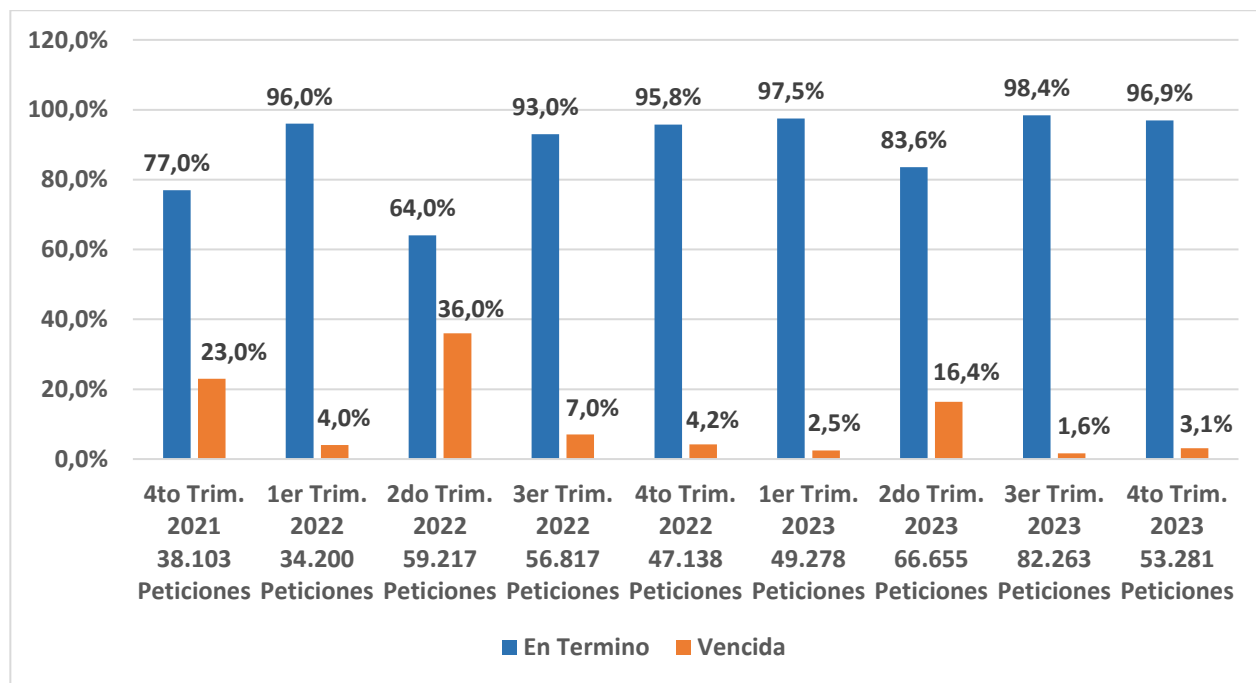


Dirección	Oportunidad de respuesta			
	Cantidad	En Término	Vencida	% En Término
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	34	27	7	79,41%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	958	955	3	99,69%
Total general	53.281	51.643	1.638	96,93%

Fuente: Reporte DELTA

El nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad para el cuarto trimestre es del **96,93%**.

Ilustración 5. Comparativo de oportunidad 2021 y 2023 por trimestres



Fuente: Elaboración Propia

Con relación al tercer trimestre de 2023 la oportunidad disminuyó al 96,93%, a pesar de que las PQRSDf disminuyeron de 82.263 en el tercer trimestre 2023 a 53.281 en el cuarto trimestre 2023, frente a este resultado se puede observar que el indicador se ve impactado principalmente por tres dependencias: Subdirección de Operaciones con una oportunidad del 34,83% por 21 radicados vencidos del GIT Prestación de Servicios, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat con una oportunidad del 62,58% por 57 radicados vencidos del GIT Desarrollo e Implementación y la Dirección de Transferencias Monetarias con una oportunidad del 79,82% por 974 radicados vencidos del GIT Antifraudes.



3.4 Cantidad de PQRSDf por dependencia y áreas de la Entidad

El 32,16% (17.136) de las PQRSDf recibidas por la Entidad fueron atendidas por el GIT Familias en Acción, el 28,54% (15.206) por el GIT Participación Ciudadana y el 9,77% (5.208) por el GIT Jóvenes en Acción.

Tabla 6. Cantidad de PQRSDf detallada por dependencias y áreas

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	17.136	32,16%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15.206	28,54%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	5.208	9,77%
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	5.038	9,46%
GIT ANTIFRAUDES	4.824	9,05%
GIT COLOMBIA MAYOR	1.424	2,67%
GIT INGRESO SOLIDARIO	970	1,82%
GIT FOCALIZACIÓN	956	1,79%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	439	0,82%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	361	0,68%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	349	0,66%
GIT ACTIVIDAD LEGISLATIVA	214	0,40%
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	154	0,29%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	113	0,21%
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	87	0,16%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	65	0,12%
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	56	0,11%
GIT DONACIONES	50	0,09%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	48	0,09%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	40	0,08%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	38	0,07%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	36	0,07%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	33	0,06%
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO	33	0,06%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	31	0,06%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	30	0,06%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	25	0,05%
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	24	0,05%
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	23	0,04%
DIRECCIÓN REGIONAL ARAUCA	23	0,04%
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	18	0,03%
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	17	0,03%
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	16	0,03%
DIRECCIÓN REGIONAL NORTE DE SANTANDER	16	0,03%



DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN REGIONAL SANTANDER	14	0,03%
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11	0,02%
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	11	0,02%
DIRECCIÓN REGIONAL ANTIOQUIA	9	0,02%
GIT ATENCIÓN INTEGRAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL	9	0,02%
DIRECCIÓN REGIONAL MAGDALENA MEDIO	7	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL CÓRDOBA	7	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	7	0,01%
DIRECCIÓN GENERAL	6	0,01%
GIT EMPLEABILIDAD	6	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL CASANARE	6	0,01%
GIT SEGURIDAD ALIMENTARIA	6	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL CAQUETÁ	5	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	5	0,01%
GIT ALIANZAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	5	0,01%
GIT EMPRENDIMIENTO	4	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL AMAZONAS	4	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL BOYACÁ	4	0,01%
GIT GESTIÓN TRIBUTARIA Y FISCAL	4	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL BOLÍVAR	4	0,01%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	0,01%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	3	0,01%
GIT TESORERÍA	3	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL CAUCA	3	0,01%
SECRETARÍA GENERAL	3	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL GUAINÍA	3	0,01%
DIRECCIÓN REGIONAL GUAVIARE	2	0,00%
GIT ADMINISTRACIÓN DE BIENES	2	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	2	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL PUTUMAYO	2	0,00%
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA	2	0,00%
GIT TERRITORIOS Y POBLACIONES	2	0,00%
GIT PILOTAJE Y ESCALAMIENTO DE PROYECTOS	2	0,00%
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA	2	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL META	2	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL LA GUAJIRA	2	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL CHOCÓ	1	0,00%
GIT RESTITUCIÓN DE TIERRAS	1	0,00%
GIT ACCIONES CONSTITUCIONALES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	1	0,00%
GIT CONTABILIDAD	1	0,00%
DIRECCIÓN REGIONAL VAUPÉS	1	0,00%



DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	1	0,00%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	1	0,00%
GIT REPRESENTACIÓN EXTRAJUDICIAL, JUDICIAL Y COBRO COACTIVO	1	0,00%
Total general	53.281	100,00%

Fuente: Reporte DELTA

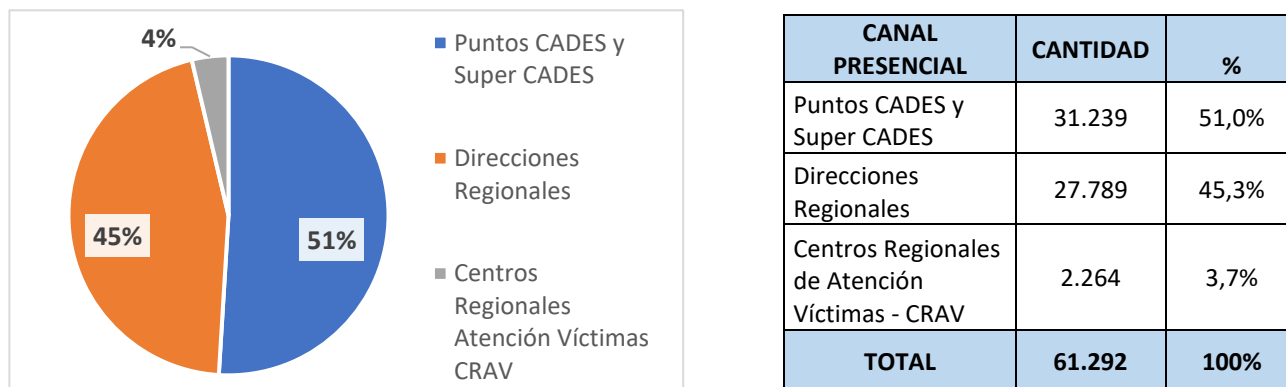
Del anterior resultado, se resalta que el 88,98% de las PQRSDf del IV trimestre fueron gestionadas por 5 grupos internos de trabajo: Familias en Acción, Participación Ciudadana, Jóvenes en Acción, Compensación del IVA y Antifraudes.

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



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 51% (31.239) seguido de las Direcciones Regionales con un 45,3% (27.789), y los Centros Regionales de Atención a Víctimas CRAV tienen el 3,7% (2.264) de solicitudes.

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 31.239 peticiones en el cuarto trimestre del 2023.

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

Puntos territorial Bogotá	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Cade La Victoria	1164	1361	818	3.343	10,7%
Cade Candelaria	382	726	403	1.511	4,8%
Cade Luceros	546	667	481	1.694	5,4%
Cade Santa Lucia	1205	1122	734	3.061	9,8%
Cade Servitá	331	813	448	1.592	5,1%
Cade Tunal	306	374	245	925	3,0%
Cade Yomasa	1170	1536	944	3.650	11,7%
Super Cade Suba	892	1033	672	2.597	8,3%
Super cade 20 De Julio	864	964	573	2.401	7,7%
Super cade Américas	1423	1086	938	3.447	11,0%
Super Cade Bosa	1221	1133	782	3.136	10,0%
Super cade CAD	720	667	311	1.698	5,4%
Super Manitas	779	843	562	2.184	7,0%
Total general	11003	12325	7911	31.239	100,0%

Fuente: Reporte DELTA

4.2 Centros Regionales de Atención a 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 2.264 peticiones así:

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

Centro regional de atención a víctimas	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Norte De Santander	0	0	0	0	0,0%
Córdoba	111	159	194	464	20,5%
Sucre	230	137	90	457	20,2%
Soacha	324	550	194	1.068	47,2%
Nariño	22	33	41	96	4,2%
Meta	15	15	12	42	1,9%
Caquetá	43	70	24	137	6,1%
Total general	745	964	555	2.264	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 27.789 peticiones durante el cuarto trimestre del 2023, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 9. Cantidad de peticiones atendidas en las Direcciones Regionales

Direcciones regionales	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Amazonas	146	98	207	451	1,6%
Antioquia	247	400	263	910	3,3%
Arauca	16	113	155	284	1,0%
Atlántico	64	73	20	157	0,6%
Bogotá	0	0	0	0	0,0%
Bolívar	255	158	247	660	2,4%
Boyacá	103	119	121	343	1,2%
Caldas	133	120	108	361	1,3%
Caquetá	108	206	216	530	1,9%
Casanare	41	58	0	99	0,4%
Cauca	496	288	50	834	3,0%
Cesar	582	511	568	1.661	6,0%
Chocó	0	7	1	8	0,0%
Córdoba	286	738	1628	2.652	9,5%
Cundinamarca	0	173	29	202	0,7%
Guainía	0	3	1	4	0,0%
Guaviare	100	180	401	681	2,5%
Huila	915	1108	918	2.941	10,6%
La Guajira	319	365	273	957	3,4%
Magdalena	78	257	130	465	1,7%
Magdalena Medio	126	103	97	326	1,2%
Meta	265	405	279	949	3,4%
Nariño	238	518	613	1.369	4,9%
Norte De Santander	736	829	1093	2.658	9,6%
Putumayo	260	257	240	757	2,7%
Quindío	373	494	403	1.270	4,6%
Risaralda	46	66	130	242	0,9%
San Andrés	14	19	10	43	0,2%
Santander	294	243	217	754	2,7%
Sucre	202	422	533	1.157	4,2%
Tolima	895	668	610	2.173	7,8%



Direcciones regionales	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Urabá	0	0	0	0	0,0%
Valle Del Cauca	273	691	423	1.387	5,0%
Vaupés	4	221	234	459	1,7%
Vichada	9	30	6	45	0,2%
TOTAL	7624	9941	10224	27.789	100,0%

Fuente: Reporte DELTA

El 10,6% de las peticiones que se gestionaron a través del canal presencial son atendidas por la Regional Huila, el 9,6% por la Regional Norte de Santander, el 9,5% por la Regional Córdoba, el 7,8% Tolima y 6,0% Cesar. Las Direcciones Regionales que en este cuarto trimestre no tienen registro de atenciones son: Bogotá 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 noviembre y diciembre la regional Cundinamarca registra 202 atenciones producto de ferias.

5. CANAL TELEFÓNICO

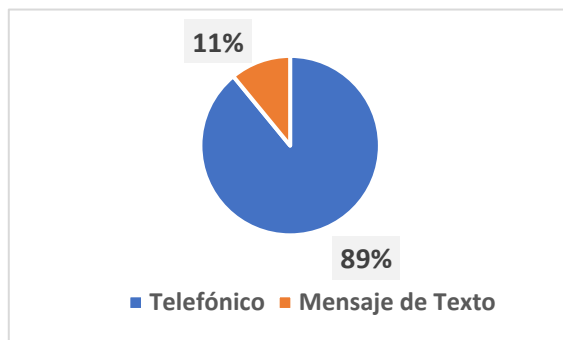
Las peticiones y solicitudes atendidas a través del canal telefónico se resuelven de manera oportuna, ya que se realizan de forma verbal e inmediata, por su parte, las solicitudes recibidas por mensaje de texto entran a validación y se responden en orden de llegada; si por la complejidad de la petición 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 cuarto 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	346.494	184.924	89%
Mensaje de Texto	505.036	22.696	11%
TOTAL	851.530	207.620	100%

Fuente: Información del Operador



5.1 Línea de atención Nacional 018000951100 y Bogotá 601-3791088

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

Tabla 10. Cantidad de peticiones telefónicas

INDICADORES DE SERVICIO	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Llamadas Recibidas	69.921	148.361	128.212	346.494
Ciudadanos Únicos Atendidos	46.647	72.973	65.304	184.924
Tiempo promedio llamada AHT (Seg)	429	451	446	442
Nivel de Atención (%)	97%	75%	76%	82%

Fuente: Informe minería de datos del operador.

5.2 Mensajes de Texto -SMS

En el cuarto trimestre de 2023 se recibieron los siguientes mensajes de texto en el código 85594 y los ciudadanos únicos atendidos a través de este canal fueron **22.696** desagregados por mes así: 6.982 en octubre, 8.735 en noviembre y 6.979 en diciembre.

Tabla 11. Cantidad SMS

Tipo de mensaje	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Entrantes admitidos	80.247	138.921	114.585	333.753
Entrantes fuera de horario	6.804	14.634	10.850	32.288
Mensaje Complementario	38.137	57.383	43.475	138.995
Salientes admitidos	78.707	133.023	105.375	317.105
Salientes fuera de horario	5.964	10.730	6.955	23.649
Total	209.859	354.691	281.240	845.790

Fuente: Informe minería de datos del operador.

6. CANAL VIRTUAL

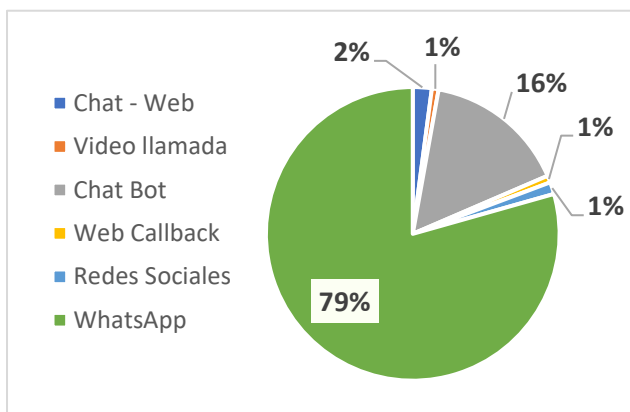
Las atenciones a través del canal virtual se resuelven de manera oportuna ya que se realizan de forma verbal o texto en línea y es inmediata. Si por la complejidad de la petición o la tipificación esta requiere respuesta escrita, la gestión y control de la petición se realiza a través del canal escrito.



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	57.003	27.772	2%
Video llamada	21.922	9.874	1%
Chat Bot	264.751	209.186	16%
Web Callback	11.332	10.169	1%
Redes Sociales	25.275	17.636	1%
WhatsApp	1.458.321	1.057.506	79%
TOTAL	1.838.604	1.332.143	100%

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 57.003 peticiones, las cuales representaron un total de 27.772 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 12. Atenciones por Chat Web

Indicadores de servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recibidas	10.494	23.680	22.829	57.003
Contestadas	10.111	17.187	16.954	44.252
Nivel de Atención %	96%	73%	74%	78%
Ciudadanos Únicos Atendidos	6.918	10.443	10.411	27.772

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 21.922 video llamadas, las cuales representaron un total de 9.874 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.



Tabla 13. Atenciones por Video Llamada

Indicadores de Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Videollamada				
Llamadas Recibidas	4.790	9.552	7.515	21.857
Llamadas Contestadas	4.342	7.009	6.182	17.533
Nivel de Atención (%)	91%	73%	82%	80%
Videollamada en Lengua de Señas				
Llamadas Recibidas	18	31	16	65
Llamadas Contestadas	18	31	16	65
Nivel de Atención (%)	100%	100%	100%	100%
Total Ciudadanos únicos Atendidos	2.356	3.942	3.576	9.874

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 264.751 atenciones, las cuales representaron un total de 209.186 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 14. Solicitudes atendidas por Chat Bot

Indicadores de Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
# Conversaciones	59.277	99.184	106.290	264.751
Abandono	0	0	0	0
Atención Bot	0	0	0	0
Paso a agente	10.494	23.680	22.829	57.003
% Paso a Agente	18%	24%	21%	21%
Retención Bot	48.783	75.504	83.461	207.748
% Retención Bot	82%	76%	79%	79%
Ciudadanos Atendidos	49.759	76.060	83.367	209.186

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 el cuarto trimestre se recibieron en total 11.332 solicitudes, las cuales representaron un total de 10.169 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.



Tabla 15. Solicitudes recibidas por Web CallBack

Indicadores de Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Solicitudes Recibidas	1.412	5.993	3.927	11.332
Atenciones efectivas	1.085	4.146	2.918	8.149
No efectivas	188	1.225	607	2.020
Ciudadanos únicos atendidos	1.273	5.371	3.525	10.169

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 25.275 solicitudes, las cuales representaron un total de 17.636 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención.

Tabla 16. Solicitudes recibidas por Redes Sociales

Indicadores de Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
FACEBOOK				
Recibidos	4.363	8.554	6.527	19.444
Gestionados	1.415	6.888	5.310	13.613
Archivados	3.067	2.004	1.897	6.968
X				
Recibidos	895	773	792	2.460
Gestionados	462	614	714	1.790
Archivados	641	265	344	1.250
INSTAGRAM				
Recibidos	762	1.536	1.073	3.371
Gestionados	393	1.108	633	2.134
Archivados	444	550	506	1.500
Total ciudadanos atendidos por Redes	4.841	6.697	6.098	17.636

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 en el cuarto trimestre se recibieron un total de 1.458.321 solicitudes, las cuales representaron un total de 1.057.506 ciudadanos únicos atendidos, con los siguientes indicadores de atención:



Tabla 17. Solicitudes recibidas por WhatsApp

Indicadores de Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Ingreso al Bot	216.136	672.513	569.672	1.458.321
Abandono en Bot	31.896	75.599	68.453	175.948
Atención del Bot	184.240	596.914	569.672	1.350.826
Paso Asesor	83.666	211.805	189.075	484.546
Contestadas	76.771	84.248	85.532	246.551
Abandonadas	3.937	100.480	82.842	187.259
Canceladas por el Ciudadano	2.958	27.077	20.701	50.736
% retención del bot	61%	69%	67%	66%
% Agente	39%	31%	33%	33%
Ciudadanos Atendidos	162.603	489.509	405.394	1.057.506

Fuente: Informe minería de datos operador

7. RECOMENDACIONES

Para el cuarto trimestre de 2023, se resalta que el nivel de oportunidad en la respuesta de PQRSDf a nivel Entidad disminuyó del 98.45% en el tercer trimestre al **96,93%**, a pesar de que las PQRSDf disminuyeron de 82.263 en el tercer trimestre 2023 a 53.281 en el cuarto trimestre 2023, frente a este resultado se puede observar que el indicador se ve impactado principalmente por tres dependencias: Subdirección de Operaciones con una oportunidad del 34,83% por 21 radicados vencidos del GIT Prestación de Servicios, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat con una oportunidad del 62,58% por 57 radicados vencidos del GIT Desarrollo e Implementación y la Dirección de Transferencias Monetarias con una oportunidad del 79,82% por 974 radicados vencidos del GIT Antifraudes, por lo cual, se requiere que estas dependencias generen acciones de mejora continua para cumplir con los tiempos de gestión establecidos.

Por otra parte, se resalta que la dependencia que presenta un nivel de oportunidad del 100% es la Subdirección Financiera.

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; se resalta que para el cuarto trimestre estas acciones pudieron influir de alguna manera en el volumen de PQRSDf, teniendo en cuenta que disminuyeron en un 35,23% respecto al trimestre anterior.

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

Para el cuarto trimestre de 2023, se observa que las quejas disminuyeron a **55** y los reclamos también disminuyeron pasando a **103**, 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	Queja	Reclamo
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	14	11
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	13	39
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	8	12
GIT COLOMBIA MAYOR	4	9
DIRECCIÓN REGIONAL BOGOTÁ	3	3
DIRECCIÓN REGIONAL SUCRE	2	2
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	2	11
DIRECCIÓN REGIONAL CESAR	1	1
DIRECCIÓN REGIONAL CÓRDOBA	1	1
DIRECCIÓN REGIONAL CUNDINAMARCA	1	4
DIRECCIÓN REGIONAL HUILA	1	0
DIRECCIÓN REGIONAL NARIÑO	1	0
GIT ANTIFRAUDES	1	2
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0
GIT INTERVENCIONES RURALES INTEGRALES	1	1
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS CONDICIONADAS	1	0
DIRECCIÓN REGIONAL CALDAS	0	1
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	0	1
GIT DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN	0	3
GIT FOCALIZACIÓN	0	1
GIT INGRESO SOLIDARIO	0	1
Total general	55	103

• **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 Huila, Norte de Santander, Córdoba, Tolima, Cesar y Valle Del Cauca, las cuales tienen el 48,5% 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 cuarto trimestre no tienen registro de atenciones presenciales como 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.



Se debe tener en cuenta que las peticiones que se puedan recibir por las regionales Bogotá y Cundinamarca siempre se remiten a los CADES y SuperCADES o a la ventanilla de correspondencia, por lo que la cantidad en estas direcciones regionales suele ser cero, para el cuarto trimestre de 2023 la regional Cundinamarca presenta 173 peticiones en noviembre y 29 en diciembre debido a que la regional realizó ferias en algunos municipios y en estos espacios se recibieron estas peticiones.

Por otra parte, algunas de las recomendaciones recibidas para la mejora del servicio, se pueden evidenciar en la 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 Entrada	Descripción	Fecha Radicación	Tipo de Petición	Radicado Salida
E-2023-0007-462105	Preguntas y sugerencias frente al Programa de Acompañamiento Familiar y Comunitario, y la transición a Renta Ciudadana	14/11/2023	Interés Particular	S-2023-2002-2522131
E-2023-0007-523400	Observaciones frente a la respuesta S-2023-2002-2522131	29/12/2023	Interés Particular	S-2024-2002-0354855
E-2023-2203-439725	Informa inconsistencias en la selección de beneficiarios de Colombia Mayor	25/10/2023	Queja	S-2023-1718-2436336
E-2023-0007-415716	Comunidad de Campo de la Cruz informa retrasos en obra de infraestructura	3/10/2023	Interés Particular	S-2023-4304-2423781
E-2023-0007-466466	Información sobre inscripciones a programas Sociales	16/11/2023	Interés General	S-2023-2002-2445220
E-2023-0007-484580	Traslado por No Competencia – Denuncias por beneficiarios que presuntamente no cumplen criterios de Sisbén	28/11/2023	Competencia otra Entidad	S-2023-2002-2447537
E-2023-0007-474326	Control Preventivo dentro del proceso de selección para entidades sin ánimo de lucro IP No. 01 de 2023	20/11/2023	Entre autoridades	S-2023-2100-2505483
E-2023-0007-476250	Observaciones frente al proceso de selección IP No. 01 de 2023	21/11/2023	Entre autoridades	S-2023-2100-2501823
E-2023-0007-461717	Alerta y observaciones frente al proceso de selección IP No. 01 de 2023	14/11/2023	Entre autoridades	S-2023-2100-2435534



Radicado Entrada	Descripción	Fecha Radicación	Tipo de Petición	Radicado Salida
E-2023-0007-436267	Preguntas relacionadas con el Seguimiento al Acuerdo Final de Paz	23/10/2023	Competencia otra Entidad	S-2023-2002-2379908
E-2023-0007-474920	Felicitación por revertir la decisión del proceso de selección IP No. 01 de 2023	21/11/2023	Felicitación	S-2023-2100-2443627

- **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 tercer trimestre habían quedado **16.199** peticiones pendientes de respuesta que no se les midió la oportunidad por estar en gestión dentro de los términos, es pertinente aclarar que se generaron duplicados por competencia de varias áreas de la Entidad y/o se generaron archivos de algunos radicados duplicados, por esta razón en el cuarto trimestre se midió la oportunidad a 18.933 con un resultado del 90,9% de cumplimiento al nivel de oportunidad.

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

Dirección	Oportunidad de respuesta			
	Total	Vencida	En Término	%En Término
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	2	0	2	100,0%
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	9	7	2	22,2%
Dirección de Inclusión Productiva	55	8	47	85,5%
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	70	44	26	37,1%
Dirección de Transferencias Monetarias	1.768	1.289	479	27,1%
Dirección General	6	2	4	66,7%
Direcciones Regionales	129	27	102	79,1%
Oficina Asesora Jurídica	63	23	40	63,5%
Oficina Asesora Planeación	101	10	91	90,1%
Oficina de Control Interno	11	9	2	18,2%
Oficina de Tecnologías de Información	1	1	0	0,0%
Secretaría General	3.587	50	3.537	98,6%



Dirección	Oportunidad de respuesta			
	Total	Vencida	En Término	%En Término
Subdirección de Contratación	38	8	30	78,9%
Subdirección de Operaciones	7	4	3	42,9%
Subdirección de Talento Humano	13	4	9	69,2%
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	6.804	126	6.678	98,1%
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	6.096	115	5.981	98,1%
Subdirección Financiera	2	2	0	0,0%
Subdirección General de Programas y Proyectos	8	2	6	75,0%
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	163	0	163	100,0%
Total	18.933	1.731	17.202	90,86%

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

TIPO DE PETICIÓN	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Competencia Otra Entidad	0	0	467	467	2,47%
Consulta Bases de Datos	0	0	4	4	0,02%
Denuncia	0	2	103	105	0,55%
Felicitación	0	0	2	2	0,01%
Interés General	0	0	25	25	0,13%
Interés Particular	0	513	17.366	17.879	94,43%
Petición Entre Autoridades	0	3	227	230	1,21%
Petición Ilegible, Incompleta y/o sin Anexos	0	0	68	68	0,36%
Petición Órganos de Control	0	0	44	44	0,23%
Queja	0	0	28	28	0,15%
Reclamo	0	3	40	43	0,23%
Reclamo en Materia de Datos Personales	0	0	1	1	0,01%
Solicitud de Información Pública	0	4	25	29	0,15%
Tarea Informativa	0	0	8	8	0,04%
	0	525	18.408	18.933	100,00%



- Del cuarto trimestre 2023 se archivaron 1.582 Peticiones porque no requerían trámite alguno o ya habían sido gestionadas con otro radicado – duplicidad.

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

Dependencia	Total	%
GIT JÓVENES EN ACCIÓN	494	31,23%
GIT ANTIFRAUDES	380	24,02%
GIT FAMILIAS EN ACCIÓN	151	9,54%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	116	7,33%
GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA	114	7,21%
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	73	4,61%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	46	2,91%
GIT FORMULACIÓN Y MONITOREO	45	2,84%
GIT COMPENSACIÓN DEL IVA	35	2,21%
GIT COLOMBIA MAYOR	19	1,20%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	15	0,95%
DIRECCIÓN GENERAL	14	0,88%
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES	11	0,70%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	10	0,63%
GIT INGRESO SOLIDARIO	9	0,57%
GIT ENFOQUE DIFERENCIAL	8	0,51%
GIT SEGUIMIENTO Y MONITOREO	7	0,44%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS	6	0,38%
SECRETARÍA GENERAL	4	0,25%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL	4	0,25%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	3	0,19%
GIT INFRAESTRUCTURA SOCIAL Y HÁBITAT	3	0,19%
DIRECCIÓN REGIONAL VALLE DEL CAUCA	3	0,19%
GIT INSTRUCCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,13%
GIT EMPLEABILIDAD	2	0,13%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS	2	0,13%
SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS	1	0,06%
GIT DONACIONES	1	0,06%
DIRECCIÓN REGIONAL TOLIMA	1	0,06%
DIRECCIÓN REGIONAL QUINDIO	1	0,06%
DIRECCIÓN REGIONAL ATLÁNTICO	1	0,06%
GIT FOCALIZACIÓN	1	0,06%
Total general	1.582	100,00%



- Se aclara que, a la fecha de corte para la generación del presente informe correspondiente al Cuarto trimestre de 2023, las siguientes peticiones 4.632 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	4.247
Competencia Otra Entidad	154
Petición Entre Autoridades	70
Petición Ilegible, Incompleta y/o sin Anexos	62
Denuncia	27
Petición Órganos de Control	25
Reclamo	19
Interés General	9
Queja	8
Solicitud de Información Pública	3
Tarea Informativa	3
Sugerencia	1
Consulta Bases de Datos	1
Felicitación	1
Reclamo en Materia de Datos Personales	1
Solicitud de Documentos	1
Total general	4.632

Nota: El nivel de oportunidad de estas 4.632 peticiones, será calculado en el informe del siguiente trimestre.

Es importante resaltar que para el cuarto trimestre de 2023 el nivel de Oportunidad disminuyo un poco pasando de un 98,4% en el tercer trimestre de 2023, a un 96,9% en el cuarto 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.