



PROSPERIDAD SOCIAL



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA
PROSPERIDAD SOCIAL
AÑO 2016**

**SECRETARÍA GENERAL
Grupo Participación Ciudadana
Bogotá D.C.**



PRESENTACIÓN

El **Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**, a través de su Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana presenta de manera consolidada el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas y atendidas por el Departamento durante el año 2016, 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 y Decreto 0103 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 toda la vigencia.

DEFINICIONES

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:

- **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

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 ciudadano 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.
- **Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
- **Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- **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.
- **Consulta a Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.
- **Reclamo en materia de Datos Personales.** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.
- **Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada 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 la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
- **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.

- **Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.
- **Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.
- **Petición de Informes por los Congresistas.** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

- **Términos de respuesta**

De acuerdo con los tipos de petición definidos, el derecho de petición tendrá los siguientes términos de respuesta:

30 días hábiles



Consulta

15 días hábiles



- Peticiones de Interés Particular
- Peticiones de Interés General
- Quejas y reclamos de ciudadanos

10 días hábiles



- Peticiones de entidades públicas
- Peticiones que requieran documentos
- Peticiones de personas en situación de desplazamiento

5 días hábiles



- Peticiones de congresistas u organismos de control en ejercicio de sus funciones



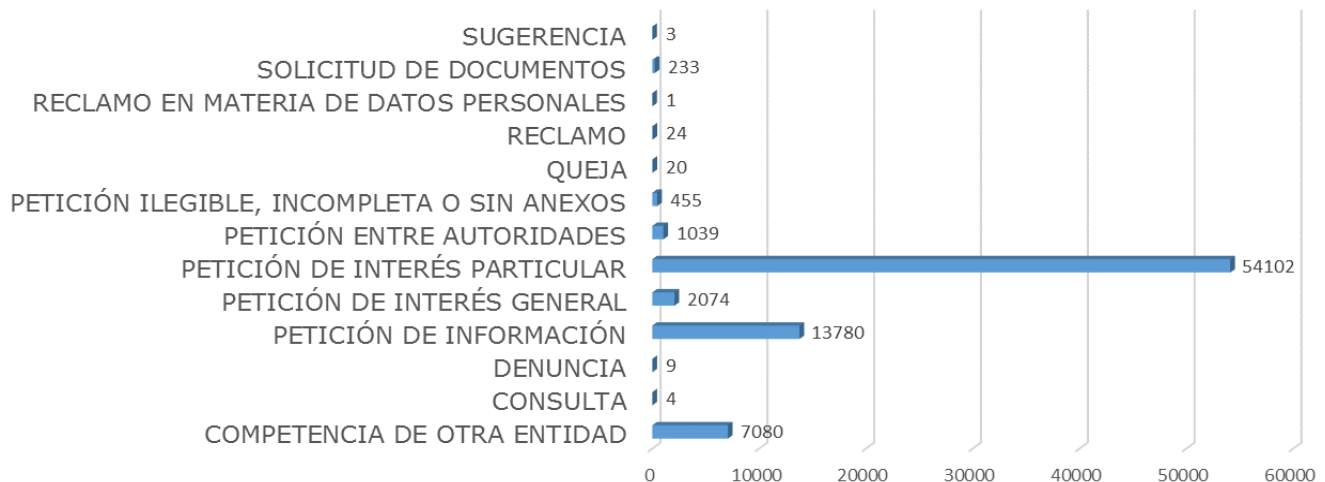
1. PETICIONES ESCRITAS

En el consolidado global el Departamento recibió en total 78.824 peticiones escritas a través de los diferentes mecanismos dispuestos para dicha recepción, los cuales se proceden a discriminar más adelante:

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	5656	6170	6529	5848	4813	5109	4823	3719	4102	2527	3126	1680	54102
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	656	1360	913	1247	1295	1586	1340	1283	1137	1043	1278	642	13780
COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	1029	926	676	463	396	403	471	425	616	641	609	425	7080
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	43	214	260	337	200	444	220	92	59	80	80	45	2074
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	22	57	78	101	119	64	93	122	124	105	78	76	1039
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA O SIN ANEXOS	19	58	72	48	42	29	25	18	24	30	65	25	455
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	11	29	20	43	39	17	19	15	12	10	9	9	233
RECLAMO	3	1	2	4	3	4	1		2	2	2		24
QUEJA	6	2	4		1	1	4			1	1		20
DENUNCIA	1			1		4	2		1				9
CONSULTA	1					1		2					4
SUGERENCIA	2						1						3
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES				1									1
Total general	7449	8817	8554	8093	6908	7662	6999	5676	6077	4439	5248	2902	78824

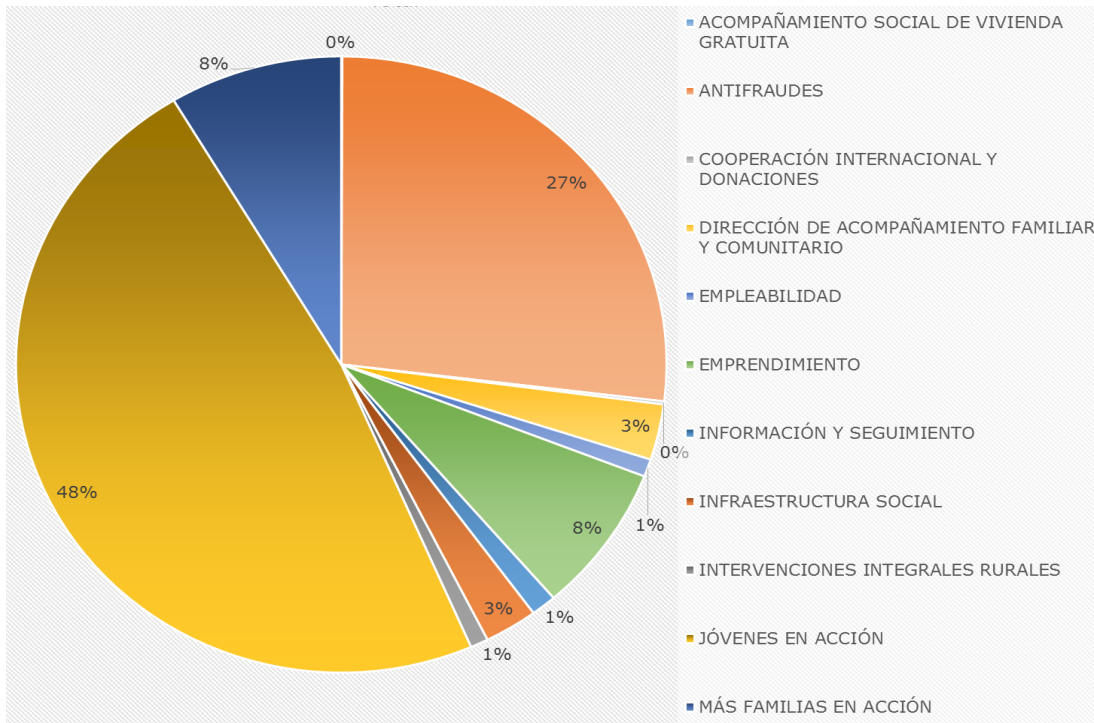
Durante el segundo semestre de 2016 se han disminuido las peticiones escritas, debido al fortalecimiento de los canales de atención telefónico y la atención presencial.

TOTAL PETICIONES POR TIPO



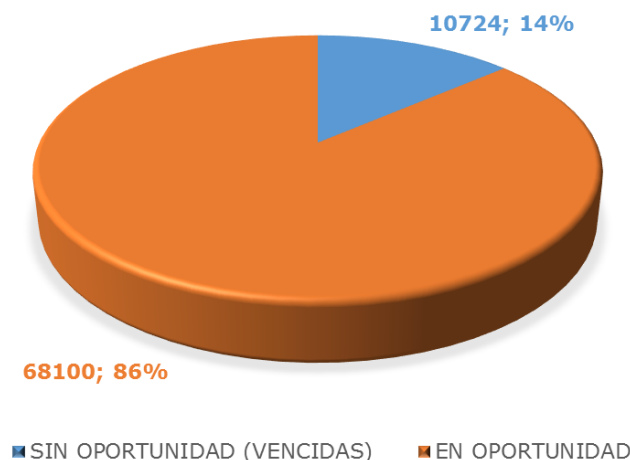


A continuación se muestran las cifras correspondientes a las peticiones escritas tramitadas por las dependencias de la Entidad que tienen a cargo nuestra oferta misional:



Las peticiones fueron atendidas en su totalidad por la entidad, arrojando como estadísticas de oportunidad las siguientes:

OPORTUNIDAD GENERAL



**A. Canales Presenciales:**

A continuación se procede a discriminar las peticiones escritas que fueron recibidas a través de los puntos de atención y radicación dispuestos por la Entidad:

- **Puntos de Atención a Nivel Nacional (Direcciones Regionales y Ventanilla Única Bogotá)**

Desde las 35 Direcciones Regionales a nivel nacional y la ventanilla única de radicación ubicada en la Ciudad de Bogotá, fueron radicadas 38.068 peticiones discriminadas así:

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2997	1681	2101	1887	1604	1952	1514	1530	1224	852	1176	786	19304
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	610	1247	852	1156	1192	1482	1197	1142	972	927	1117	601	12495
COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	144	222	194	191	179	171	161	190	396	360	355	208	2771
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	35	212	258	335	190	434	200	83	53	66	61	41	1968
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	21	55	67	93	102	50	75	93	69	78	74	63	840
PETICIÓN ILEGIBLE, INCOMPLETA O SIN ANEXOS	19	58	72	48	42	29	25	18	24	30	65	25	455
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	10	21	17	40	32	16	14	12	6	9	8	8	193
QUEJA	4	1	3		1	1	4			1	1		16
RECLAMO	1		1	4		4	1		1		2		14
DENUNCIA	1					4							5
CONSULTA	1					1		2					4
SUGERENCIA	2												2
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES				1									1
Total general	3845	3497	3565	3755	3342	4144	3191	3070	2745	2323	2859	1732	38068



Ahora bien, desde las Direcciones Regionales se recibieron un total de 10.138 peticiones escritas, discriminadas por Regional de la siguiente manera:

Dirección Regional	No.	Porcentaje
PUTUMAYO	2638	26,02%
ANTIOQUIA	1401	13,82%
SUCRE	551	5,43%
ATLÁNTICO	546	5,39%
VALLE	526	5,19%
NARIÑO	413	4,07%
CALDAS	335	3,30%
TOLIMA	335	3,30%
GUAJIRA	327	3,23%
MAGDALENA MEDIO	309	3,05%
CAQUETÁ	261	2,57%
QUINDÍO	230	2,27%
META	217	2,14%
CESAR	201	1,98%
SANTANDER	194	1,91%
HUILA	183	1,81%
RISARALDA	161	1,59%
BOYACÁ	145	1,43%

Dirección Regional	No.	Porcentaje
CAUCA	137	1,35%
BOLÍVAR	129	1,27%
BOGOTÁ	122	1,20%
MAGDALENA	97	0,96%
CUNDINAMARCA	89	0,88%
ARAUCA	80	0,79%
NORTE DE SANTANDER	79	0,78%
CASANARE	74	0,73%
CHOCÓ	66	0,65%
GUAINÍA	59	0,58%
GUAVIARE	57	0,56%
CÓRDOBA	50	0,49%
URABA	49	0,48%
VAUPÉS	43	0,42%
AMAZONAS	12	0,12%
VICHADA	10	0,10%
AMAZONAS	7	0,07%
SAN ANDRÉS	5	0,05%

B. Canales Virtuales

- Formulario Web

A través del Formulario Web dispuesto en la página oficial del Departamento se recibieron 1.301 peticiones, así:

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	17	21	22	104	54	89	141	77	93	69	87	50	824
COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	11	14	18	46	15	34	43	27	37	50	38	17	350
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1	2	1	17	9	4	13	20	19	12	20	2	120
SOLICITUD DE DOCUMENTOS							2	2					4
DENUNCIA				1			1						2
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL					1								1
Total general	29	37	41	168	79	127	200	126	149	131	145	69	1301

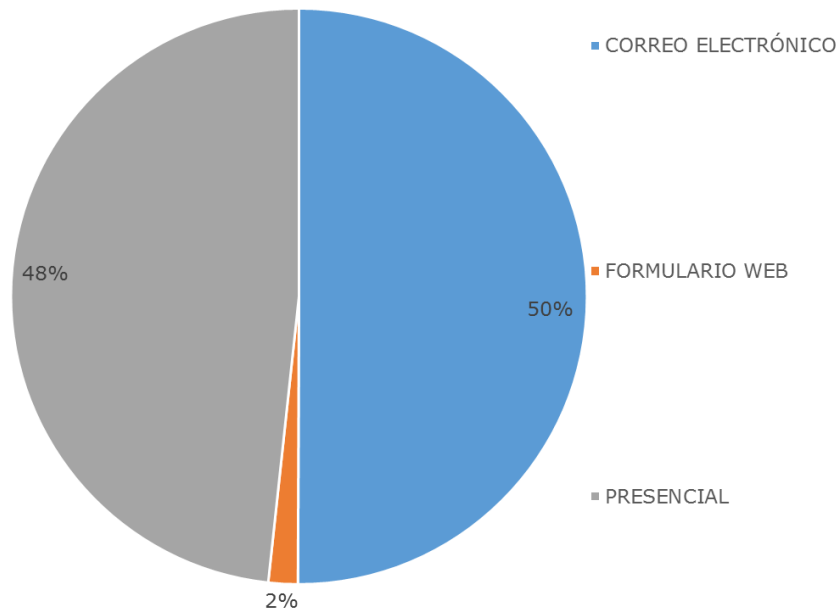


- Correo Electrónico

Por medio del Correo electrónico servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co se recibieron 39.455 peticiones, así:

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2642	4468	4406	3857	3155	3068	3168	2112	2785	1606	1863	844	33974
COMPETENCIA DE OTRA ENTIDAD	874	690	464	226	202	198	267	208	183	231	216	200	3959
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	45	111	60	74	94	100	130	121	146	104	141	39	1165
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1	2	11	8	17	14	18	29	55	27	4	13	199
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	2	2	2	9	10	20	9	6	14	19	4	105
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	8	3	3	7	1	3	1	6	1	1	1	36
RECLAMO	2	1	1		3				1	2			10
QUEJA	2	1	1										4
DENUNCIA							1		1				2
SUGERENCIA							1						1
Total general	3575	5283	4948	4170	3487	3391	3608	2480	3183	1985	2244	1101	39455

Con base en lo anterior se evidencia que los canales electrónicos (formulario web y correo electrónico) representan más del 50% del total de radicaciones realizadas de forma escrita:





2. PETICIONES VERBALES

De manera presencial la Entidad atendió y gestionó un total de 119.615 peticiones verbales, las cuales se proceden a discriminar de la siguiente manera:

A. Puntos de Atención en Bogotá D.C (Cades y Supercades)

A través de estos puntos de atención la Entidad gestionó 66.246 peticiones de manera verbal:

Puntos Atención Bogotá	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Super Cade Américas	1.700	0	1.136	2.983	3.520	2.839	2.765	2.920	1.445	19.308
Super Cade Bosa	1.600	0	979	2.338	2.639	3.048	2.487	2.874	1.066	17.031
Cade Victoria	158	0	110	645	1.719	1.806	1.504	1.878	492	8.312
Cade Suba	0	0	49	967	1.392	1.290	1.460	1.525	597	7.280
Cade Bosa	0	0	151	403	723	640	670	696	289	3.572
Montevideo	0	5.288	4.729	726	0	0	0	0	0	10.743
Total General	3.458	5.288	7.154	8.062	9.993	9.623	8.886	9.893	3.889	66.246

Nota: Es importante mencionar que el Punto de Atención de Montevideo fue dispuesto debido al cierre temporal de los demás Puntos, y una vez se normalizó la operación este Punto fue cerrado y actualmente no se encuentra activo.

B. Apoyo de la Entidad en Centros Regionales de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

A partir de julio de 2016 el Departamento brinda apoyo a la atención presencial en algunos Centros de Atención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, en los cuales se atendieron y gestionaron un total de 3.746 peticiones verbales así:

MES	CÚCUTA	MONTERÍA	SOACHA	Total
JULIO	106	0	342	448
AGOSTO	288	178	356	822
SEPTIEMBRE	246	246	331	823
OCTUBRE	173	110	414	697
NOVIEMBRE	178	85	441	704
DICIEMBRE	64	27	161	252
Total	1055	646	2045	3746

Nota: Es importante aclarar que el apoyo al Centro Regional de Montería dio inicio en el mes de agosto de 2016.



C. Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano:

La Entidad participó en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, durante el año 2016 se atendieron en total a 914 en 6 ferias discriminadas así:

MUNICIPIO	No. CIUDADANOS
QUIBDÓ	142
VILLA DEL ROSARIO	90
FLORENCIA	161
PUERTO ASÍS	186
SANTANDER DE QUILICHAO	117
SINCÉ	218
Total	914

D. Direcciones Regionales:

El Departamento tiene a disposición de la ciudadanía 35 Direcciones Regionales a nivel Nacional, a través de las cuales es posible presentar peticiones verbales y/o radicarlas de manera escrita, de acuerdo con lo anterior por este mecanismo se recibieron peticiones así:

En total se atendieron 49.623 peticiones verbales a nivel nacional discriminadas de la siguiente manera:



No.	Dirección Regional	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Promedio mensual	Promedio diario
1	AMAZONAS	86	60	49	45	43	45	33	39	53	19	31	2	505	78	4
2	ANTIOQUIA	0	55	51	80	72	164	112	106	151	37	516	78	1422	219	11
3	ARAUCA	11	79	27	39	46	33	43	53	52	16	30	13	442	68	3
4	ATLANTICO	1	23	3	0	13	0	21	2	0	12	26	0	101	16	1
5	BOGOTA	128	84	47	87	122	94	69	42	20	12	13	0	718	110	6
6	BOLIVAR	448	514	184	99	95	74	86	59	72	37	50	25	1743	268	13
7	BOYACA	416	798	348	425	318	421	321	341	268	318	292	95	4361	671	34
8	CALDAS	116	479	193	339	176	416	487	498	250	188	50	23	3215	495	25
9	CAQUETA	0	52	7	13	9	29	2	4	1	7	1	0	125	19	1
10	CASANARE	193	255	141	105	63	68	77	57	77	12	21	5	1074	165	8
11	CAUCA	183	422	301	297	141	275	265	236	159	199	204	80	2762	425	21
12	CESAR	241	329	193	191	137	159	146	107	87	94	81	16	1781	274	14
13	CHOCO	2	4	7	49	1	35	12	20	0	0	2	12	144	22	1
14	CORDOBA	134	198	75	0	259	304	274	323	214	77	97	46	2001	308	15
15	CUNDINAMARCA	14	17	24	76	60	31	0	29	20	30	10	3	314	48	2
16	GUAJIRA	93	72	66	55	60	57	71	40	0	21	1	1	537	83	4
17	GUAJIRA	33	273	128	229	124	207	129	148	194	124	298	83	1970	303	15
18	GUAVIARE	44	84	58	85	36	24	31	28	28	31	15	10	474	73	4
19	HUILA	395	632	372	369	246	339	346	265	224	226	311	76	3801	585	29
20	MAGDALENA	35	148	31	36	18	122	90	12	15	59	17	0	583	90	4
21	MAGDALENA MEDIO	331	476	367	340	156	145	164	280	127	195	588	108	3277	504	25
22	META	77	148	173	170	190	450	334	386	207	215	196	81	2627	404	20
23	NARINO	256	152	113	176	93	205	230	175	139	66	117	19	1741	268	13
24	NORTE SANTANDER	109	276	194	234	203	168	167	192	13	12	8	16	1592	245	12
26	PUTUMAYO	0	107	79	61	51	29	66	88	39	19	5	16	560	86	4
27	QUINDIO	239	335	189	252	114	144	88	66	102	50	77	80	1736	267	13
28	RISARALDA	175	170	91	97	131	30	87	81	72	54	46	18	1052	162	8
29	SAN ANDRES	0	5	1	2	0	2	0	0	0	6	2	10	28	4	0
30	SANTANDER	48	94	34	31	29	41	39	29	14	0	6	0	365	56	3
31	SUCRE	106	152	150	192	177	154	132	138	119	88	89	27	1524	234	12
32	TOLIMA	255	670	398	612	286	431	328	218	328	260	199	101	4086	629	31
33	URABA	0	0	16	4	6	12	12	0	8	0	2	8	68	10	1
34	VALLE DEL CAUCA	19	100	76	53	21	55	41	35	29	17	6	0	452	70	3
35	VAUPES	138	96	82	197	254	225	324	182	212	194	276	114	2294	353	18
36	VICHADA	0	7	4	19	14	5	17	10	18	6	13	35	148	23	1
	Total general	4326	7366	4272	5059	3764	4993	4644	4289	3312	2701	3696	1201	49623		

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 13 No. 60 - 67 Bogotá – Colombia www.prosperidadsocial.gov.co

**E. Canal Telefónico:**

A través de este canal se atendieron peticiones verbales en un total de 956.481 llamadas, las cuales representaron un total de 797.068 ciudadanos, discriminados así:

Indicadores de Servicio	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Llamadas Contestadas	56.434	68.788	76.003	122.276	91.939	94.577	84.373	81.683	82.348	64.459	101.023	32.578	956.481
Ciudadanos Atendidos	47.028	57.323	63.336	101.897	76.616	78.814	70.311	68.069	68.623	53.716	84.186	27.148	797.068
Tiempo promedio llamada (Seg)	300,97	283,22	309,79	274,53	319,45	275,51	340,82	273,33	344,42	248,80	286,65	214,82	289
Nivel de Atención (%)	97,45%	99,64%	99,12%	82,94%	89,35%	71,41%	79,82%	83,84%	84,23%	96,02%	74,41%	99,76%	88,17%

3. PETICIONES CANALES VIRTUALES**A. Canal Chat - Web**

A través de este canal el Departamento pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante peticiones que son resueltas en línea y en tiempo real, desde un link en la página web, de esta manera se atendieron un total de 1.270 peticiones, las cuales representaron un total de 1.058 ciudadanos atendidos, discriminados así:

Indicadores de Servicio	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Transacciones Atendidas	9.018	13.781	9.226	7.597	4.583	6.501	4.932	5.105	4.550	3.398	4.259	1.270	76.673
Ciudadanos Atendidos	7.515	11.484	7.688	6.331	3.819	5.418	4.110	4.254	3.792	2.832	3.549	1.058	63.894
Nivel de Atención (%)	61,45%	85,15%	96,47%	87,36%	98,03%	71,00%	95,27%	84,86%	96,89%	99,39%	98,09%	99,65%	80,14%
Tiempo promedio (Seg)	490,70	558,92	659,85	609,20	661,29	630,80	687,42	642,59	679,85	635,16	602,25	1.211,67	621,66

B. Canal Chat - SMS

A través de este canal el Departamento pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante peticiones por mensajes de texto que son resueltos en línea y en tiempo real, utilizando el código 85594, de esta manera se atendieron un total de 634.539 mensajes de texto, discriminados así:

Indicadores	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Entrantes Admitidos	32.514	98.913	75.376	69.557	41.044	59.941	39.523	48.020	57.915	48.910	48.921	13.905	634.539
Salientes admitidos	33.449	74.701	62.073	56.528	36.354	46.947	34.210	31.611	48.894	41.275	41.848	1.139	509.029
Total general	65.963	173.614	137.449	126.085	77.398	106.888	73.733	79.631	106.809	90.185	90.769	15.044	1.143.568



C. Canal Videollamada

A través de este canal el Departamento pone a disposición de la ciudadanía la posibilidad de interactuar, mediante este mecanismo ubicado en la página web oficial de la Entidad, se gestionaron un total de 2.047 videollamadas, las cuales representaron un total de 1.706 ciudadanos atendidos, discriminados así:

Indicadores de Servicio	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
Llamadas Contestadas	135	294	171	268	217	192	294	163	269	105	2.047
Ciudadanos Atendidos	113	245	143	223	181	160	245	136	224	88	1.706
Tiempo promedio llamada (Seg)	251,73	371,09	314,05	323,82	353,81	333,52	370,62	305,76	379,67	226,23	341,46
Nivel de Atención (%)	78,95%	84,24%	92,93%	89,33%	96,44%	92,31%	93,63%	93,14%	91,19%	96,55%	90,34%

Nota: Este canal fue puesto en funcionamiento de la Entidad a partir del mes de marzo de 2016, como estrategia para el mejoramiento en la prestación del servicio al ciudadano.

CONSOLIDADO TEMAS FRECUENTES CONSULTADOS POR CANALES VIRTUALES Y TELEFÓNICO

El siguiente cuadro muestra de manera consolidada los temas más frecuentes sobre los cuales consultaron los ciudadanos a través de los canales Telefónico, Chatweb, Videollamada y Chatsms, y que representaron cerca del 90% de las peticiones a través de estos canales:

TEMAS FRECUENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
TRANSFERENCIAS MONETARIAS	11.216	14.342	22.422	44.895	48.723	51.733	33.462	41.583	40.344	30.877	78.655	15.762	434.014	27,73%
NOVEDADES	13.805	16.993	22.336	35.859	38.694	31.508	32.082	28.388	41.135	27.004	51.886	12.103	351.793	22,48%
TRANSFERENCIAS DE INCENTIVOS	20.939	24.944	17.787	32.787	11.174	23.334	14.289	15.000	11.413	16.053	5.836	3.880	197.436	12,62%
INSCRIPCIONES	12.606	19.866	19.560	20.442	14.391	11.189	12.627	11.715	10.616	9.451	9.584	3.784	155.831	9,96%
CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS	4.192	3.134	7.251	14.555	15.008	10.780	16.109	9.697	16.222	6.355	20.378	4.190	127.871	8,17%
BANCARIZACIÓN	4.396	6.297	7.306	9.085	5.983	10.377	16.892	7.710	16.645	7.045	8.922	2.426	103.084	6,59%
INFORMACIÓN GENERAL ENTIDAD	7.663	11.262	8.540	8.616	6.723	6.870	6.122	4.904	9.671	5.199	2.080	1.013	78.663	5,03%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	5.724	8.503	7.995	7.701	4.333	5.344	4.002	4.339	3.983	3.396	4.521	3.185	63.026	4,03%
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	1.367	1.299	3.270	8.442	6.467	5.350	5.188	4.714	5.905	3.656	6.001	1.625	53.284	3,40%
Total general	81.908	106.640	116.467	182.382	151.496	156.485	140.773	128.050	155.934	109.036	187.863	47.968	1.565.002	100,00%



CONSOLIDADO CANALES VIRTUALES Y TELEFÓNICO POR DEPARTAMENTO

El siguiente cuadro muestra de manera consolidada los departamentos desde los cuales se produjeron las peticiones que fueron gestionadas por los canales Telefónico, Chatweb, Videollamada y Chatsms.

DEPARTAMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	%
AMAZONAS	22	39	37	83	20	41	42	19	113	90	127	238	833	0,05%
ANTIOQUIA	20.845	24.649	20.269	27.237	21.777	26.703	20.341	21.561	22.742	16.646	27.489	7.222	257.947	14,65%
ARAUCA	236	246	279	495	788	302	398	542	606	378	668	197	5.148	0,29%
ATLÁNTICO	9.616	14.900	12.600	18.839	12.028	14.281	12.948	11.733	11.645	10.874	13.071	5.132	149.219	8,48%
BOGOTÁ D.C.	7.902	10.857	26.320	57.504	58.592	51.399	42.941	50.926	50.587	40.349	62.850	18.567	472.664	26,85%
BOLÍVAR	7.973	9.117	7.590	9.653	7.885	8.337	9.011	7.158	9.956	5.753	9.885	3.118	95.846	5,44%
BOYACÁ	736	1.240	1.256	1.965	1.150	923	1.204	922	1.569	914	837	312	13.087	0,74%
CALDAS	613	1.090	762	1.459	805	909	706	674	877	675	849	273	9.761	0,55%
CAQUETÁ	297	495	827	1.042	718	638	898	791	1.090	787	1.015	334	8.941	0,51%
CASANARE	265	245	441	709	712	446	486	312	647	296	648	206	5.410	0,31%
CAUCA	1.107	1.791	2.221	3.264	2.964	2.063	3.001	1.871	3.635	1.856	3.255	973	27.990	1,59%
CESAR	3.291	5.547	5.191	7.787	4.677	5.506	4.763	4.453	5.807	4.187	6.070	2.149	59.945	3,40%
CHOCÓ	688	813	1.372	1.460	1.269	1.181	1.800	1.110	2.051	923	2.609	696	15.981	0,91%
CÓRDOBA	1.270	1.838	1.812	2.564	2.428	2.437	2.639	2.245	3.900	1.877	4.036	1.564	28.822	1,64%
CUNDINAMARCA	1.184	2.012	2.916	4.549	4.549	3.906	3.948	4.199	4.571	3.081	4.761	1.519	40.938	2,33%
GUAINÍA	3	8	3	41	1	8	6	3	4	1	20	2	99	0,01%
GUAJIRA	812	1.410	1.590	2.267	1.373	1.598	1.595	1.665	2.126	1.662	2.659	1.174	19.976	1,13%
GUAVIARE	12	26	46	146	50	31	58	53	73	37	62	18	609	0,03%
HUILA	2.192	2.872	3.324	3.725	3.695	2.884	3.543	2.921	4.878	2.712	4.554	1.489	39.179	2,23%
MAGDALENA	1.903	2.886	3.422	5.059	4.461	4.813	4.960	4.312	6.609	4.044	8.775	2.269	53.637	3,05%
META	1.069	1.889	1.617	2.505	3.015	2.313	1.929	2.109	2.574	1.690	2.864	928	24.580	1,40%
NARIÑO	1.059	1.621	2.148	3.160	2.893	2.521	3.511	2.207	4.505	1.842	4.972	899	31.470	1,79%
NORTE DE SANTANDER	4.081	6.294	5.449	7.505	4.690	5.133	4.794	4.744	5.100	4.342	4.605	1.623	59.505	3,38%
PUTUMAYO	248	439	650	591	490	663	889	699	1.121	594	783	354	7.484	0,43%
QUINDÍO	532	1.036	783	1.227	624	564	624	553	890	623	624	205	8.345	0,47%
RISARALDA	1.378	1.870	1.392	1.982	1.728	1.706	1.358	1.338	1.462	1.139	1.786	561	17.902	1,02%
SAN ANDRÉS	26	57	36	78	59	41	120	64	76	32	44	20	651	0,04%
SANTANDER	4.323	7.481	6.111	8.481	5.325	7.105	5.424	5.832	7.132	4.437	6.245	1.920	70.312	3,99%
SIN INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	821	635	649	95	2.200	0,12%
SUCRE	811	1.568	1.446	2.255	2.010	1.796	1.752	1.892	2.925	1.789	3.541	1.085	22.974	1,30%
TOLIMA	2.557	3.208	3.551	5.180	4.801	3.502	3.948	2.948	4.746	2.491	4.684	1.237	43.180	2,45%
VALLE	8.334	12.256	13.010	17.504	15.018	15.624	14.381	13.274	16.707	11.091	21.877	6.252	165.599	9,41%
VAUPÉS	4	0	6	39	41	5	4	2	19	11	6	10	147	0,01%
VICHADA	2	0	18	8	20	15	19	22	51	32	56	9	251	0,01%
Total general	85.391	119.800	128.495	200.363	170.656	169.394	154.041	153.154	181.615	127.890	206.976	62.650	1.760.632	100,00%

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en las cifras presentadas es importante mencionar las siguientes observaciones y recomendaciones desde el Grupo de Participación Ciudadana:

- La Entidad se encuentra en implementación del Sistema de Gestor Documental Delta, el cual permitirá optimizar el proceso de radicación y trámite de las peticiones.



- Actualmente la información que se consolida para la elaboración del presente informe proviene de las diferentes dependencias de la Entidad, quienes reportan al Grupo Interno de Participación Ciudadana las peticiones gestionadas desde los correspondientes grupos internos de trabajo.
- Con base en las cifras presentadas se ha recomendado agilizar el proceso de implementación del sistema Delta, con el fin de ejercer mayor control sobre las peticiones gestionadas por las dependencias, en aras de incrementar los estándares de oportunidad en el trámite de las peticiones.
- El Grupo Interno de Participación Ciudadana se encuentra en un constante proceso de capacitación y entrenamiento a los funcionarios y colaboradores, con el fin de mejorar los índices de oportunidad y calidad en el trámite general de las peticiones de la Entidad.

CANALES DE ATENCIÓN

Finalmente es importante reiterar los canales de atención dispuestos por Prosperidad Social para la atención a los ciudadanos:

- **Canal presencial:** 35 Direcciones Regionales situadas en ciudades capitales, Barrancabermeja y Apartadó, ubicación disponible en <http://dps.gov.maps.arcgis.com/apps/MapTour/index.html?appid=bc3f1740030948639e76ce356b513eed>
- Puntos de atención para Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción en Bogotá y Medellín.
- Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas en Cúcuta, Montería y Soacha.
- Ventanilla única en Bogotá D.C para radicación de correspondencia Carrera 13 No. 60-67 Chapinero.

Consulta: <http://www.prosperidadsocial.gov.co/Paginas/puntos-atn.aspx>

- **Canal telefónico:** Centro de Contacto, Línea Nacional 018000 951100 y la línea local en la ciudad de Bogotá D.C 5954410.
- **Canal por teléfono móvil:** mensajes masivos de texto y USSD por celular, esta estrategia gratuita para los ciudadanos es conocida como *Conversemos*, el código es el **85594**; chat SMS.



PROSPERIDAD SOCIAL



• **Canal virtual:**

- Chat web y Video llamada; así como Formulario en línea y consulta de peticiones escritas a través de www.prosperidadsocial.gov.co en la sección Servicio al Ciudadano.
- Formulario en línea de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias <http://apps.dps.gov.co/contactenos/contactenosPQR.aspx>
- Correo electrónico peticiones servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co
- Correo electrónico jurídica notificaciones.juridica@prosperidadsocial.gov.co

Cordialmente

Martha Lucía Velásquez P.
MARTHA LUCÍA VELÁSQUEZ PRADA
Coordinadora GIT Participación Ciudadana

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 13 No. 60 - 67 Bogotá – Colombia www.prosperidadsocial.gov.co