

INFORME DE PETICIONES Y ATENCIONES PRIMER SEMESTRE DE 2016.

En aras de facilitar el acceso a la información sobre la gestión de las peticiones escritas (peticiones, quejas, reclamos y denuncias) y las atenciones brindadas a través de los canal de atención en Prosperidad Social, en el marco del anexo 1 *Estándares para publicación y divulgación de información* de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, este Informe presenta las principales cifras del periodo comprendido entre enero a junio de 2016, de la estrategia multicanal de atención desarrollada por el Grupo Interno de Trabajo de Participación Ciudadana:

Canal Atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Presencial	4.346	7.668	4.529	5.279	4.010	5.354	31.186
Telefónico	56.434	68.788	76.003	122.276	91.939	94.577	510.017
Campañas de salida	23	1.270	11.915	76	12.839	3.920	30.043
Video llamada	0	0	135	294	171	268	868
Chat SMS y WEB	9.018	13.781	9.226	7.597	4.583	6.501	50.706
SMS masivos	402.813	202.191	1.216.957	196.686	230.809	54.301	2.303.757
Peticiones escritas	8.288	9.798	10.110	9.366	7.919	9137	54.618
TOTAL	480.922	303.496	1.328.875	341.574	352.270	174058	2.981.195

Tabla 1. Consolidado de atenciones por canal. Primer semestre de 2016

Notas: a) El dato presencial corresponde a los registros realizados por las 35 Direcciones Regionales. b) El servicio de video llamada este año entró en funcionamiento en el mes de marzo; c) La información de peticiones escritas corresponde a lo reportado mensualmente por cada una de las dependencias en Prosperidad Social.

CANAL ESCRITO.

Para la recepción de los derechos de petición escritos (peticiones, quejas, reclamos y denuncias) se han establecido los siguientes canales de radicación: Ventanilla única para correspondencia: Carrera 13 No. 60-67 Chapinero, Bogotá; 35 Direcciones Regionales ubicadas en las ciudades capitales, Barrancabermeja y Apartadó (ubicación disponible en <http://atlas.dps.gov.co/indice/>); Formulario de peticiones en línea (Sección Servicio al Ciudadano) en www.prosperidadsocial.gov.co y el correo electrónico servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co

Actualmente, la entidad se encuentra en la implementación escalonada de la herramienta para la gestión de peticiones DELTA por lo cual, la consolidación de los Informes en materia de derechos de petición escritos se construye a partir de los reportes remitidos por cada dependencia. Es preciso conocer que dichos reportes se realizan en excel de acuerdo con la verificación en radicado a radicado (entrada y salida) en el gestor documental (Orfeo).

Tal es el caso que durante el primer semestre de 2016, las dependencias misionales y no misionales de la entidad reportaron haber recibido 54.618 derechos de petición; sin embargo, el Grupo de Participación Ciudadana se encuentra haciendo depuración de los reportes mensuales de cada dependencia, ya que se han identificado algunos casos en los que se están incluyendo documentos administrativos y relacionados con gestiones internas, que no son derechos de petición; duplicación o errores de radicados (particularmente por tratarse de una actividad de recopilación de

información manual); entre otras novedades; por lo cual el informe final de 2016 es susceptible de ajustes. A continuación se presentan las principales cifras:

MES	TOTAL DE PETICIONES (MISIONALES Y NO MISIONALES) RECIBIDAS	TOTAL DE GESTIONES* REALIZADAS	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	VENCIDA
ENERO	8.288	11.674	95,1%	3,1%	1,8%
FEBRERO	9.798	13.958	96,8%	2,4%	0,9%
MARZO	10.110	12.822	87,5%	9,8%	2,7%
ABRIL	9.366	12.507	94,7%	3,8%	1,5%
MAYO	7.919	10.604	85,0%	13,8%	1,3%
JUNIO	9.137	11.615	95,5%	4,2%	0,4%
ACUMULADO	54.618	73.180			

Fuente: Dependencias Prosperidad Social - Reporte de peticiones, cálculos PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Tabla 2. Peticiones escritas recibidas y gestiones realizadas. Ene-jun 2016

Nota: Un derecho de petición puede tener más de una solicitud y requerir más de una gestión, por lo cual el número de gestiones es superior.

De la gestión realizada a través del Grupo de Participación Ciudadana y con el consolidado de datos obtenidos, tenemos que durante el primer semestre se realizaron 3.639 traslados por competencia a entidades del Sector de Inclusión Social y Reconciliación y 2.851 a otras entidades se han realizado los siguientes traslados por competencia a otras entidades:

MES	TRASLADO ENTIDADES ADSCRITAS	TRASLADO OTRAS ENTIDADES
ENERO	927	549
FEBRERO	1299	918
MARZO	247	176
ABRIL	282	145
MAYO	684	942
JUNIO	200	121
TOTAL	3639	2851

Tabla 3. Traslados realizados

Nota: las entidades del Sector de Inclusión Social y Reconciliación son Prosperidad Social, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Unidad para las Víctimas, Centro de Memoria Histórica.

De las peticiones recibidas y reportadas por las dependencias se observa que generaron 73.180 gestiones distribuidas por dependencia así:

DEPENDENCIA	TOTAL GESTIONES ENERO A JUNIO DE 2016	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
MISIONALES	35.388	48%
NO MISIONALES	37.792	52%
TOTAL	73.180	

Tabla 4. Peticiones gestionadas entre enero a junio de 2016

Para el caso de las Direcciones Misionales, la mayor cantidad de peticiones recibidas corresponden a la Dirección de Transferencias Monetarias, con un porcentaje del 81,5% del total de gestiones realizadas por Prosperidad Social; a ésta Dirección pertenecen los programas de Jóvenes en Acción, Más Familias en Acción y Subsidio Familiar de Vivienda en Especie. En segundo lugar, está la Dirección de Inclusión Productiva, con una representación del 6,5% del total, particularmente en los componentes de emprendimiento, empleabilidad, intervenciones rurales y seguridad alimentaria. En tercer lugar, se encuentra Infraestructura y Hábitat con una representación del 4,5% y finalmente con el 7.5% se encuentran las demás direcciones misionales y subdirecciones misionales con los temas de su competencia.

A continuación, se presentan las gestiones realizadas por cada una de las Direcciones misionales-técnicas, que son las que desarrollan la oferta de Prosperidad Social, en relación con las peticiones recibidas durante el primer semestre de 2016:

MES DIRECCIÓN	ENE. 2016	FEB. 2016	MAR. 2016	ABR. 2016	MAY. 2016	JUN. 2016	TOTAL	% PARTICIPACIÓN	
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS- PAZ, DESARROLLO Y ESTABILIZACIÓN*	0	0	0	0	0	1	1	0,00%	
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS*	5202	5908	5067	4988	4099	4362	28853	81,54%	
DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN PRODUCTIVA*	347	262	404	311	303	696	2323	6,56%	
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y HÁBITAT*	144	244	373	252	183	430	1626	4,59%	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL*	43	37	34	53	46	48	261	0,74%	
SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA LA SUPERACIÓN DE LA POBREZA EXTREMA ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LA VIVIENDA GRATUITA*	9	1	2	1	2	3	18	0,05%	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA OFERTA SOCIAL*	267	79	147	61	284	223	1061	3,00%	
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y COMUNITARIO*	191	216	366	162	217	93	1245	3,52%	
							TOTAL PERIODO	35387	100%

*Información suministrada por las Direcciones Misionales

Tabla 5. Peticiones gestionadas entre enero a junio de 2016 por las Direcciones Misionales

Para el periodo materia de este informe, encontramos que las peticiones que más se recibieron y gestionaron en la entidad Social corresponden a “Solicitud Particular” con un 59% aproximadamente; seguida por “Consulta” con un 24% y un 17% restante constituido por otras tipologías:

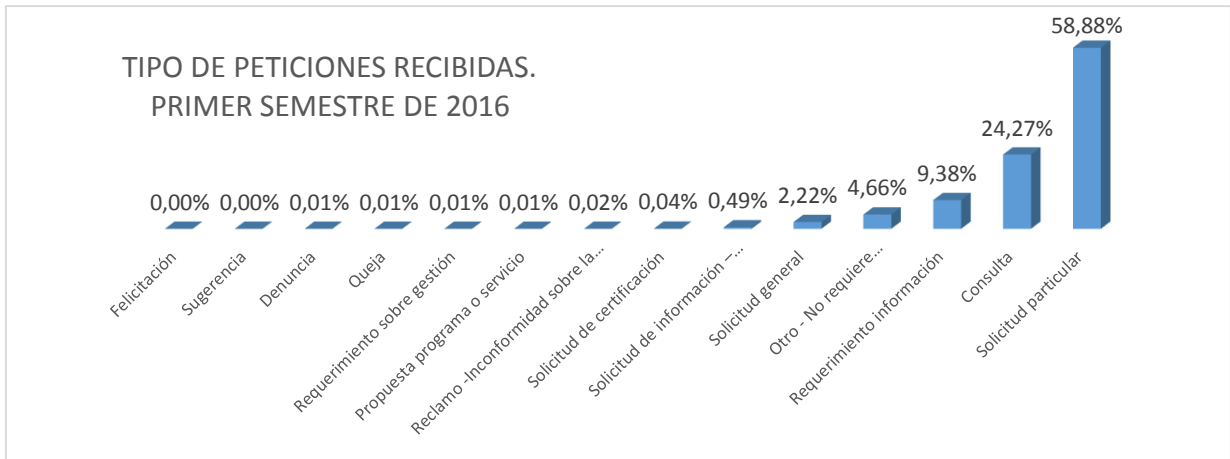


Gráfico 1. Porcentaje de Tipología Prosperidad Social Jun. 2015 Jun. 2016.

Nota: Cabe resaltar que la tipología "Otro-No requiere pronunciamiento de la entidad" alude a aquellas comunicaciones que llegan y no es necesario un pronunciamiento por parte de Prosperidad Social sobre las mismas.

El indicador de Oportunidad de la emisión de respuestas, se mide desde el día siguiente a la recepción de la petición por parte de la entidad, en relación con la fecha de respuesta, de acuerdo a los términos establecidos por la norma (Ley 1755 de 2015, *por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*).

El promedio de Oportunidad en la entidad durante el primer semestre de 2016 fue del 92%:

ENTIDAD	En término	Fuera de término	Vencido o sin responder
Prosperidad Social	92.4%	6.2. %	1.4%

Tabla 6. Porcentaje de Oportunidad de Prosperidad Social Periodo ene- jun. 2016

Es fundamental, que la entidad logre brindar a los ciudadanos información clara sobre la oferta misional, el ciclo y comportamiento de los programas, de manera que se procure la reducción de la insatisfacción de los ciudadanos frente a la carencia de información oportuna que conlleve a la radicación de derechos de petición. Los programas de la entidad pueden hacer uso de la estrategia multicanal para facilitar el acceso a la información institucional en lenguaje claro y sencillo, esto con el fin de bajar los índices de peticiones, quejas y reclamos.

CANAL PRESENCIAL.

La atención presencial se presta principalmente, en las 35 Direcciones Regional de Prosperidad Social, donde se recibe al ciudadano y se le brinda información en ese mismo momento. En el primer semestre, fueron registradas 29.903 atenciones en las Direcciones Regionales; es preciso mencionar que esta cifra no corresponde al número de consultas, ya que en una visita el ciudadano pudo realizar más de una solicitud; ni tampoco al número de ciudadanos atendidos, ya que durante el primer semestre un ciudadano pudo visitar en más de una ocasión la regional.

TOTAL ATENCIÓN PRESENCIAL.PRIMER SEMESTRE DE 2016			
Dirección Regional	Total	Dirección Regional	Total
BOYACA	2726	BOGOTA	562
TOLIMA	2652	ANTIOQUIA	422
HUILA	2353	GUAINIA	403
MAGDALENA MEDIO	1815	MAGDALENA	390
CALDAS	1719	GUAVIARE	331
CAUCA	1619	AMAZONAS	328
BOLIVAR	1414	PUTUMAYO	327
QUINDIO	1273	VALLE DEL CAUCA	324
CESAR	1250	SANTANDER	277
META	1208	ARAUCA	235
NORTE SANTANDER	1184	CUNDINAMARCA	222
NARINO	995	VENTANILLA BTA	123
GUAJIRA	994	CAQUETA	110
VAUPES	992	CHOCO	98
CORDOBA	970	VICHADA	49
SUCRE	931	ATLANTICO	40
CASANARE	825	URABA	38
RISARALDA	694	SAN ANDRES	10

Tabla 7. Total atenciones registradas por las Direcciones Regionales de Prosperidad Social. Ene-jun 2016

Las principales solicitudes que realizan los ciudadanos son de carácter informativo, asociadas con los programas Jóvenes en Acción (76.82%), Más Familias en Acción (6.21%) y Subsidio Familiar de Vivienda en Especie (2.87%), teniendo un comportamiento similar a las peticiones escritas.

El modelo de atención presencial durante 2016 se viene fortaleciendo con las siguientes acciones:

- ✓ Atención en Red de CADES y SUPERCADES en Bogotá para los programas de Jóvenes en Acción y Mas Familias en Acción.
- ✓ Atención a través de Quiosco virtual en la Dirección Regional Quindío.
- ✓ Atención en 2 Centros Regionales de la Unidad para las Víctimas (Cúcuta y Soacha); en el segundo semestre se atenderá en Córdoba.

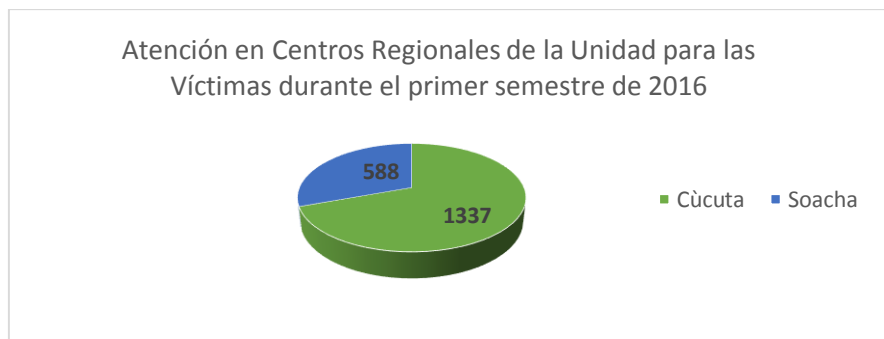


Gráfico 2. Atenciones prestadas en 2 Centros Regionales. Ene-jun 2016

Se continúa participando en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-PNSC del Departamento Nacional de Planeación -DNP; a la fecha se han atendido 696 ciudadanos en las 5 ferias realizadas en el primer semestre de 2016 en los siguientes municipios:

LUGAR FERIA NACIONAL	CIUDADANOS ATENDIDOS
QUIBDÓ	142
VILLA DEL ROSARIO	90
FLORENCIA	161
PUERTO ASÍS	186
SANTANDER DE QUILICHAO	117
TOTAL	696

Tabla 8. Ciudadanos atendidos por prosperidad social en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano Ene-jun 2016

CANAL TELEFÓNICO.

Para la atención telefónica la entidad cuenta con la línea gratuita nacional 018000 951100 y la línea local en Bogotá 5954410; a través de éstas se brinda atención y orientación principalmente, a los ciudadanos sujetos de atención de los programas de la entidad. Durante el primer semestre de 2016 fueron atendidas las siguientes comunicaciones:

Canal de Atención	Indicadores de Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<i>Llamadas de entrada</i>	Llamadas recibidas	57.910	69.034	76.674	147.434	102.894	132.433	586.379
	Llamadas atendidas	56.434	68.788	76.003	122.276	91.939	94.577	510.017
	Nivel de atención (%)	97,45%	99,64%	99,12%	82,94%	89,35%	71,41%	89,99%
	Ciudadanos atendidos	47.028	57.323	63.336	101.897	76.616	78.814	425.014

Tabla 9. Registro atención telefónica Prosperidad Social. Ene-jun 2016.

Con una capacidad de atención y respuesta mayor, a través del canal telefónico los temas que generan mayor demanda de atención con una representación del 93% de las consultas recibidas, las cuales están relacionadas con los programas Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción.

En relación con el comportamiento del uso de esta canal por departamento se observa que desde Cundinamarca (Bogotá), Antioquia, Valle del Cauca y Atlántico se genera la mayor demanda de atención telefónica recibida por la entidad, en detalle la información es la siguiente:

Departamento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total % Porcentaje
	% Porcentaje	% Porcentaje	% Porcentaje	% Porcentaje	% Porcentaje	% Porcentaje	
Bogotá	9,25%	9,06%	20,48%	28,70%	34,33%	30,34%	24,32%
Antioquia	24,41%	20,58%	15,77%	21,20%	12,76%	15,76%	16,19%
Valle	9,76%	10,23%	10,12%	13,62%	8,80%	9,22%	9,35%
Atlántico	11,26%	12,44%	9,81%	14,66%	7,05%	8,43%	9,41%
Bolívar	9,34%	7,61%	5,91%	7,51%	4,62%	4,92%	5,78%
Santander	5,06%	6,24%	4,76%	6,60%	3,12%	4,19%	4,44%
Norte de Santander	4,78%	5,25%	4,24%	5,84%	2,75%	3,03%	3,79%
Cesar	3,85%	4,63%	4,04%	6,06%	2,74%	3,25%	3,66%
Magdalena	2,23%	2,41%	2,66%	3,94%	2,61%	2,84%	2,58%
Tolima	2,99%	2,68%	2,76%	4,03%	2,81%	2,07%	2,61%
Cundinamarca	1,39%	1,68%	2,27%	3,54%	2,67%	2,31%	2,19%
Huila	2,57%	2,40%	2,59%	2,90%	2,17%	1,70%	2,14%
Nariño	1,24%	1,35%	1,67%	2,46%	1,70%	1,49%	1,53%
Cauca	1,30%	1,49%	1,73%	2,54%	1,74%	1,22%	1,53%
Córdoba	1,49%	1,53%	1,41%	2,00%	1,42%	1,44%	1,41%
Meta	1,25%	1,58%	1,26%	1,95%	1,77%	1,37%	1,42%
Sucre	0,95%	1,31%	1,13%	1,75%	1,18%	1,06%	1,13%
Guajira	0,95%	1,18%	1,24%	1,76%	0,80%	0,94%	1,04%
Risaralda	1,61%	1,56%	1,08%	1,54%	1,01%	1,01%	1,15%
Choco	0,81%	0,68%	1,07%	1,14%	0,74%	0,70%	0,78%
Boyacá	0,86%	1,04%	0,98%	1,53%	0,67%	0,54%	0,83%
Caldas	0,72%	0,91%	0,59%	1,14%	0,47%	0,54%	0,65%
Caquetá	0,35%	0,41%	0,64%	0,81%	0,42%	0,38%	0,46%
Quindío	0,62%	0,86%	0,61%	0,95%	0,37%	0,33%	0,55%
Putumayo	0,29%	0,37%	0,51%	0,46%	0,29%	0,39%	0,35%
Casanare	0,31%	0,20%	0,34%	0,55%	0,42%	0,26%	0,32%
Arauca	0,28%	0,21%	0,22%	0,39%	0,46%	0,18%	0,27%
San Andrés y Providencia	0,03%	0,05%	0,03%	0,06%	0,03%	0,02%	0,03%
Guaviare	0,01%	0,02%	0,04%	0,11%	0,03%	0,02%	0,04%
Amazonas	0,03%	0,03%	0,03%	0,06%	0,01%	0,02%	0,03%
Vichada	0,00%	0,00%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%
Vaupés	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	0,02%	0,00%	0,01%
Guainía	0,00%	0,01%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,01%

Tabla 10. Registro atención telefónica Prosperidad Social. Ene-jun 2016.

CANAL MÓVIL.

Por otro lado, para aquellos ciudadanos que están más cercanos a la tecnología y hacen mayor uso de otros medios de atención, no convencionales, se dispone de Video llamada y Chat Web a través de la página web www.prosperidadsocial.gov.co y de Chat SMS gratuito a través de mensajes de texto por celular al numeral 85594, sin requerir plan de datos o de un celular de alta tecnología.

La cantidad de contactos establecidos por estos medios durante los 6 primeros meses del 2016, se detalla a continuación:

Canal de Atención	Indicadores de Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Chat Web	Transacciones recibidas	14.676	16.184	9.564	8.696	4.675	9.156	62.951
	Transacciones atendidas	9.018	13.781	9.226	7.597	4.583	6.501	50.706
	Nivel de atención (%)	61,45%	85,15%	96,47%	87,36%	98,03%	71,00%	83,24%
	Ciudadanos atendidos	7.515	11.484	7.688	6.331	3.819	5.418	42.255
Videollamada	Llamadas recibidas	0	0	171	349	184	300	1.004
	Llamadas atendidas	0	0	135	294	171	268	868
	Nivel de atención (%)	0	0	78,95%	84,24%	92,93%	89,33%	86,36%
	Ciudadanos atendidos	0	0	113	245	143	223	723
Sms Chat	Entrantes Admitidos	32.514	98.913	75.376	69.557	41.044	59.941	377.345
	Salientes admitidos	33.449	74.701	62.073	56.528	36.354	46.947	310.052
	Entrantes Fuera de Horario	9.070	9.808	11.453	6.002	4.453	4.500	45.286
	Salientes de Fuera de Horario	9.065	7.365	8.473	4.711	3.305	3.346	36.265

Tabla 11. Registro atención móvil Prosperidad Social. Ene-jun 2016

La dinámica de atención de estos mecanismos de atención es similar al canal telefónico, el 93% de consultas se relacionan con Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción, aunque se evidencia un uso particular de estos canales por parte de los beneficiarios de este último programa, que corresponde a población entre los 16 y 24 años.

Finalmente, el total de las llamadas tanto las de entrada como las de salida (para convocatorias, encuestas, invitaciones, confirmación de datos, etc) son grabadas así como la gestión de mensajes y chat es monitoreada y registrada en el sistema correspondiente, en caso de requerirse seguimiento o revisión de un caso particular.

Prosperidad Social administra la información de los ciudadanos que se contactan a diario con la entidad de acuerdo con las políticas de confidencialidad de la información y protección de datos personales.

Finalmente, se recuerda a los ciudadanos que los canales de atención dispuestos por la entidad son los siguientes:

- **Canal presencial:** 35 Direcciones Regionales situadas en ciudades capitales, Barrancabermeja y Apartadó, ubicación disponible en <http://atlas.dps.gov.co/indice/>.

Además cuenta con:

- Enlaces municipales para Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción.
 - Puntos de atención para Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción en Bogotá y Medellín (ver direcciones) <http://www.prosperidadsocial.gov.co/Paginas/puntos-atn.aspx>
 - Cogestores en el territorio nacional y puntos de atención habilitados por los operadores sociales de la estrategia nacional para la superación de la pobreza extrema, Red Unidos.
 - Centro regional de la Unidad para las Víctimas en Cúcuta y Soacha (Montería segundo semestre).
 - Ventanilla única en Bogotá para radicación de correspondencia Carrera 13 No. 60-67 Chapinero.
 - Ferias de Servicio de articulación de la oferta
 - Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el DNP
- **Canal telefónico:** Centro de Contacto, Línea Nacional 018000 951100 y la línea local en la ciudad de Bogotá 5954410; para asuntos de los territorios de Consolidación la Línea en Bogotá es 4221030.
 - **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.
 - **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
- Micro sitio para consulta del resultado de la Verificación de compromisos y requisitos Jóvenes en Acción
<http://jovenesenaccion.dps.gov.co/JeA/IncentivosJea.aspx>

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE PARTICIPACION CIUDADANA.

Octubre de 2016.