



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento a la gestión de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta

Grupo Interno de trabajo Participación Ciudadana – Secretaría General

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social

Bogotá D.C.

Abril de 2019

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32 - 12 Local 216 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



Contenido

1.	Objetivo	3
2.	Efectividad general de la Entidad en la gestión de peticiones	3
2.1.	Año 2018.....	3
2.2.	Año 2019.....	3
2.2.1.	Enero	3
2.2.2.	Febrero	4
2.2.3.	Marzo.....	4
3.	Efectividad de la gestión de peticiones por áreas de la Entidad	5
3.1.	Año 2018.....	5
3.2.	Año 2019.....	5
3.2.1.	Enero	5
3.2.2.	Febrero	5
3.2.3.	Marzo.....	6
4.	Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta.....	10
5.	Alertas.....	11
6.	Anexo	11



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta

1. Objetivo

Realizar el informe de efectividad mensual en la gestión de respuesta a peticiones que ingresan a Prosperidad Social, con fecha de corte 31 de marzo 2019.

Para este primer informe del año 2019 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta del año 2018 y los meses de enero a febrero 2019. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de marzo de la actual vigencia.

Es importante tener en cuenta, que el presente informe relaciona únicamente las áreas de la Entidad con asignación de peticiones en Delta.

2. Efectividad general de la Entidad en la gestión de peticiones

Para la lectura de la información es importante tener en cuenta que en los cuadros a continuación descritos se relacionan las áreas o grupos de trabajo con peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta.

2.1. Año 2018

El estado general histórico de las peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta que ingresaron en el 2018 se observa a continuación:

Prosperidad Social	Año	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
		VENCIDAS
Dirección General	2018	0
Secretaría General		4
Subdirección General de Programa y Proyectos		0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza		3
Total		7

2.2. Año 2019

2.2.1. Enero

El estado general histórico de las peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta que ingresaron en enero 2019 se observa a continuación:

Prosperidad Social	Mes	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
		VENCIDAS
Dirección General	Enero	1
Secretaría General		2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza		0
Subdirección General de Programa y Proyectos		3
Total		6



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta

2.2.2. Febrero

El estado general histórico de las peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta que ingresaron en febrero 2019 se observa a continuación:

Prosperidad Social	Mes	NO CONTESTADAS / ABIERTAS
		VENCIDAS
Dirección General	Febrero	0
Secretaría General		6
Subdirección General para la Superación de la Pobreza		1
Subdirección General de Programa y Proyectos		10
Total		17

2.2.3. Marzo

Teniendo en cuenta, que el propósito del informe es evidenciar el nivel de efectividad en la gestión de peticiones de manera mensual, a continuación se describe el estado general de las peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en marzo 2019, subclasificadas en los estados a tiempo y vencidas de acuerdo con los términos de respuesta establecidos según el tipo de petición.

Prosperidad Social	Mes	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS / ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección General	Marzo	576	26	602	64	6	70
Secretaría General		1185	865	2050	79	59	138
Subdirección General para la Superación de la Pobreza		966	356	1322	875	3	878
Subdirección General de Programa y Proyectos		2539	124	2663	203	13	216
Total		5266	1371	6637	1221	81	1302

El total de peticiones vencidas pendientes de respuesta o cierre en Delta a 31 de marzo del 2019 son: 111 peticiones.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta

3. Efectividad de la gestión de peticiones por áreas de la Entidad

3.1. Año 2018

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para el 2018 se observa a continuación:

Prosperidad Social	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS/ABIERTAS
			VENCIDAS
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	4
Subdirección General de Programa y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	2
		GIT Desarrollo e implementación	1
Total			7

El detalle de los radicados se observa en el anexo del informe.

3.2. Año 2019

3.2.1. Enero

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para enero 2019 se observa a continuación:

Prosperidad Social	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS/ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	Oficina de Control Interno		1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	2
Subdirección General de Programa y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	2
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	1
Total			6

El detalle de los radicados se observa en el anexo del informe.

3.2.2. Febrero

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para febrero 2019 se observa a continuación:



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta

Prosperidad Social	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS / ABIERTAS
			VENCIDAS
Secretaría General	Subdirección de Contratación		2
		GIT Gestión Post contractual	1
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	1
		GIT Jóvenes en Acción	7
	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	2
Total			17

El detalle de los radicados se observa en el anexo del informe.

3.2.3. Marzo

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en marzo 2019, subclasificadas en los estados a tiempo y vencidas de acuerdo con los términos de respuesta establecidos según el tipo de petición, se observa a continuación.

3.2.3.1. Dirección General

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección General	Dirección General	10		10	1		1
Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	2		2			0
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	3	1	4	1		1
	GIT Actividad Legislativa	193		193			0
	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	6		6	2		2

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32 - 12 Local 216 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta

	Oficina Asesora Jurídica	16		16			0
Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Información	62	2	64	2		2
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	1		1			0
	Oficina Asesora Planeación	4	2	6	1	2	3
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	80	16	96	2	1	3
Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de Información	1		1			0

3.2.3.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia			0	3		3
	Dirección Regional Arauca	1		1			0
	Dirección Regional Atlántico	27		27			0
	Dirección Regional Bogotá	4		4			0
	Dirección Regional Bolívar		1	1			0
	Dirección Regional Boyacá	4		4			0
	Dirección Regional Caldas	29		29	1		1
	Dirección Regional Caquetá	2		2	13	2	15
	Dirección Regional Casanare	3		3			0
	Dirección Regional Cauca	8		8	4		4
	Dirección Regional Chocó		1	1			0
	Dirección Regional Córdoba	8		8	2		2
	Dirección Regional Cundinamarca			0	1		1
	Dirección Regional Guaviare	3		3			0
	Dirección Regional Huila	21		21			0
	Dirección Regional La Guajira	2		2	5		5
	Dirección Regional Magdalena	1		1	1		1
	Dirección Regional Magdalena Medio	9		9	1		1
	Dirección Regional Meta	3	2	5			0
	Dirección Regional Nariño	20		20	12		12
Dirección Regional Norte de Santander	1	1	2		1	1	
Dirección Regional Quindío	5		5	2		2	
Dirección Regional Risaralda	5		5			0	

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32 - 12 Local 216 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta

	Dirección Regional San Andrés	1		1			0
	Dirección Regional Santander	2		2			0
	Dirección Regional Valle del Cauca	39		39	10		10

3.2.3.3. Secretaría General

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Control Interno Disciplinario	7		7	1		1
	GIT Participación Ciudadana	1108	856	1964	66	53	119
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	2		2	2		2
	GIT Gestión Post Contractual		4	4		1	1
	GIT Gestión Pre Contractual		3	3		1	1
	GIT Investigación de Mercado	8		8			0
	Subdirección de Contratación	11	1	12	3	3	6
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1		1			0
	GIT Servicios de Transporte y Seguridad			0	1		1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	32	1	33	6	1	7
	GIT Bienestar	1		1			0
	GIT Desarrollo	5		5			0
	Subdirección de Talento Humano	3		3			0
Subdirección Financiera	GIT Asuntos Tributarios	3		3			0
	GIT Comisiones y Desplazamientos	2		2			0
	GIT Contabilidad	1		1			0
	GIT Tesorería	1		1			0

El GIT de Participación Ciudadana registra al 31 de marzo del 2019 un total de 53 peticiones vencidas pendientes de gestión o cierre en Delta. Esta situación es debido a que se le solicitó al Operador del Centro de Contacto para la atención multicanal de la Entidad el desarrollo de un plan auditorías para validar el 100% de las peticiones tipificadas y el 100% de las respuestas de traslados de peticiones por no competencia de la Entidad, las cuales tienen un término de 5 días y es donde se presenta el mayor volumen de vencimientos.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta

3.2.3.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	207		207			0
	GIT Diseño Metodológico y Formación	1		1			0
	GIT Implementación	9		9	1		1
	GIT Información y Seguimiento	2		2			0
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional	2	4	6	6		6
	GIT Donaciones	9	1	10	1		1
	GIT Empleabilidad	124		124	1		1
	GIT Oferta Pública	1	1	2			0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social			0	1		1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Innovación Social			0	1		1
	GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	58	4	62	8		8
	GIT Enfoque Diferencial	6		6	8	1	9
	GIT Focalización	547	346	893	848	2	850

3.2.3.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	43		43	8	4	12
	GIT Emprendimiento	8	1	9	8		8
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	87	27	114	16	5	21
	GIT Seguridad Alimentaria			0	1		1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Administración Funcional y Sostenibilidad	7		7			0
	GIT Desarrollo e Implementación	44	16	60	17	2	19

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32 - 12 Local 216 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

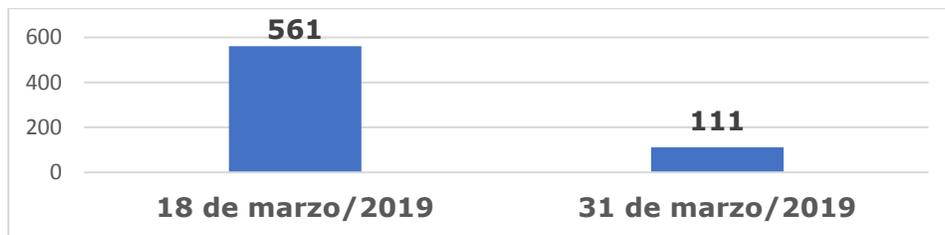
Abiertas – Cerradas en Delta

	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat			0	7		7
	GIT Infraestructura Social y Hábitat			0	1		1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	39		39	10		10
	GIT Antifraudes	43	4	47	40		40
	GIT Familias en Acción	313	6	319	49		49
	GIT Formulación y Monitoreo	247	5	252	4		4
	GIT Jóvenes en Acción	1691	61	1752	41	2	43
	GIT Seguimiento y Monitoreo	16	4	20	1		1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1		1			0

El detalle de los radicados se observa en el anexo del informe.

4. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta

Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas



En el proceso de mejora a la gestión de peticiones en la Entidad, se fortaleció desde el GIT Participación Ciudadana de la Secretaría General el esquema de seguimiento detallado a la gestión de peticiones por área y funcionario.

Este nuevo esquema de seguimiento a la gestión de peticiones inicio el 18 de marzo del 2019 con 561 peticiones vencidas y al 31 de marzo del 2019 se cuenta con 111 peticiones vencidas, con una reducción del 80.21%.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Informe Seguimiento de Peticiones – Canal Escrito

Abiertas – Cerradas en Delta

5. Alertas

Las principales alertas a la gestión de peticiones son:

- El GIT Participación Ciudadana debe fortalecer junto con el Operador del Centro de Contacto el proceso de gestión de peticiones, para garantizar la calidad del servicio y oportunidad de respuesta. Para lo cual se está desarrollando un plan de mejoramiento con el apoyo de la Secretaría General.
- Se requiere adoptar en los funcionarios de la Entidad la cultura de la respuesta oportuna de peticiones y el cierre de la gestión en Delta, dentro de los tiempos establecidos para el tipo de petición, con el propósito de evitar el vencimiento de las mismas y posibles sanciones disciplinarias.
- Las áreas con mayor volumen de peticiones requieren adoptar acciones o estrategias para disminuir la cantidad de peticiones, y así mejorar la comunicación con el ciudadano, beneficiario o parte interesada.

6. Anexo

El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta se observa en el archivo adjunto.