



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de Peticiones – Canal Escrito

Grupo Interno de trabajo Participación Ciudadana – Secretaría General

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social

Bogotá D.C.

Septiembre 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 de la gestión de peticiones por áreas de la Entidad	3
2.1.	Año 2019.....	3
2.1.1.	Mayo	3
2.1.2.	Junio	3
2.1.3.	Julio	4
2.1.4.	Agosto	4
2.1.4.1.	Dirección General	4
2.1.4.2.	Dirección General – Direcciones Regionales	5
2.1.4.3.	Secretaría General	6
2.1.4.4.	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	7
2.1.4.5.	Subdirección General de Programa y Proyectos.....	8
3.	Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	8
4.	Alertas.....	9
5.	Peticiones archivadas.....	9
6.	Peticiones vencidas de forma recurrente	9
7.	Anexo	10



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

1. Objetivo

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

Para este reporte del año 2019 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta de los meses de mayo a julio de 2019. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de agosto de la actual vigencia.

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

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

2.1. Año 2019

2.1.1. Mayo

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

Prosperidad Social	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1
Total			2

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

2.1.2. Junio

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

Prosperidad Social	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	2
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	1
Total			4

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

2.1.3. Julio

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

Prosperidad Social	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	2
Secretaría General	Secretaría General	Secretaría General	1
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Desarrollo	1
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	7
Total			13

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

2.1.4. Agosto

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en agosto de 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.

2.1.4.1. Dirección General

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección General	Dirección General	0	0	0	4	2	6



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	0	0	0	2	1	3
	GIT Actividad Legislativa	0	0	0	17	0	17
	GIT Asesoría y Producción Normativa	0	0	0	1	0	1
	Oficina Asesora Jurídica	67	0	67	10	1	11
Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	0	0	0	7	0	7
	GIT Gestión de Información	0	0	0	4	0	4
	GIT Mejoramiento Continuo	0	0	0	1	0	1
	Oficina Asesora Planeación	23	5	28	3	0	3
Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de Información	0	0	0	1	0	1
Total		90	5	95	50	4	54

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

2.1.4.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Atlántico	10	0	10	0	0	0
	Dirección Regional Bolívar	8	0	8	0	0	0
	Dirección Regional Caldas	3	0	3	1	0	1
	Dirección Regional Caquetá	1	0	1	1	0	1
	Dirección Regional Cauca	5	0	5	4	0	4
	Dirección Regional Chocó	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Córdoba	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Cundinamarca	6	0	6	1	0	1
	Dirección Regional Guainía	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Huila	7	0	7	8	1	9

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

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Dirección Regional La Guajira	0	0	0	1	0	1
Dirección Regional Nariño	7	0	7	13	1	14
Dirección Regional Quindío	5	0	5	8	0	8
Dirección Regional Risaralda	3	0	3	0	0	0
Dirección Regional Santander	0	0	0	1	0	1
Dirección Regional Sucre	3	0	3	1	0	1
Dirección Regional Valle del Cauca	9	0	9	0	0	0
Total	68	0	68	43	2	45

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

2.1.4.3. Secretaría General

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	0	0	0	2	0	2
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	423	494	917	293	13	306
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Pre Contractual	0	0	0	1	0	1
	GIT Investigación de Mercado	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Contratación	2	2	4	5	0	5
Subdirección Financiera	GIT Asuntos Tributarios	3	0	3	0	0	0
	GIT Contabilidad	0	0	0	3	0	3
	Subdirección de Financiera	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Operaciones	GIT Servicios de Transporte y Seguridad	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	10	2	12
	Subdirección de Talento Humano	2	0	2	3	1	4
Total		431	496	927	318	17	335

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

El GIT de Participación Ciudadana registra al 31 de agosto del 2019 un total de 13 peticiones vencidas pendientes de gestión o cierre en Delta. Esta situación es debido a



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

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.

2.1.4.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	118	0	118	23	0	23
	GIT Implementación	0	0	0	1	0	1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	4	0	4	6	3	9
	GIT Alianza y Cooperación Internacional	0	0	0	4	0	4
	GIT Donaciones	0	0	0	5	1	6
	GIT Empleabilidad	0	0	0	2	0	2
	GIT Innovación Social	0	0	0	1	0	1
	GIT Oferta Pública	0	0	0	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	0	0	0	4	0	4
	GIT Enfoque Diferencial	1	0	1	3	2	5
	GIT Focalización	429	2	431	416	0	416
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0	1	4	0	4
Total		553	2	555	470	6	476

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

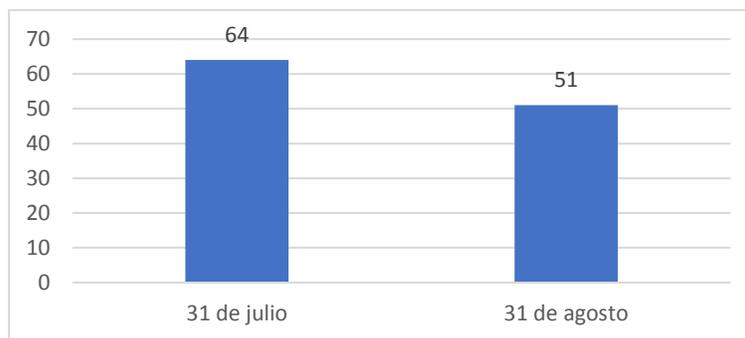
2.1.4.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	0	0	61	1	62
	GIT Emprendimiento	7	1	8	5	0	5
	GIT Formulación y Monitoreo	299	0	299	218	0	218
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	2	1	3	9	1	10
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	4	4	8	2	0	2
	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	29	0	29
	GIT Infraestructura Social y Hábitat	17	0	17	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	8	7	15	1	0	1
	GIT Antifraudes	2	1	3	22	0	22
	GIT Familias en Acción	138	0	138	62	0	62
	GIT Jóvenes en Acción	1617	0	1617	582	1	583
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	0	0	1	0	1
	GIT Seguimiento y Monitoreo	3	2	5	9	0	9
Total		2097	16	2113	1001	3	1004

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

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

Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas



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

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

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.

El esquema de seguimiento a la gestión de peticiones para el 31 de julio del 2019 contaba con 64 peticiones vencidas y al 31 de agosto del 2019 se cuenta con 51 peticiones vencidas, con una efectividad del 7%.

4. 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 estas 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.

5. Peticiones archivadas

A continuación, se relaciona el consolidado de las peticiones sin respuesta que hacen parte de documentos informativos o duplicados a los cuales ya se les había dado contestación con otro radicado.

Prosperidad Social	Archivadas
Dirección General	96
Secretaría General	123
Subdirección General de Programas y Proyectos	124
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	56
Total	399

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

6. Peticiones vencidas de forma recurrente

En la siguiente tabla se hace una relación detallada de las peticiones vencidas que en los últimos tres meses se han reportado de forma consecutiva a las áreas de la Entidad, con el fin de generar su cierre o respuesta según corresponda; no obstante, a la fecha su



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

vencimiento persiste en Delta, por lo anterior las mismas pasaran a ser verificadas por el Grupo Interno de Trabajo Control Interno Disciplinario, de acuerdo con lo previsto en el Resolución 02041 de 2019.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	Cantidad
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	2
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	3
Total		6

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

7. Anexo

El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre, archivadas y recurrentes vencidas en Delta se observan en el archivo adjunto.