



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.

Julio 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 2018.....	3
2.2.	Año 2019.....	3
2.2.1.	Enero	3
2.2.2.	Febrero	4
2.2.3.	Marzo.....	4
2.2.4.	Mayo	4
2.2.5.	Junio	5
2.2.5.1.	Dirección General	5
2.2.5.2.	Dirección General – Direcciones Regionales	6
2.2.5.3.	Secretaría General	8
2.2.5.4.	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	10
2.2.5.5.	Subdirección General de Programa y Proyectos.....	11
3.	Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	13
4.	Alertas.....	13
5.	Anexo	13
	El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta se observa en el archivo adjunto.....	13



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 30 de junio 2019.

Para este reporte 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 mayo de 2019. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de junio 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 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	1
Total			1

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

2.2. Año 2019

2.2.1. 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
Secretaria General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1
Total			1

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

2.2.2. Febrero

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

Prosperidad Social	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	1
Total			1

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

2.2.3. Marzo

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para marzo 2019 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	1
Total			1

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

2.2.4. 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
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	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 Familias en Acción	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	8
Total			13

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

2.2.5. Junio

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

2.2.5.1. Dirección General

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección General		4		4	2	2	4
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	3	1	4	2	1	3
	GIT Actividad Legislativa	90	5	95	7		7
	GIT Asesoría y Producción Normativa	3		3			0
	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	6		6	3		3
	GIT Restitución de Tierras	1		1			0
	Oficina Asesora Jurídica	16		16	2		2



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	1	1	2	5		5
	GIT Gestión de Información	16		16	5		5
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	1	1	2			0
	Oficina Asesora Planeación	6	2	8	9	1	10
Oficina de Control Interno		4	8	12	1		1
Total		151	18	169	36	4	40

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

2.2.5.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas			0	10		10
Direcciones Regionales	Dirección Regional Atlántico	14		14	1		1
Direcciones Regionales	Dirección Regional Bolívar	1		1			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Boyacá	1		1			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	7		7	1		1
Direcciones Regionales	Dirección Regional Caquetá	3		3	7		7
Direcciones Regionales	Dirección Regional Casanare	3		3			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Cauca	10		10	14		14



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Direcciones Regionales	Dirección Regional Chocó			0	3		3
Direcciones Regionales	Dirección Regional Córdoba	6		6			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Cundinamarca	1		1			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Guainía	2		2			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Guaviare			0	1		1
Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	20		20	1		1
Direcciones Regionales	Dirección Regional Magdalena	2		2			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Magdalena Medio	4		4			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Meta	7		7			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Nariño	25		25	8		8
Direcciones Regionales	Dirección Regional Norte de Santander	6		6			0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Putumayo	1		1	4		4
Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	2		2	4		4
Direcciones Regionales	Dirección Regional Santander			0	1		1

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

Direcciones Regionales	Dirección Regional Sucre			0	2		2
Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle del Cauca	84		84	28		28
Total		199	0	199	85	0	85

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

2.2.5.3. Secretaría General

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General		1		1	1		1
Secretaría General	GIT Control Interno Disciplinario	9		9			0
	GIT Participación Ciudadana	395	516	911	325	40	365
	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	1		1			0
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	3		3	1		1
	GIT Gestión Post Contractual		4	4	3		3
	GIT Gestión Pre Contractual	1	1	2	1		1
	Subdirección de Contratación			0	6		6



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Subdirección de Operaciones	GIT Gestión Documental	2	1	3	1		1
	GIT Servicios de Transporte y Seguridad			0	2		2
	Subdirección de Operaciones			0	1		1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	13	1	14	7	1	8
	GIT Bienestar	2		2	1		1
	GIT Desarrollo	3		3	1		1
	Subdirección de Talento Humano	6		6	2		2
Subdirección Financiera	GIT Asuntos Tributarios			0	1		1
	GIT Tesorería			0	2		2
Total		436	523	959	355	41	396

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

El GIT de Participación Ciudadana registra al 30 de junio del 2019 un total de 40 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 de 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

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

2.2.5.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario		152		152	33		33
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Diseño Metodológico y Formación			0	3		3
	GIT Implementación	2		2			0
	GIT Información y Seguimiento	1		1			0
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social		1		1			0
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional			0	2		2
	GIT Donaciones	3	1	4	6		6
	GIT Empleabilidad	4		4			0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

	GIT Innovación Social	1		1	2		2
	GIT Oferta Pública	2		2	2		2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	31		31	6		6
	GIT Enfoque Diferencial	16	1	17	9		9
	GIT Focalización	738		738	243		243
TOTAL		951	2	953	306	0	306

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

2.2.5.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	305		305	44		44
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	22		22	1		1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	25		25	6		6



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	47	4	51	42		42
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	43	6	49	31		31
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	1		1	7		7
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	200	1	201	72		72
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	304		304	6		6
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	2	1	3	15	3	18
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1670		1670	583	4	587
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	6	6	12			0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Seguridad Alimentaria	2		2			0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos			0	1		1
Total		2627	18	2645	808	7	815

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



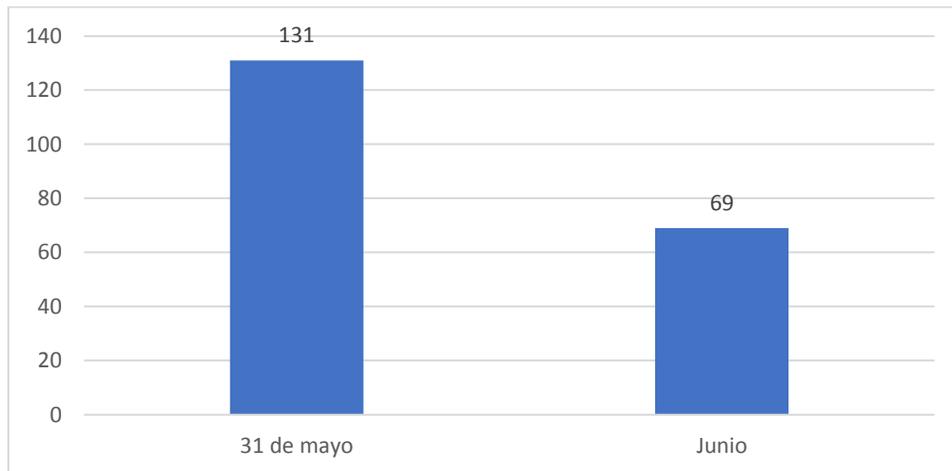
La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

3. 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.

El esquema de seguimiento a la gestión de peticiones para el 31 de mayo del 2019 contaba con 131 peticiones vencidas y al 30 de junio del 2019 se cuenta con 69 peticiones vencidas, con una efectividad del 47%.

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 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.

5. Anexo

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