



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.

Junio 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.	Abril.....	4
2.2.5.	Mayo	5
2.2.5.1.	Dirección General	5
2.2.5.2.	Dirección General – Direcciones Regionales	6
2.2.5.3.	Secretaría General	7
2.2.5.4.	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	9
2.2.5.5.	Subdirección General de Programa y Proyectos.....	10
3.	Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	10
4.	Alertas.....	11
5.	Anexo	12
	El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta se observa en el archivo adjunto.....	12



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 mayo 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 abril de 2019. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de mayo 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
Secretaría 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 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		1
Total			1

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

2.2.4. Abril

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para abril 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
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1
Total			3

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

2.2.5. Mayo

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en mayo 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	Dirección General	6	2	8	1		1
Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	1		1			0
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos			0	7	2	9
	GIT Actividad Legislativa	135	4	139	10		10
	GIT Asesoría y Producción Normativa			0	2		2
	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	12		12	2		2
	Oficina Asesora Jurídica	14		14	1		1
Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	6		6			0
	GIT Gestión de Información	24	1	25	3		3
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	6	2	8	1		1
	Oficina Asesora Planeación	12	2	14	9	0	9
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	8	5	13	1	1	2
Total		224	16	240	37	3	40

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

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	1		1			0
	Dirección Regional Antioquia	1		1			0
	Dirección Regional Arauca	2		2			0
	Dirección Regional Atlántico	40	1	41	1		1
	Dirección Regional Bogotá	4		4			0
	Dirección Regional Boyacá	5		5			0
	Dirección Regional Caldas	6		6	1		1
	Dirección Regional Caquetá	15		15	8		8
	Dirección Regional Cauca	18	1	19	5		5
	Dirección Regional Cesar	1		1	1		1
	Dirección Regional Córdoba	6		6	8		8
	Dirección Regional Guainía	1		1			0
	Dirección Regional Huila			0	38		38
	Dirección Regional Magdalena			0	4		4
	Dirección Regional Magdalena Medio	6		6	6		6



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Dirección Regional Meta	1		1			0
Dirección Regional Nariño	30		30	11		11
Dirección Regional Norte de Santander			0	3		3
Dirección Regional Putumayo			0	1		1
Dirección Regional Quindío	4		4	5		5
Dirección Regional Risaralda	1		1	7		7
Dirección Regional Santander			0	2		2
Dirección Regional Urabá			0	1		1
Dirección Regional Valle del Cauca	5		5	55		55
Total	147	2	149	157	0	157

2.2.5.3. Secretaría General

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Control Interno Disciplinario	6		6			0
	GIT Participación Ciudadana	580	536	1116	445	101	546
	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo			0	1		1
Secretaría General	Secretaría General	3		3			0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1		1	3	3	6
	GIT Gestión Post Contractual			0	2		2
	GIT Investigación de Mercado	2		2			0
	Subdirección de Contratación	4	2	6	3		3
	GIT Administración de Bienes	1		1			0
	GIT Gestión Documental		1	1	1		1
	Subdirección de Operaciones	1		1		1	1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	15	2	17	9	1	10
	GIT Bienestar	1		1			0
	GIT Desarrollo	4		4	1		1
	Subdirección de Talento Humano	5		5			0
Subdirección Financiera	GIT Asuntos Tributarios	1		1	1		1
	GIT Contabilidad			0	2		2
	Subdirección Financiera	3		3	1		1
Total		627	541	1168	469	106	575

El GIT de Participación Ciudadana registra al 31 de mayo del 2019 un total de 101 peticiones vencidas pendientes de gestión o cierre en Delta. Esta situación es generada en razón 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

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 Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	183	1	184	5	1	6
	GIT Emprendimiento	8	3	11	10		10
	GIT Formulación y Monitoreo	351		351	23		23
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	4		4	13	1	14
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	30		30			0
	GIT Desarrollo e Implementación	89	3	92	18	1	19
	GIT Infraestructura Social y Hábitat			0	1		1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	45	1	46	3	3	6
	GIT Antifraudes	48		48	44		44
	GIT Familias en Acción	495	13	508	65	4	69
	GIT Jóvenes en Acción	4603	1791	6394	1534	3	1537
	GIT Seguimiento y Monitoreo	17		17	1		1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos			0	3		3
Total		5873	1812	7685	1720	13	1733



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

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 Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	377		377	4		4
	GIT Implementación	2		2	2		2
	GIT Información y Seguimiento	5		5	1		1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social		2	2	1		1
	GIT Alianza y Cooperación Internacional	2		2	1		1
	GIT Donaciones	16		16	2		2
	GIT Oferta Pública	1	1	2	3		3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	47	2	49	14		14
	GIT Enfoque Diferencial	22	2	24	2		2
	GIT Focalización	651	2	653	2496	2	2498
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza			0	1		1
Total		1123	9	1132	2527	2	2529

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

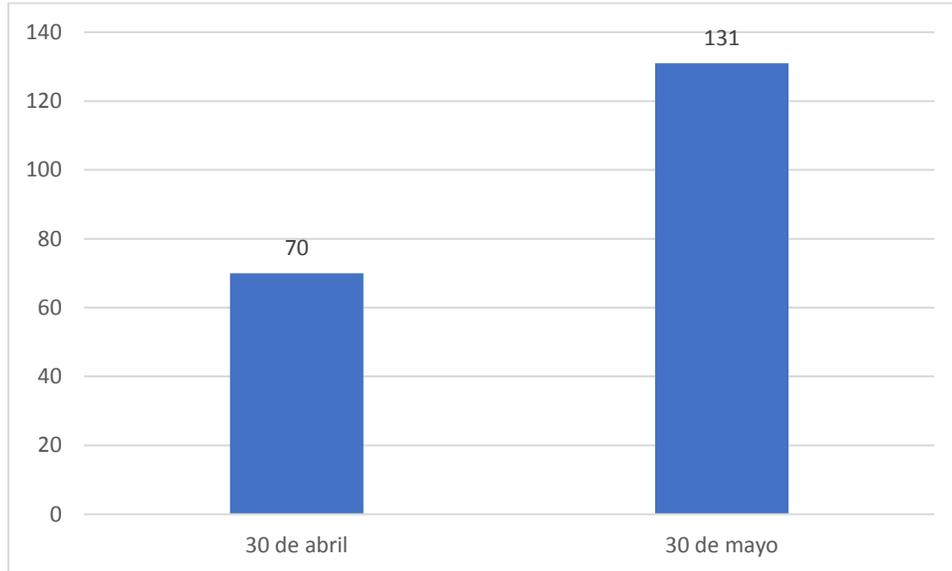


La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

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 30 de abril del 2019 contaba con 70 peticiones vencidas y al 31 de mayo del 2019 se cuenta con 131 peticiones vencidas, con un aumento del 87% esto debido a las incidencias o fallas presentadas por la herramienta DELTA durante este periodo

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

- 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.