



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.

Noviembre 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. Junio	3
2.1.2. Julio	3
2.1.3. Septiembre	4
2.1.4. Octubre	4
2.1.5. Noviembre	4
2.1.5.1. Dirección General	5
2.1.5.2. Dirección General – Direcciones Regionales	5
2.1.5.3. Secretaría General	6
2.1.5.4. Subdirección General de Programa y Proyectos	7
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	10
7. Consolidación de respuesta– Tareas relacionadas – TR-	10
7.1 Tareas relacionadas	10
7.2 Peticiones asignadas para consolidación que se tramitaron por gestión individual.	12
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.	12
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.	13
8. Consolidación órganos de control	13
9. Gestión Documental	15
10. Anexo	15



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 noviembre 2019.

Para este reporte del año 2019 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta de los meses de junio, julio, septiembre y octubre de 2019. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de noviembre 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. 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
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1
Total			1

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

2.1.2. Julio

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para julio 2019 se observa a continuación: El detalle de los radicados se observa en el anexo del reporte.

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
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

2.1.3. Septiembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para septiembre 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 Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	2
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1
		GIT Jóvenes en Acción	5

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

2.1.4. Octubre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para septiembre 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 Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	1
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Infraestructura Social y Hábitat	1
Total			2

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

2.1.5. Noviembre

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

2.1.5.1. Dirección General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
Dirección General	Dirección General	0	0	0	3	0	3
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	0	0	0	0	2	2
	GIT Actividad Legislativa	0	0	0	4	0	4
	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	0	0	0	2	0	2
	Oficina Asesora Jurídica	36	2	38	3	0	3
Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	0	0	0	1	1	2
	GIT Gestión de Información	0	0	0	11	2	13
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	0	0	0	2	1	3
	Oficina Asesora Planeación	3	1	4	1	0	1
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	0	0	0	2	2	4
Total		39	3	42	29	8	37

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

2.1.5.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Atlántico	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Bolívar	9	0	9	0	0	0
	Dirección Regional Caldas	2	0	2	1	0	1
	Dirección Regional Cesar	1	0	1	0	0	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

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección Regional Córdoba	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Huila	16	0	16	3	0	3
Dirección Regional Magdalena Medio	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Nariño	2	0	2	10	0	10
Dirección Regional Quindío	4	0	4	6	0	6
Dirección Regional Risaralda	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Sucre	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Tolima	0	0	0	1	0	1
Dirección Regional Valle del Cauca	22	0	22	7	0	7
Total	61	0	61	29	0	29

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

2.1.5.3. Secretaría General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	1	0	1	2	0	2
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	493	211	704	477	244*	721
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	0	0	0	0	1	1
	GIT Gestión Pre Contractual	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Contratación	2	1	3	4	0	4
Subdirección de Operaciones	GIT Gestión Documental	0	0	0	1	0	1
	GIT Prestación de Servicios	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	8	1	9
	GIT Desarrollo	0	0	0	1	0	1
Subdirección Financiera	Subdirección Financiera	2	0	0	0	0	0
Total		498	212	708	491	250	741

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

* El GIT de Participación Ciudadana registra al 30 de noviembre del 2019 un total de 244 peticiones vencidas pendientes de cierre total de la gestión en Delta, no obstante, es importante precisar que las respuestas a cada peticionario se enviaron a tiempo,

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

quedando pendiente el proceso de cierre total de envío que realiza el GIT Gestión Documental para un total de 166 peticiones.

Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	58	1	59	8	0	8
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	6	0	6	8	0	8
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	11	0	11
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Enfoque Diferencial	0	0	0	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	270	0	270	171	0	171
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Información y Seguimiento	0	0	0	1	1	2
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Oferta Pública	1	0	1	1	0	1
Total		335	1	336	201	1	202

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

2.1.5.4. Subdirección General de Programa y Proyectos

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	0	0	2	0	2
	GIT Emprendimiento	2	0	2	6	2	8
	GIT Formulación y Monitoreo	104	50	154	144	0	144



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

	GIT Intervenciones Rurales Integrales	4	0	4	17	0	17
	GIT Seguridad Alimentaria	0	0	0	1	0	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	2	3	2	0	2
	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	22	0	22
	GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	1	0	1	0	0	0
	GIT Infraestructura Social y Hábitat	13	2	15	1	0	1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	5	4	9	5	1	6
	GIT Antifraudes	349	2	351	40	3	43
	GIT Familias en Acción	108	2	110	113	1	114
	GIT Jóvenes en Acción	2514	0	2514	579	10	589
	GIT Seguimiento y Monitoreo	1	0	1	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	0	0	0	1	0	1
Total		3102	62	3164	935	17	952

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

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

A continuación, se presenta de manera gráfica el histórico del seguimiento desde la adopción del esquema:



Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas

Nota: Referente al aumento de peticiones vencidas en el mes de mayo con referencia al mes de abril y meses posteriores, se debió a fallas con el aplicativo Delta.

4. Alertas

Las principales alertas a la gestión de peticiones son:

- 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 los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés.

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 generado contestación con otro radicado.

Prosperidad Social	Archivadas
Dirección General	68
Secretaría General	74
Subdirección General de Programas y Proyectos	205



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General para la Superación de la Pobreza	11
Total	358

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 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 la Resolución 02041 de 2019.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	Cantidad
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	9
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	1
Total		13

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

7. Consolidación de respuesta– Tareas relacionadas – TR-

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Resolución 02041 del 31 de julio de 2019, el GIT de Participación Ciudadana adopto un esquema de consolidación de respuestas para las peticiones de interés particular con múltiple asignación, el cual se encuentra detallado en la guía de Gestión de Peticiones G-PC-03.

A continuación, se entrega el detalle de las Tareas Relacionadas (TR) generadas para la Consolidación de Respuestas a partir del mes de septiembre de 2019.

7.1 Tareas relacionadas

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	35	2	37	10	0	10
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	0	0	67	0	67



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	0	0	1	0	1
Direcciones Regionales	Dirección Regional Cauca	1	0	1		0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	1	0	1	1	0	1
Direcciones Regionales	Dirección Regional La Guajira	1	0	1	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	1	0	1	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle del Cauca	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	2	0	2
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	12	4	16	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	6	6	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	14	5	19	8	0	8
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	192	15	207	72	0	72
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	89	73	162	1	0	1
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	0	1	1	1	0	1
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	0	1	1	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	0	1	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1	0	1	3	0	3
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	1	1		0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	2	0	2	2	0	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

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	0	1	1	0	0	0
Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de Información	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	2	0	2	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0	1	0	0	0
Total		353	112	465	168	0*	168

* Cuando la petición contiene temas de subsidio familiar de vivienda en especie y temas de la Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, se da respuesta desde el GIT Focalización, en relación con los siguientes temas:

- Ingreso a la Estrategia Unidos.
- Información de cuando comienza la Estrategia Unidos.
- Expedición de estados de vinculación a beneficiarios.

* Es importante resaltar que para el mes de noviembre no se presentaron vencimientos en cuanto a las tareas relacionadas, como quiera que las no contestadas abiertas están dentro de los tiempos establecidos.

7.2 Peticiones asignadas para consolidación que se tramitaron por gestión individual.

Nota: Cabe precisar que para este periodo no se presentaron radicados asignados por tarea relacionada y se cambiaron a gestión individual.

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Nota: Para este periodo la entrega de insumos estuvo dentro de los términos estipulados establecidos, por tanto, no se presentaron radicados sin entrega de insumos.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

7.4 Devoluciones para ajustar insumos.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		TIEMPO	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	8	8
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción	3	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Grupo Interno de Trabajo Focalización/Acompañamiento	1	1
Total		12	12

8. Consolidación órganos de control

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Resolución 02041 del 31 de julio de 2019 y el punto 7.4.5 de la Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3, el GIT de Participación Ciudadana adoptó un esquema de consolidación de respuestas para las peticiones de Órganos de Control.

A continuación, se entrega el detalle de las Tareas Relacionadas (TR) generadas para la Consolidación de Respuestas a partir del mes de noviembre de 2019.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección De Acompañamiento Familiar Y Comunitario	2	3	5	0	0	0
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	0	0	1	0	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección De Infraestructura Social Y Hábitat	0	3	3	0	0	0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	0	0	0	0	1	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	1	1	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	1	1	0	1	1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias En Acción	3	3	6	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	1	1	2	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización.	1	0	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	1	0	1	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación Y Monitoreo	4	0	4	0	1	1
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	0	1	1	0	0	0
Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de Información	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación.	0	0	0	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

Secretaría General	Subdirección De Operaciones	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0	1	0	0	0
Total		15	14	29	4	4	8

9. Gestión Documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 30 de noviembre de 2019 que están pendientes de cierre de la etapa de envío por parte del GIT Gestión Documental.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	Cantidad
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	166
Total		166

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

10. Anexo

El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre, archivadas, recurrentes vencidas en Delta, Gestión Documental, consolidación de respuesta peticiones de Interés Particular y Órganos de Control, se observan en el archivo adjunto.