



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.

Octubre 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.	Agosto.....	4
2.1.4.	Septiembre.....	4
2.1.4.1.	Dirección General	5
2.1.4.2.	Dirección General – Direcciones Regionales	5
2.1.4.3.	Secretaría General	7
2.1.4.4.	Subdirección General para la Superación de la Pobreza.....	8
2.1.4.5.	Subdirección General de Programa y Proyectos.....	9
3.	Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	9
4.	Alertas.....	11
5.	Peticiones archivadas.....	11
6.	Peticiones vencidas de forma recurrente	11
7.	Consolidación de respuesta– Tareas relacionadas – TR-.....	12
7.1	Tareas relacionadas.....	13
7.2	Peticiones asignadas para consolidación que se tramitaron por gestión individual.	14
7.3	El área no entrega los insumos mediante TR.....	14
7.4	Devoluciones para ajustar insumos.	15
8.	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 septiembre 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 a agosto de 2019. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de septiembre 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:

Prosperidad Social	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección 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 Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1
Total			3

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

2.1.3. Agosto

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para agosto 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
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	1
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	3
Total			8

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

2.1.4. Septiembre

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.

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

2.1.4.1. Dirección General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1	0	1	4	0	4
	GIT Actividad Legislativa	81	1	82	8	0	8
	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	4	0	4
	Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	3	0	3
Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	4	1	5	2	0	2
	GIT Gestión de Información	17	0	17	7	0	7
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	1	2	3	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	2	3	5	0	0	0
Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de Información	0	0	0	0	1	1
Total		107	7	114	28	1	29

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

2.1.4.2. Dirección General – Direcciones Regionales



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia	0	0	0	0	1	1
	Dirección Regional Atlántico	2	0	2	1	0	1
	Dirección Regional Bogotá	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Boyacá	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Caldas	3	0	3	5	0	5
	Dirección Regional Caquetá	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Cauca	4	0	4	3	0	3
	Dirección Regional Chocó	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Córdoba	3	0	3	4	0	4
	Dirección Regional Huila	8	0	8	5	0	5
	Dirección Regional Magdalena	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Magdalena Medio	5	0	5	1	0	1
	Dirección Regional Meta	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Nariño	4	0	4	21	0	21
	Dirección Regional Putumayo	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Quindío	5	0	5	6	0	6
	Dirección Regional Risaralda	1	0	1	1	0	1
	Dirección Regional Santander	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Sucre	0	0	0	3	0	3
Dirección Regional Valle del Cauca	9	0	9	11	0	11	
Total		45	0	45	69	1	70

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

2.1.4.3. Secretaría General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	16	0	16	4	0	4
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	526	430	956	612	104	716
GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	Secretaría General	0	0	0	1	1	2
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	0	0	0	0	1	1
	GIT Gestión Post Contractual	1	0	1	1	0	1
	Subdirección de Contratación	0	0	0	5	0	5
Subdirección de Operaciones	GIT Gestión Documental	0	0	0	3	0	3
	GIT Prestación de Servicios	0	0	0	2	0	2
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	4	2	6	5	1	6
	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	2	0	2
Subdirección Financiera	GIT Asuntos Tributarios	2	0	2	0	0	0
Total		549	432	981	635	108	743

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

El GIT de Participación Ciudadana registra al 30 de septiembre del 2019 un total de 104 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

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

2.1.4.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Áreas	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	71	0	71	10	0	10
	GIT Acompañamiento Étnico y Rural Comunitario	1	0	1	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	1	2
	GIT Alianza y Cooperación Internacional	0	0	0	3	0	3
	GIT Donaciones	8	1	9	3	0	3
	GIT Empleabilidad	2	0	2	0	0	0
	GIT Oferta Pública	0	0	0	1	1	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	0	0	0	1	0	1
	GIT Enfoque Diferencial	3	1	4	8	1	9
	GIT Focalización	227	18	245	365	0	365
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2	0	2	0	0	0
Total		314	20	334	392	3	395

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

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS / CERRADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	241	0	241	49	0	49
	GIT Emprendimiento	2	0	2	8	0	8
	GIT Formulación y Monitoreo	90	1	91	60	0	60
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	2	0	2	31	0	31
	GIT Seguridad Alimentaria	0	0	0	1	0	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1
	GIT Desarrollo e Implementación	36	1	37	37	1	38
	GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	1	0	1
	GIT Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	13	0	13	12	0	12
	GIT Antifraudes	20	6	26	84	0	84
	GIT Familias en Acción	168	0	168	172	0	172
	GIT Jóvenes en Acción	2614	1	2615	303	4	307
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	0	1	0	0	0
	GIT Seguimiento y Monitoreo	9	0	9	4	0	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	0	0	0	1	0	1
Total		3196	9	3205	765	5	770

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

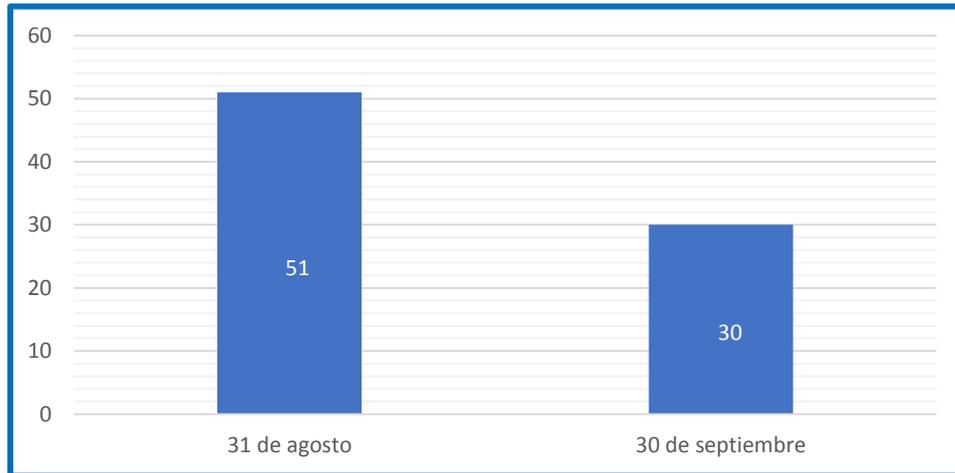


La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas



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

Así las cosas, el esquema de seguimiento a la gestión de peticiones para el 31 de agosto del 2019 contaba con 51 peticiones vencidas y al 30 de septiembre del 2019 se cuenta con 30 peticiones vencidas, con una efectividad del 41%.

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





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	99
Secretaría General	73
Subdirección General de Programas y Proyectos	237
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	50
Total	459

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 el Resolución 02041 de 2019.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	Cantidad
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	3
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	1
Total		5

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

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	10	0	10	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	0	1	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	1	4	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	0	0	0	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	5	0	5	3	0	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	109	5	114	164	0	164
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización/Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario *	65	5	70	8	0	8
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	106	13	119	160	0	160
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1	0	1	1	0	1
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1	0	1	0	0	0
Total		302	25	327	336	0	336

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

* 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 del Centro de Contacto, en relación con los siguientes temas:

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

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

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS POR TAREA RELACIONADA	
		TIEMPO	TOTAL
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	2	2
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	1	1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1	1
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	1	1
Total		6	6

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		CERRADAS	TOTAL
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	2	2
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	1
Total		3	3



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	2	2
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	1	1
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	3	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización/Acompañamiento	1	1
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	2	2
GIT Infraestructura Social y Hábitat	GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	1
Total		10	10

8. Anexo

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