

**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**

Contenido

[1. Objetivo 2](#_Toc19278844)

[2. Efectividad de la gestión de peticiones por áreas de la Entidad 3](#_Toc19278845)

[2.1. Año 2018 3](#_Toc19278846)

[2.2. Año 2019 3](#_Toc19278847)

[2.2.1. Enero 3](#_Toc19278848)

[2.2.2. Febrero 3](#_Toc19278849)

[2.2.3. Marzo 4](#_Toc19278850)

[2.2.4. Abril 4](#_Toc19278851)

[2.2.5. Mayo 5](#_Toc19278852)

[2.2.5.1. Dirección General 5](#_Toc19278853)

[2.2.5.2. Dirección General – Direcciones Regionales 5](#_Toc19278854)

[2.2.5.3. Secretaría General 7](#_Toc19278855)

[2.2.5.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza 8](#_Toc19278856)

[2.2.5.5. Subdirección General de Programa y Proyectos 8](#_Toc19278857)

[3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta 9](#_Toc19278858)

[4. Alertas 10](#_Toc19278859)

[5. Peticiones archivadas 11](#_Toc19278860)

[6. Anexo 11](#_Toc19278861)

## **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.

## **Efectividad de la gestión de peticiones por áreas de la Entidad**

## **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.

## **Año 2019**

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **Dirección General**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupos de Trabajo** | **Grupos Internos de Trabajo** | **CONTESTADAS / CERRADADAS** | | | **NO CONTESTADAS/ABIERTAS** | | |
| **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** | **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** |
| Dirección General | Dirección General | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Oficina Asesora Jurídica | GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 | 9 |
| GIT Actividad Legislativa | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| GIT Asesoría y Producción Normativa | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Oficina Asesora Jurídica | 44 | 1 | 45 | 4 | 0 | 4 |
| Oficina Asesora Planeación | GIT Gestión de Información | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Oficina Asesora Planeación | 27 | 5 | 32 | 9 | 0 | 9 |
| Oficina de Control Interno | Oficina de Control Interno | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| **Total** | | 73 | 6 | 79 | 30 | 4 | 34 |

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

## **Dirección General – Direcciones Regionales**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupos de Trabajo** | **Grupos Internos de Trabajo** | **CONTESTADAS / CERRADADAS** | | | **NO CONTESTADAS/ABIERTAS** | | |
| **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** | **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** |
| Direcciones Regionales | Dirección Regional Antioquia | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Dirección Regional Atlántico | 27 | 1 | 28 | 1 | 0 | 1 |
| Dirección Regional Bolívar | 19 | 0 | 19 | 0 | 0 | 0 |
| Dirección Regional Caldas | 6 | 0 | 6 | 1 | 0 | 1 |
| Dirección Regional Caquetá | 14 | 0 | 14 | 8 | 0 | 8 |
| Dirección Regional Cauca | 14 | 0 | 14 | 5 | 0 | 5 |
| Dirección Regional Cesar | 11 | 0 | 11 | 1 | 0 | 1 |
| Dirección Regional Córdoba | 6 | 0 | 6 | 8 | 0 | 8 |
| Dirección Regional Huila | 28 | 0 | 28 | 0 | 0 | 0 |
| Dirección Regional Magdalena Medio | 3 | 0 | 3 | 6 | 0 | 6 |
| Dirección Regional Meta | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Dirección Regional Nariño | 19 | 0 | 19 | 11 | 0 | 11 |
| Dirección Regional Norte de Santander | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Dirección Regional Putumayo | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Dirección Regional Quindío | 2 | 0 | 2 | 4 | 0 | 4 |
| Dirección Regional Risaralda | 5 | 0 | 5 | 1 | 0 | 1 |
| Dirección Regional Sucre | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Dirección Regional Valle del Cauca | 39 | 0 | 39 | 5 | 0 | 5 |
| **Total** | | 202 | 1 | 203 | 52 | 0 | 53 |

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

## **Secretaría General**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupos de Trabajo** | **Grupos Internos de Trabajo** | **CONTESTADAS / CERRADADAS** | | | **NO CONTESTADAS/ABIERTAS** | | |
| **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** | **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** |
| GIT Participación Ciudadana | GIT Participación Ciudadana | 442 | 495 | 937 | 406 | 120 | 526 |
| Secretaría General | Secretaría General | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Subdirección de Contratación | GIT Gestión Contractual | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| GIT Gestión Post Contractual | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Subdirección de Contratación | 7 | 2 | 9 | 3 | 1 | 4 |
| Subdirección de Operaciones | GIT Administración de Bienes | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| GIT Gestión Documental | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Subdirección de Operaciones | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Subdirección de Talento Humano | GIT Administración del Talento Humano | 0 | 0 | 0 | 8 | 1 | 9 |
| GIT Desarrollo | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Subdirección de Talento Humano | 12 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 |
| Subdirección Financiera | GIT Asuntos Tributarios | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Subdirección Financiera | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| **Total** | | 463 | 497 | 960 | 426 | 125 | 551 |

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

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 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.

## **Subdirección General para la Superación de la Pobreza**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupos de Trabajo** | **Grupos Internos de Trabajo** | **CONTESTADAS / CERRADADAS** | | | **NO CONTESTADAS/ABIERTAS** | | |
| **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** | **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** |
| Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario | Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario | 269 | 0 | 269 | 4 | 0 | 4 |
| GIT Implementación | 13 | 1 | 14 | 1 | 0 | 1 |
| GIT Información y Seguimiento | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 14 |
| Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social | Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| GIT Alianza y Cooperación Internacional | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| GIT Donaciones | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| GIT Oferta Pública | 560 | 2 | 562 | 452 | 0 | 452 |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| GIT Enfoque Diferencial | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| GIT Focalización | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| **Total** | | 847 | 3 | 850 | 482 | 1 | 483 |

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

## **Subdirección General de Programa y Proyectos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupos de Trabajo** | **Grupos Internos de Trabajo** | **CONTESTADAS / CERRADADAS** | | | **NO CONTESTADAS/ABIERTAS** | | |
| **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** | **TIEMPO** | **VENCIDAS** | **TOTAL** |
| Dirección de Inclusión Productiva | Dirección de Inclusión Productiva | 1 | 0 | 1 | 4 | 1 | 5 |
| GIT Emprendimiento | 8 | 3 | 11 | 10 | 0 | 10 |
| GIT Formulación y Monitoreo | 469 | 0 | 469 | 23 | 0 | 23 |
| GIT Intervenciones Rurales Integrales | 8 | 1 | 9 | 13 | 1 | 14 |
| Dirección de Infraestructura Social y Hábitat | Dirección de Infraestructura Social y Hábitat | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| GIT Desarrollo e implementación | 1 | 0 | 1 | 17 | 1 | 18 |
| GIT Infraestructura Social y Hábitat | 51 | 3 | 54 | 1 | 0 | 1 |
| Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas | Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas | 48 | 0 | 48 | 10 | 2 | 12 |
| GIT Antifraudes | 0 | 0 | 0 | 37 | 0 | 37 |
| GIT Familias en Acción | 412 | 12 | 424 | 61 | 4 | 65 |
| GIT Jóvenes en Acción | 4225 | 28 | 4253 | 1536 | 1 | 1537 |
| GIT Seguimiento y Monitoreo | 7 | 0 | 7 | 1 | 1 | 2 |
| Subdirección General de Programas y Proyectos | Subdirección General de Programas y Proyectos | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| **Total** | | 5234 | 47 | 5281 | 1715 | 11 | 1726 |

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

## **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 30 de abril del 2019 contaba con 26 peticiones vencidas y al 31 de mayo del 2019 se cuenta con 148 peticiones vencidas, con un aumento del 469% esto debido a las incidencias o fallas presentadas por la herramienta DELTA durante este periodo

## **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.

## **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 | 108 |
| Secretaría General | 149 |
| Subdirección General de Programas y Proyectos | 461 |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | 84 |
| **Total** | 802 |

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

## **Anexo**

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