



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.

Mayo 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.....	5
2.2.4.1.	Dirección General	5
2.2.4.2.	Dirección General – Direcciones Regionales	6
2.2.4.3.	Secretaría General	7
2.2.4.4.	Subdirección General para la Superación de la Pobreza.....	9
2.2.4.5.	Subdirección General de Programa y Proyectos.....	10
3.	Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	11
4.	Alertas.....	12
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 30 de abril 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 marzo de 2019. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de abril 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
Subdirección General de	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

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.

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
Secretaria General	Subdirección de Contratación		2
	Subdirección de Talento Humano		3
Total			5

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
Secretaria General	Subdirección de Contratación		4
Subdirección General de Programa y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas		1
		GIT Jóvenes en Acción	2
Total			7

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

2.2.4. Abril

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

2.2.4.1. Dirección General

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección General	Dirección General	2		2	1	1	2
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos			0	5	2	7
Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa	198		198	1		1
Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación			0	1		1
Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Información	19		19			0
Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto			0	1		1
Oficina de Tecnologías de Información	GIT Proyectos de Tecnologías de Información			0	1		1
Oficina Asesora Jurídica	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	2	3	5	2		2
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	21		21			0
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	3	1	4	4		4
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	9	9	18	1	2	3



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de Información	2		2			0
Oficina Gestión Regional	Oficina Gestión Regional	1		1			0
Total		257	13	270	17	5	22

2.2.4.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia	2		2			0
	Dirección Regional Atlántico	23		23			0
	Dirección Regional Bogotá	1		1			0
	Dirección Regional Bolívar	1		1			0
	Dirección Regional Boyacá	1		1			0
	Dirección Regional Caldas	10		10			0
	Dirección Regional Caquetá	3		3	2		2
	Dirección Regional Cauca	11		11	2		2
	Dirección Regional Chocó	2		2			0
	Dirección Regional Córdoba	6		6	3		3
	Dirección Regional Guainía	3		3			0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Dirección Regional Huila	12		12			0
Dirección Regional La Guajira	1		1	1		1
Dirección Regional Magdalena	1		1			0
Dirección Regional Magdalena Medio	2		2	1		1
Dirección Regional Meta	1		1			0
Dirección Regional Nariño	22		22	2		2
Dirección Regional Norte de Santander	5		5			0
Dirección Regional Quindío	7		7	2		2
Dirección Regional Risaralda	3		3			0
Dirección Regional Santander	1		1			0
Dirección Regional Tolima	1		1			0
Dirección Regional Valle del Cauca	21		21	5		5
Total	140	0	140	18	0	18

2.2.4.3. Secretaría General

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	18	3	21	4	2	6



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Subdirección Financiera	GIT Asuntos Tributarios	4		4			0
Subdirección Financiera	GIT Contabilidad	1		1			0
GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	3		3	1		1
Subdirección de Talento Humano	GIT Desarrollo	2		2	1	1	2
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1		1			0
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Pre Contractual		2	2		1	1
Subdirección de Contratación	GIT Investigación de Mercado	1		1	1		1
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	540	493	1033	85	23	108
Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	1		1			0
Subdirección de Operaciones	GIT Servicios de Transporte y Seguridad	1		1			0
Subdirección Financiera	GIT Tesorería	1		1			0
Secretaría General	Secretaría General			0	1	1	2
Subdirección Financiera	Subdirección Financiera	1		1			0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación		2	2	3	3	6
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1		1			0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	3		3	2	1	3
Total		578	500	1078	98	32	130

El GIT de Participación Ciudadana registra al 30 de abril del 2019 un total de 23 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

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

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.

2.2.4.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	204	2	206	1		1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social		6	6	1		1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Acompañamiento Social de Vivienda Gratuita	48	2	50	5		5
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional			0	1		1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	11	6	17	3		3
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad			0		1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Enfoque Diferencial	7	1	8	4	1	5
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	691		691	22	1	26
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Implementación	1	2	3			0
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Información y Seguimiento	3		3	1		1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Oferta Pública	3	3	6			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

Total	968	22	990	38	6	44
--------------	-----	----	-----	----	---	----

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

2.2.4.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

Área	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS/ABIERTAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	153	2	155	3		3
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	13		13			0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	17		17	4	1	5
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	44	1	45	16		16
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	57	9	66	35	1	36
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	7	1	8	5	3	8
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	202	5	207	23		23
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo			0	1		1
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	362	1	363	19		19
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Infraestructura Social y Hábitat	1		1	1		1
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	6	13	19	3		3



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

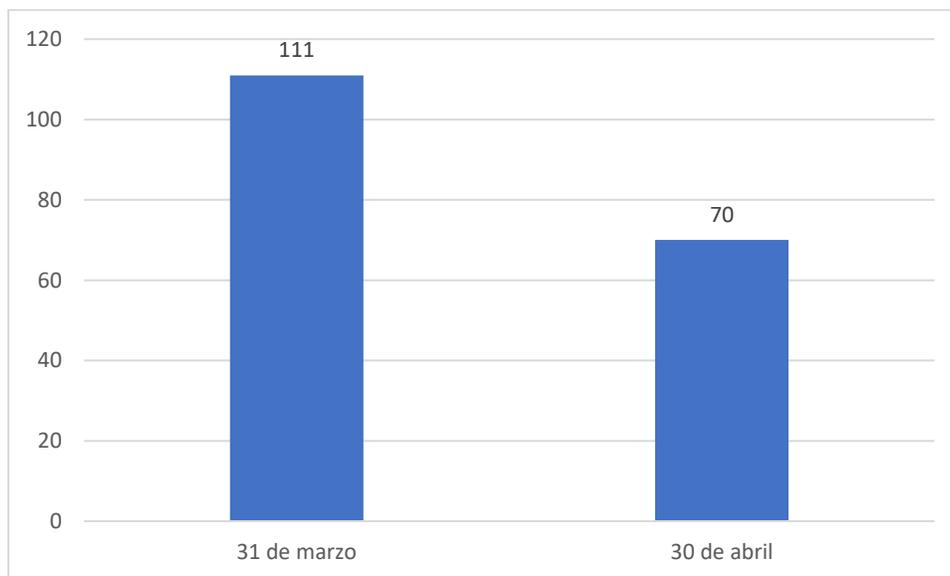
Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	2198	1	2199	671	9	680
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	20	1	21	4		4
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Sistema de Información	1		1			0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos			0	1		1
Total		3081	34	3115	786	14	800

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

Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas





La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del seguimiento a la gestión de peticiones – Canal Escrito

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.

Este nuevo esquema de seguimiento a la gestión de peticiones inició el 18 de marzo del 2019 con 561 peticiones vencidas y al 30 de abril del 2019 se cuenta con 70 peticiones vencidas, con una reducción del 37%.

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.