



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 2020

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



### Contenido

1. Objetivo .....	3
2. Efectividad de la gestión de peticiones por áreas de la Entidad.....	3
2.1. 2020.....	3
2.1.1. Febrero.....	3
2.1.2. Marzo.....	3
2.1.3. Abril.....	4
2.1.3.1. Dirección General.....	4
2.1.3.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	5
2.1.3.3. Secretaría General.....	5
2.1.3.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza .....	6
2.1.3.5. Subdirección General de Programa y Proyectos .....	6
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	7
4. Alertas .....	7
5. Peticiones archivadas.....	8
6. Peticiones vencidas de forma recurrente .....	8
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	9
7.1 Tareas relacionadas.....	9
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	10
8. Consolidación órganos de control.....	11
9. Gestión documental .....	11
10. Traslados por competencia.....	11
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	12
11.1 Correo grupo peticiones .....	12
11.2 Cruce base de datos .....	12
12. Revisión de Peticiones .....	12
13. Anexo .....	13



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 2020.

Para este reporte del año 2020 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta del mes de febrero y marzo. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de abril de esta 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. 2020

##### 2.1.1. Febrero

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para febrero 2020 se observa a continuación:

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	1
Total			2

El detalle de los radicados no contestados vencidos se observa en el anexo del reporte.

##### 2.1.2. Marzo

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para marzo 2020 se observa a continuación:

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Investigación de Mercado	1
		Subdirección de Contratación	1
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	33



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	Dirección de Inclusión Productiva	1
		GIT Formulación y Monitoreo	4
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	5
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	3
		GIT Familias en Acción	1
<b>Total</b>			<b>49</b>

El detalle de los radicados no contestados vencidos se observa en el anexo del reporte.

### 2.1.3. Abril

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en abril de 2020, 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.

Explicando que

**Contestadas:** son las peticiones que se les dio respuesta

**No Contestadas:** son las peticiones que al momento del corte no se les ha dado respuesta o falta algún proceso en delta y estas se encuentran abiertas

**A Tiempo:** son las peticiones que se contestaron o están pendientes de dar respuesta pero que se encuentran dentro de los términos establecidos

**Vencida:** Son las peticiones que se contestaron o están pendientes pero que están ya se encuentran fuera de los términos establecidos

#### 2.1.3.1. Dirección General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Dirección General	0	0	0	2	0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	GIT Comunicaciones Estratégicas	0	0	0	1	0	1
	Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa	3	0	3	15	0	15
	Oficina Asesora Jurídica	65	0	65	5	0	5
Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Información	0	0	0	4	0	4
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	0	0	0	2	0	2
	Oficina Asesora Planeación	39	2	41	4	1	5
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	0	0	0	6	1	7
Oficina de Tecnologías de Información	GIT Proyectos de Tecnologías de Información	1	0	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>108</b>	<b>2</b>	<b>110</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>42</b>

El detalle de los radicados no contestados vencidos se observa en el anexo del reporte.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

### 2.1.3.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas	0	0	0	3	0	3
	Dirección Regional Antioquia	18	0	18	13	0	13
	Dirección Regional Atlántico	102	0	102	9	0	9
	Dirección Regional Bogotá	6	0	6	1277	0	1277
	Dirección Regional Bolívar	71	0	71	5	0	5
	Dirección Regional Caldas	7	0	7	33	0	33
	Dirección Regional Cesar	18	0	18	0	0	0
	Dirección Regional Córdoba	7	0	7	29	0	29
	Dirección Regional Huila	81	0	81	5	0	5
	Dirección Regional Magdalena Medio	6	0	6	9	0	9
	Dirección Regional Meta	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Nariño	57	0	57	21	0	21
	Dirección Regional Quindío	17	0	17	3	0	3
	Dirección Regional Risaralda	4	0	4	2	0	2
	Dirección Regional Sucre	34	0	34	0	0	0
	Dirección Regional Urabá - Darién	12	0	12	0	0	0
	Dirección Regional Valle del Cauca	81	0	81	79	0	79
Dirección Regional Vichada	2	0	2	0	0	0	
<b>Total</b>		<b>523</b>	<b>0</b>	<b>523</b>	<b>1489</b>	<b>0</b>	<b>1489</b>

El detalle de los radicados no contestados vencidos se observa en el anexo del reporte.

### 2.1.3.3. Secretaría General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
GIT Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información	GIT Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información	0	0	0	1	0	1
	GIT Participación Ciudadana	41	108	149	1536	492	2028
	Secretaría General	4	0	4	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1	0	1	4	0	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 Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	2	0	2
	GIT Bienestar	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Talento Humano	5	0	5	0	0	0
Subdirección Financiera	GIT Contabilidad	0	0	0	2	0	2
	GIT Cuentas por Pagar	1	0	1	2	0	2
	Subdirección Financiera	0	0	0	2	0	2
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>108</b>	<b>161</b>	<b>1551</b>	<b>492</b>	<b>2043</b>

El detalle de los radicados no contestados vencidos se observa en el anexo del reporte.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Para este mes el **GIT Participación Ciudadana** presentan un alto nivel de vencimientos ocasionado por el volumen exponencial de peticiones, generadas por las ayudas anunciadas por el COVID-19.

### 2.1.3.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	20	0	20	3	0	3
	GIT Implementación	0	0	0	1	0	1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	0	0	6	0	6
	GIT Alianza y Cooperación Internacional	2	0	2	0	0	0
	GIT Donaciones	95	0	95	14	0	14
	GIT Empleabilidad	1	0	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	42	1	43	14	0	14
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>161</b>	<b>1</b>	<b>162</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>38</b>

El detalle de los radicados no contestados vencidos se observa en el anexo del reporte.

### 2.1.3.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	0	0	1	0	1
	GIT Formulación y Monitoreo	33	0	33	77	2	79
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	4	1	5	10	0	10
	GIT Seguridad Alimentaria	0	0	0	2	0	2
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	13	3	16	20	0	20
	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	13	0	13
	GIT Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	2	0	2
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	71	3	74	39	0	39
	GIT Antifraudes	442	1	443	78	0	78
	GIT Familias en Acción	1344	3	1347	1908	3	1911
	GIT Jóvenes en Acción	3432	4	3436	1603	3	1606
	GIT Seguimiento y Monitoreo	39	0	39	43	1	44
	GIT Territorios y Poblaciones	0	0	0	14	0	14

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad es de todos

Prosperidad Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1	0	1	3	1	4
	Subdirección General de Programas y Proyectos	5	0	5	5	1	6
<b>Total</b>		<b>5384</b>	<b>15</b>	<b>5399</b>	<b>3818</b>	<b>11</b>	<b>3829</b>

El detalle de los radicados no contestados vencidos 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 de 2019 con referencia al mes de abril y meses posteriores, se debió a fallas con el aplicativo Delta.
- Referente al aumento de peticiones vencidas en el mes de abril de 2020 con referencia a los meses anteriores del presente año, fue ocasionado por la pandemia del COVID-19 y la declaratoria de emergencia sanitaria mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, en el que se han anunciado diferentes ayudas de los programas Familias en Acción y Jóvenes en Acción, Devolución de Iva e Ingreso Solidario, lo que ha generado un aumento exponencial en el número de peticiones recibidas en la Entidad.

### 4. Alertas

Las principales alertas a la gestión de peticiones son:



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

- Se requiere continuar reforzando 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 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, según se verifica en el comentario de cierre.

Prosperidad Social	Archivadas
Dirección General	101
Secretaría General	46
Subdirección General de Programas y Proyectos	313
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	19
<b>Total</b>	<b>479</b>

El detalle de los radicados archivados 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 de cierre de este mes, 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 Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	1
	GIT Formulación y Monitoreo	1
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	2
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1
	Subdirección de Contratación	1
<b>Total</b>		<b>6</b>





La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

### 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 correspondientes al mes de abril de 2020.

#### 7.1 Tareas relacionadas

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	31	0	31	12	0	12
		GIT Implementación	4	0	4	2	0	2
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	2	0	2	0	0	0
		GIT Donaciones	4	0	4	1	0	1
		GIT Empleabilidad	0	0	0	1	0	1
		GIT Innovación Social	0	0	0	0	1	1
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	76	2	78	33	0	33
* GIT Focalización/Acompañamiento		57	0	57	14	0	14	
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Oferta Pública	24	0	24	0	0	0	
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	122	10	132	50	0	50
		Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Desarrollo e Implementación	2	0	2	1	0	1
		Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	5	1	6	2	0	2
		GIT Antifraudes	2	3	5	0	0	0
		GIT Familias en Acción	47	1	48	12	0	12
		GIT Jóvenes en Acción	20	0	20	3	0	3
GIT Seguimiento y Monitoreo	51	1	52	4	0	4		
GIT Territorios y Poblaciones	1	0	1	0	0	0		
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Atlántico	3	0	3	0	0	0
		Dirección Regional Huila	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Risaralda	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Valle del Cauca	3	0	3	2	0	2

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	3	0	3	0	0	0
<b>Total</b>			<b>459</b>	<b>18</b>	<b>477</b>	<b>139</b>	<b>1</b>	<b>140</b>

El detalle de los radicados no contestados se observa en el anexo del reporte.

\* 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.

### 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 que se hubieran cambiado 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 lo cual no se presentaron radicados sin entrega de insumos.

### 7.4 Devoluciones para ajustar insumos

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	3	4	0	1	1
		GIT Seguimiento y Monitoreo	1	0	1	0	0	0
		GIT Familias en Acción	2	5	7	0	0	0
		GIT Jóvenes en Acción	2		2	0	0	0
		GIT Seguimiento y Monitoreo	0	1	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	0	0	0	0	1	1
		Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	11	0	11	0	0	0
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Donaciones	0	0	0	0	1	1
		GIT Focalización/Acompañamiento	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>			<b>17</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

### 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 adopto un esquema de consolidación de respuestas para las peticiones de Órganos de Control que tengan competencia de varias áreas de la Entidad.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	0	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	1	0	1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	3	0	3
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	4	4	4
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	1	0	1
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

### 9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 30 de abril de 2020 que están pendientes de cierre de la etapa de envío por parte del GIT Gestión Documental - señor Fabio Casas.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	Cantidad
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	173
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	2
<b>Total</b>		<b>176</b>

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

### 10. Traslados por competencia

En el mes de diciembre se implementó por el GIT Participación Ciudadana el proceso de traslados por competencia a otras entidades con radicado de salida independiente por cada entidad, por lo anterior, de 4.192 radicados únicos que ingresaron en el mes de marzo al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 5.930 radicados de salida, en los siguientes estados.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	50	2330	2380	1025	2525	3550
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>2330</b>	<b>2380</b>	<b>1025</b>	<b>2525</b>	<b>3550</b>

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

\* Nota: Los radicados vencidos se generan por la adopción del nuevo esquema de traslados, el cual conlleva mayores tiempos de gestión y procesos operativos, se espera continuar con la revisión para realizar los ajustes correspondientes y mejorar los tiempos de gestión.

### 11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas

El objetivo de este seguimiento es identificar las peticiones de órganos de control y presidencia teniendo en cuenta su prioridad para la gestión, para lo cual se pretende identificar posibles radicados que no pasan de la etapa de revisión a gestión por incidencia del Sistema de gestión documental – Delta, para tomar acciones inmediatas, para esto se adoptaron los siguientes controles.

#### 11.1 Correo grupo peticiones

Con el objetivo que todas las peticiones que tengan prioridad en su gestión se han conocidas por las áreas competentes de su respuesta en el menor tiempo posible, se le enviará un correo desde el GIT Participación Ciudadana tan pronto sea asignada y a su vez se realizara un seguimiento de manera manual en una base de datos de Excel, para registrar la fecha de notificación en la que el área visualiza la petición asignada, de tal forma que se pueda alertar y verificar una posible incidencia en los casos que no se realice la notificación a más tardar el día siguiente a su asignación.

#### 11.2 Cruce base de datos

Desde el GIT Participación Ciudadana se realizará un seguimiento de manera manual y diaria donde se descargará la Sabana Reportes de Peticiones máximo a 5 días y se realizará un cruce desde confrontando la etapa de radicación con la etapa de revisión y la etapa de revisión con la etapa de gestión, de tal forma que se pueda evidenciar que radicados no pasan de una etapa a la otra y tomar las acciones correspondientes.

### 12. Revisión de Peticiones

En el mes de abril por la pandemia del COVID-19 se presentó un alto volumen de peticiones recibidas las cuales después de su radicación pasan a la etapa de Revisión de Peticiones, donde son tipificadas para pasar a la etapa de Gestión de Peticiones de acuerdo a competencia de las diferentes áreas de la Entidad, por lo que es procedente relacionar la cantidad de radicados que se recibieron en el presente mes.

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

**Nota:** En la siguiente tabla podemos evidenciar que, por el alto volumen de peticiones, unas de las medidas de contingencia adoptadas por Secretaría General - GIT Participación Ciudadana, fue solicitar el apoyo a diferentes áreas de la Entidad.

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	Revisión de Peticiones		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	37	2	39
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	99	6	105
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	33	7	40
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	3897	13838	17735
Oficina Asesora Jurídica	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	62	1	63
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	29	7	36
<b>Total</b>		<b>4157</b>	<b>13861</b>	<b>18018</b>

El detalle de los radicados no tipificados se observa en el anexo del reporte.

### 13. Anexo

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

La fuente de información para la elaboración del presente informe es el sistema de gestión documental Delta en su módulo de peticiones, y el cierre o gestión de peticiones corresponde a lo registrado por cada funcionario en el sistema al cierre de este mes.