



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.

Septiembre 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. Mayo.....	3
2.1.2. Junio .....	3
2.1.3. Julio.....	3
2.1.4. Agosto .....	4
2.1.4.1. Dirección General.....	4
2.1.4.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	5
2.1.4.3. Secretaría General .....	5
2.1.4.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza .....	6
2.1.4.5. Subdirección General de Programa y Proyectos .....	6
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta 7	
4. Alertas .....	8
5. Peticiones archivadas.....	8
6. Peticiones vencidas de forma recurrente .....	9
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	9
7.1 Tareas relacionadas.....	9
7.4 Devoluciones para ajustar insumos .....	11
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. Apoyo en la Etapa de Gestión de Peticiones.....	13
14. 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 31 de agosto 2020.

Para este reporte del año 2020 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta del mes de mayo y junio. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de agosto 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. Mayo

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

Áreas	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	2
<b>Total</b>			<b>2</b>

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

##### 2.1.2. Junio

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

Áreas	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	66
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1045
<b>Total</b>			<b>1111</b>

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

##### 2.1.3. Julio

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Implementación	7
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	3208
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	3992
Total			6912

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

### 2.1.4. Agosto

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en agosto 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 ya se encuentran fuera de los términos establecidos

#### 2.1.4.1. Dirección General

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	11	0	11	0	0	0
	GIT Actividad Legislativa	18	0	18	3	1	4
	GIT Asesoría y Producción Normativa	2	0	2	0	0	0



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	0	0	0	2	0	2
	Oficina Asesora Jurídica	7	0	7	57	2	59
Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	1	0	1	0	0	0
	GIT Gestión de Información	11	0	11	0	0	0
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	11	0	11	0	0	0
	GIT Mejoramiento Continuo	2	0	2	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	0	0	0	28	2	30
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	4	0	4	0	0	0
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>90</b>	<b>5</b>	<b>95</b>

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

### 2.1.4.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Antioquia	9	0	9	12	0	12
	Dirección Regional Atlántico	7	0	7	97	0	97
	Dirección Regional Bogotá	49	0	49	0	0	0
	Dirección Regional Bolívar	0	0	0	33	1	34
	Dirección Regional Caldas	0	0	0	17	0	17
	Dirección Regional Cesar	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Córdoba	25	0	25	1	0	1
	Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Huila	8	0	8	22	0	22
	Dirección Regional Magdalena Medio	4	0	4	0	0	0
	Dirección Regional Nariño	3	0	3	42	0	42
	Dirección Regional Norte de Santander	8	0	8	1	0	1
	Dirección Regional Quindío	64	0	64	3	0	3
	Dirección Regional Risaralda	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Santander	0	0	0	9	0	9
	Dirección Regional Sucre	1	0	1	33	0	33
	Dirección Regional Tolima	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Urabá - Darién	0	0	0	16	0	16
Dirección Regional Valle del Cauca	0	0	0	8	0	8	
<b>Total</b>		<b>181</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>297</b>	<b>1</b>	<b>298</b>

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

### 2.1.4.3. Secretaría General

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	5771	493	6264	40	16	56



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	2	0	2	0	0	0
Secretaría General	Secretaría General	4	0	4	1	0	1
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1	2	3	0	0	0
	GIT Investigación de Mercado	8	0	8	0	0	0
	Subdirección de Contratación	9	4	13	4	0	4
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	4	2	6	0	0	0
	GIT Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo	2	0	2	0	0	0
	Subdirección de Talento Humano	1	0	1	6	0	6
Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	1	0	1	3	0	3
<b>Total</b>		<b>5803</b>	<b>501</b>	<b>6304</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>70</b>

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

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

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

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	34	0	34	25	0	25
	GIT Diseño Metodológico y Formación	10	0	10	0	0	0
	GIT Implementación	38	0	38	0	0	0
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	0	1	0	0	0
	GIT Donaciones	26	0	26	20	0	20
	GIT Empleabilidad	28	0	28	1	0	1
GIT Focalización	GIT Focalización	323	0	323	53	2	55
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0	1	0	1	1
<b>Total</b>		<b>461</b>	<b>0</b>	<b>461</b>	<b>99</b>	<b>3</b>	<b>102</b>

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

### 2.1.4.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	80	0	80	0	0	0
	GIT Emprendimiento	24	0	24	1	0	1
	GIT Formulación y Monitoreo	228	0	228	39	1	40
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	52	1	53	1	0	1

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

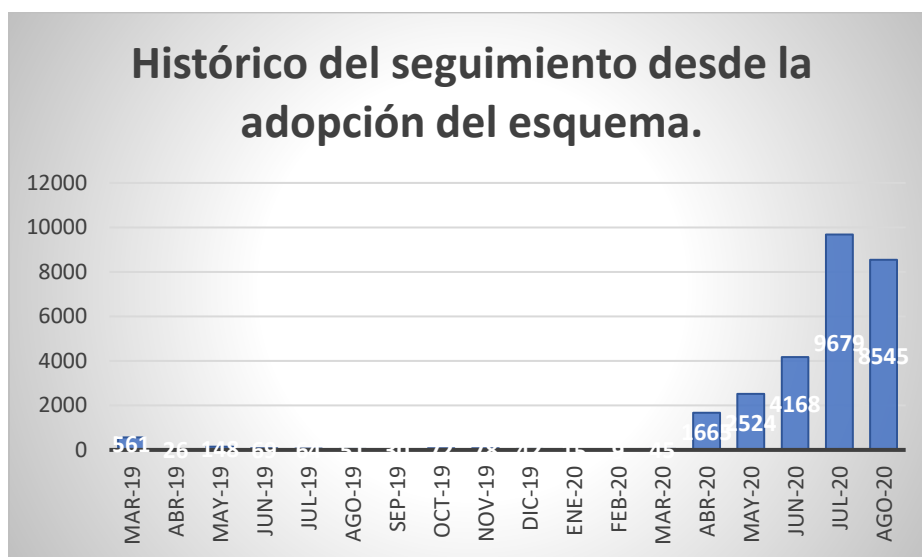
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	40	1	41	0	0	0
	GIT Desarrollo e Implementación	21	0	21	2	0	2
	GIT Infraestructura Social y Hábitat	13	0	13	2	1	3
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	78	2	80	49	3	52
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	33	1	34	1	0	1
	GIT Familias en Acción	687	2	689	358	0	358
	GIT Jóvenes en Acción	3406	3	3409	6	0	6
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	2	0	2	7	0	7
	GIT Seguimiento y Monitoreo	14	0	14	7	0	7
	GIT Territorios y Poblaciones	37	0	37	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	7	1	8	1	0	1
	Subdirección General de Programas y Proyectos	6	0	6	11	3	14
<b>Total</b>		<b>4728</b>	<b>11</b>	<b>4739</b>	<b>485</b>	<b>8</b>	<b>493</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 en 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

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:

- Referente al aumento de peticiones vencidas a partir del mes de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2020, con referencia a los meses anteriores del presente año, es 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, Jóvenes en Acción, Devolución de Iva, Ingreso Solidario y Colombia Mayor, lo que ha generado un aumento exponencial en el número de peticiones recibidas en la Entidad. Para lo cual se han venido adoptado diferentes acciones y estrategias para lograr su gestión.
- Sumado al alto volumen de peticiones que se están presentando, se evidencian varios casos de peticionarios reiterativos que envían sus peticiones de forma recurrente, por diferentes canales, por medio de varias entidades, de diferentes cuentas de correo, en diferentes horarios y días, lo cual aumenta más el volumen y dificulta la gestión, por esta razón, fue necesario empezar a realizar la verificación y cruces de información, para evidenciar estos radicados que son idénticos y contienen la misma pretensión, de tal forma que se les pueda dar cierre indicando con que radicado se gestionan y así disminuir el número de peticiones que están duplicadas.

### 4. Alertas

Las principales alertas a la gestión de peticiones son:

- 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, lo cual se puede lograr mejorando 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	103
Secretaría General	45
Subdirección General de Programas y Proyectos	135
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2
<b>Total</b>	<b>285</b>

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





La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

### 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.

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
		VENCIDAS
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	68
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1045
<b>Total</b>		<b>1113</b>

**NOTA:** Los anteriores vencimientos son ocasionados por el volumen exponencial de peticiones que se vienen recibiendo en la entidad, debido a los anuncios del Gobierno Nacional de distintas ayudas tendientes a mitigar la crisis económica de los hogares colombianos, por las restricciones sanitarias de la pandemia del COVID-19, cuya declaratoria se generó mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020. Las principales ayudas corresponden a los programas Familias en Acción, Jóvenes en Acción, y se suma, la llegada de los nuevos programas de Ingreso Solidario, Devolución de IVA y Adulto Mayor; desde el GIT Participación Ciudadana y con el apoyo de la Secretaría General se vienen implementando diferentes acciones para hacer frente a este reto que como entidad debemos asumir, no obstante, el volumen de peticiones ha superado nuestra capacidad operativa, lo que genera algunos vencimientos como los indicados anteriormente, pero continuamos adoptando constantemente estrategias y planes de contingencia, que se sumen a todos los esfuerzos que se vienen realizando, con lo cual esperamos poder mejorar los tiempos de gestión.

### 7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Resolución 02041 del 31 de agosto de 2019, el GIT de Participación Ciudadana adoptó 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 agosto 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
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	3	0	3	0	0	0



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- Ingreso solidario	245	1	246	11	0	11
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	2	0	2	2	0	2
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	5	1	6	1	0	1
		GIT Familias en Acción	198	0	198	23	0	23
		GIT Jóvenes en Acción	29	0	29	4	0	4
	GIT Seguimiento y Monitoreo	27	1	28	16	0	16	
	GIT Formulación y Monitoreo	GIT Formulación y Monitoreo	47	1	48	28	0	28
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	22	0	22	2	0	2
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	6	0	6	1	0	1
	GIT Focalización	GIT Focalización	101	1	102	21	1	22
		GIT Focalización/Acompañamiento	40	0	40	14	0	14
<b>Total</b>			<b>725</b>	<b>5</b>	<b>730</b>	<b>123</b>	<b>1</b>	<b>124</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 establecidos, por lo cual 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 de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana- Ingreso solidario	Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana- Ingreso solidario	1	0	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### 8. Consolidación órganos de control

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Resolución 02041 del 31 de agosto 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 que tengan competencia de varias áreas de la Entidad.

Nota: Para el mes de agosto no se presentó consolidación de órganos de control.

### 9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 31 de agosto de 2020 que están pendientes de cierre de la etapa de envío por parte del GIT Gestión Documental.

Nota: Para este mes no se presentaron vencimientos.

### 10. Traslados por competencia

En el mes de diciembre de 2019 se implementó por el GIT Participación Ciudadana el proceso de traslados por competencia a otras entidades con radicado de salida independiente por cada entidad, no obstante y ante el volumen exponencial de peticiones que están ingresando a la Entidad, con ocasión de las ayudas anunciadas para mitigar los efectos económicos por el COVID-19, de forma temporal se decidió volver al anterior proceso de generar traslados con un único radicado de salida, por lo anterior, de 3.772 radicados únicos que ingresaron en el mes de agosto, los siguientes son los estados.

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	6	8	14	801	2957	3758
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>801</b>	<b>2957</b>	<b>3758</b>

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

\* Nota: Los radicados vencidos se generan por el alto volumen de peticiones, lo cual conlleva mayores tiempos de gestión y procesos operativos, de igual forma es importante indicar que para los traslados por competencia se tiene un término de cinco días lo cual dificultad aún más alcanzar a cumplir en ese término, no obstante, se continúan adoptando diferentes acciones que permitan 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 agosto 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 con la 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.

**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.

Grupo Interno de Trabajo	Revisión de Peticiones		
	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	95	243	338
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	645	756	1401
<b>Total</b>	<b>740</b>	<b>999</b>	<b>1739</b>

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

### 13. Apoyo en la Etapa de Gestión de Peticiones

En el mes de agosto por la pandemia del COVID-19 se presentó un alto volumen de peticiones recibidas por el GIT - Participación Ciudadana para gestión, por lo que una de las medidas adoptadas fue solicitar el apoyo a diferentes áreas de la Entidad.

#### 13.1 GIT Participación Ciudadana

**Nota:** Para este mes no contamos con el apoyo de los demás GIT en la etapa de gestión de peticiones

### 14. 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.