



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.

Enero 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



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. Septiembre	3
2.1.2. Diciembre.....	3
2.1.3. Enero de 2020.....	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	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
7.2 Peticiones asignadas para consolidación que se tramitaron por gestión individual.	11
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.	12
7.4 Devoluciones para ajustar insumos	12
8. Consolidación órganos de control.....	12
9. Gestión Documental.....	12
10. Traslados por Competencia.....	13
11. 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 enero 2020.

Para este reporte del año 2020 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta de los meses de septiembre, y diciembre de 2019. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de enero 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. Año 2019

2.1.1. Septiembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para septiembre 2019 se observa a continuación:

Prosperidad Social	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	1
Total			1

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

2.1.2. Diciembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para diciembre 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
	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	1



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	3
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Oferta Pública	1
Total			8

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

2.1.3. Enero de 2020

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

2.1.3.1. Dirección General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
Dirección General	Dirección General	0	0	0	2	0	2
Dirección General	GIT Actividad Legislativa	12	5	17	4	0	4
Dirección General	GIT Formulación Y Evaluación	4	0	4	3	0	3
Dirección General	GIT Gestión de Información	10	1	11	7	0	7
Dirección General	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	3	0	3	3	0	3
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	1	0	1	8	0	8
Dirección General	Oficina de Control Interno	0	0	0	5	0	5
Dirección General	Oficina de Tecnologías de Información	0	0	0	0	1	1
Total general		31	6	37	32	1	33

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

2.1.3.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
Dirección General	Dirección Regional Atlántico	11	0	11	3	0	3
Dirección General	Dirección Regional Bolívar	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Dirección Regional Boyacá	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Dirección Regional Caldas	3	0	3	2	0	2
Dirección General	Dirección Regional Caquetá	0	0	0	2	0	2
Dirección General	Dirección Regional Córdoba	3	0	3	5	0	5
Dirección General	Dirección Regional Huila	5	0	5	3	0	3
Dirección General	Dirección Regional La Guajira	2	0	2	0	0	0
Dirección General	Dirección Regional Magdalena Medio	2	0	2	5	0	5
Dirección General	Dirección Regional Meta	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Dirección Regional Nariño	3	0	3	5	0	5
Dirección General	Dirección Regional Norte de Santander	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Dirección Regional Quindío	8	0	8	2	0	2
Dirección General	Dirección Regional Valle del Cauca	10	0	10	6	0	6
Total general		51	0	51	33	0	33

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

2.1.3.3. Secretaría General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Administración del Talento Humano	10	2	12	11	0	11
Secretaría General	GIT Asuntos Tributarios	8	0	8	1	0	1
Secretaría General	GIT Desarrollo	0	0	0	2	0	2
Secretaría General	GIT Gestión Contractual	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	GIT Gestión Documental	1	0	1	0	0	0
Secretaría General	GIT Gestión Post Contractual	1	0	1	1	0	1
Secretaría General	GIT Gestión Pre Contractual	0	0	0	2	1	3
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	337	10	347	129	1	130
Secretaría General	Subdirección de Contratación	0	0	0	6	0	6
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	1	0	1	0	0	0
Total general		358	12	370	152	3	155

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

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

2.1.3.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	54	0	54	8	0	8
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	0	0	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	0	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Donaciones	16	0	16	2	0	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Empleabilidad	0	0	0	2	0	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Enfoque Diferencial	0	0	0	3	3	6
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	419	0	419	427	0	427
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Implementación	143	0	143	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Información y Seguimiento	1	0	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Oferta Pública	1	0	1	2	0	2
Total general		635	0	635	445	3	448

El detalle de los radicados 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		
		TIEMPO	CERRADAS	TOTAL	TIEMPO	CERRADAS	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	181	7	188	17	0	17
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	10	0	10
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	24	1	25	5	0	5

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Antifraudes	7	0	7	70	0	70
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Desarrollo e Implementación	4	6	10	37	3	40
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Emprendimiento	1	0	1	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	213	1	214	104	4	108
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	81	0	81	168	0	168
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Intervenciones Rurales Integrales	16	0	16	18	0	18
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	902	1	903	98	0	98
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Seguimiento y Monitoreo	2	1	3	5	0	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	0	0	0	1	0	1
Total general		1431	17	1448	536	8	544

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

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 con referencia al mes de abril y meses posteriores, se debió a fallas con el aplicativo Delta.

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, 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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Prosperidad Social	Archivadas
Dirección General	23
Secretaría General	167
Subdirección General de Programas y Proyectos	71
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	11
Total	272

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 la Resolución 02041 de 2019.

Área	Grupo Interno de Trabajo	Cantidad
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	2
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1
TOTAL		3

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 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 enero de 2019.

7.1 Tareas relacionadas

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
			TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	1	0	1	0	0	0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Pre Contractual	0	1	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	46	0	46	7	0	7
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	1	1	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	2	0	2	0	0	0
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	2	0	2	1	0	1
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	6	0	6	1	2	3
	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	47	1	48	13	0	13
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	2	0	2	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	4	0	4	1	0	1
	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0	1	0	0	0

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	6	0	6	0	0	0
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	45	0	45	10	0	10
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización - Acompañamiento	155	0	155*	11	0	11*
	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Implementación	3	0	3	0	0	0
Total			322	3	325	44	2	46

* 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.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		TIEMPO	TOTAL
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	1
Total		1	1



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		TIEMPO	TOTAL
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1	1
Total		1	1

7.4 Devoluciones para ajustar insumos

Nota: Para este periodo los insumos cumplieron con lo establecido de acuerdo a lo solicitado, por tanto, no se presentaron devoluciones para ajustar insumos.

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.

Para este periodo no se realizó consolidación de respuestas para las peticiones de Órganos de Control de acuerdo con los lineamientos establecidos.

9. Gestión Documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 31 de enero 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
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Antifraudes	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Donaciones	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	36
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	22
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Infraestructura Social y Hábitat	3



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Intervenciones Rurales Integrales	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	16
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	1
Total		83

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 1033 radicados únicos que ingresaron al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1969 radicados de salida, en los siguientes estados.

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	227	516	743	132	158	290
Total		227	516	743	132	158	290

* 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. Anexo

El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre, archivadas, recurrentes vencidas en Delta, Gestión Documental, consolidación de respuesta peticiones de Interés Particular y traslados por Competencia, 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.