



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.

Marzo 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
2.2. Año 2020.....	4
2.2.1. Enero	4
2.2.2. Febrero.....	4
2.2.2.1. Dirección General.....	4
2.2.2.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	4
2.2.2.3. Secretaría General	5
2.2.2.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza	6
2.2.2.5. 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	8
7. Consolidación de respuesta– Tareas relacionadas – TR-.....	8
7.1 Tareas relacionadas.....	9
7.2 Peticiones asignadas para consolidación que se tramitaron por gestión individual.	10
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.	10
7.4 Devoluciones para ajustar insumos	10
8. Consolidación órganos de control.....	10
9. Gestión documental	10
10. Traslados por competencia.....	10
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	11
11.1 Correo grupo peticiones	11
11.2 Cruce base de datos	11
12. Anexo	11



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 29 de febrero 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 febrero 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
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1
Total			1

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. Año 2020

2.2.1. Enero

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para enero de 2020 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
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Enfoque Diferencial	1
Total			2

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

2.2.2. Febrero

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

2.2.2.1. Dirección General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1	0	1	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa	3	0	3	2	0	2
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	27	1	28	10	0	10
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	32	2	34	2	0	2
Total		63	3	66	14	0	14

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

2.2.2.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia	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

Direcciones Regionales	Dirección Regional Atlántico	7	0	7	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Bolívar	15	0	15	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Cesar	1	0	1	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Chocó	2	0	2	1	1	2
Direcciones Regionales	Dirección Regional Córdoba	3	0	3	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Guaviare	1	0	1	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	10	0	10	1	0	1
Direcciones Regionales	Dirección Regional Magdalena Medio	4	0	4	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Nariño	11	0	11	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	3	0	3	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Risaralda	1	0	1	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Sucre	1	0	1	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Urabá - Darién	1	0	1	0	0	0
Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle del Cauca	13	0	13	0	0	0
Total		74	0	74	2	1	3

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

2.2.2.3. Secretaría General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	402	5	407	110	0	110
Secretaría General	Secretaría General	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	4	2	6	2	0	2
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	0	0	0	1	1	2
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	23	1	24	2	1	3
Total		429	9	438	115	2	117

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

2.2.2.4. 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	96	0	96	3	0	3
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	0	1	0	0	0
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	11	0	11	1	0	1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	2	0	2	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	371	0	371	32	0	32
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Oferta Pública	1	0	1	0	0	0
Total		482	0	482	35	0	35

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

2.2.2.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	36	8	44	1	0	1
Subdirección General de Programa y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1	0	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	20	3	23	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	718	0	718	6	0	6
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	3	1	4	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	207	1	208	5	0	5
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	144	28	172	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Infraestructura Social y Hábitat	2	0	2	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Integrales Rurales	22	1	23	3	0	3

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

Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1805	8	1813	79	0	79
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	1	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	5	0	5	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Seguridad Alimentaria y Nutrición	2	0	2	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	3	4	7	0	0	0
Total		2968	55	3023	94	0	94

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.

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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.

Prosperidad Social	Archivadas
Dirección General	56
Secretaría General	195
Subdirección General de Programas y Proyectos	206
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	9
Total	466

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 Contratación	GIT Gestión Contractual	2
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

A continuación, se entrega el detalle de las Tareas Relacionadas (TR) generadas para la Consolidación de Respuestas correspondientes al mes de febrero de 2019.

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	Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	1	0	1	199	294	493
		Dirección Regional Nariño	2	0	2	199	294	493
		Dirección Regional Valle del Cauca	3	0	3	199	294	493
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	121	174	295
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1	0	1	121	174	295
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	55	0	55	199	294	493
		GIT Formulación y Monitoreo	90	35	125	159	253	412
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	1	0	1	198	293	491
		Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2	0	2	199	294	493
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	2	0	2	198	293	491
		GIT Familias en Acción	15	1	16	198	293	491
		GIT Jóvenes en Acción	2	0	2	121	174	295
		GIT Seguimiento y Monitoreo	17	13	30	121	174	295
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	10	3	13	200	295	495
		GIT Focalización	104	0	104	198	293	491
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	*GIT Focalización/Acompañamiento	209	0	209	175	270	445
Total			515	52	567	2805	4156	6961

* 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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 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 Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS			NO CONTESTADAS - DEVUELTAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	2	0	2	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	0	0	0
Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	0	0	0	0	0	0
	Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	0	0	0	0	3	3
	GIT Familias en Acción	2	0	2	0	0	0
Total		5	0	5	0	3	3

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 adoptó un esquema de consolidación de respuestas para las peticiones de Órganos de Control.

Para este periodo no se presentaron peticiones que cumplieran los lineamientos para consolidación de respuestas de Órganos de Control.

9. Gestión documental

Para el mes de febrero no se presentaron peticiones vencidas que estén pendientes de cierre de la etapa de envío por parte del GIT Gestión Documental - señor Fabio Casas.

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 890 radicados únicos que ingresaron en el mes de febrero al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 2.533 radicados de salida, en los siguientes estados.

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

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	457	289	746	123	21	144
Total		457	289	746	123	21	144

* 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. 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, 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 de febrero.