



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.

Julio 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. 2020.....	3
2.1.1. Marzo.....	3
2.1.2. Abril.....	3
2.1.3. Mayo.....	4
2.1.4. Junio	4
2.1.4.1. Dirección General.....	5
2.1.4.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	5
2.1.4.3. Secretaría General	6
2.1.4.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza	7
2.1.4.5. Subdirección General de Programa y Proyectos	7
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta 8	
4. Alertas	9
5. Peticiones archivadas.....	9
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	9
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	10
7.1 Tareas relacionadas.....	10
7.4 Devoluciones para ajustar insumos	11
8. Consolidación órganos de control.....	11
9. Gestión documental	12
10. Traslados por competencia.....	12
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	13
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 30 de junio 2020.

Para este reporte del año 2020 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta del mes de marzo y mayo. 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. 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
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1
Total			1

2.1.2. Abril

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

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	35
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	8
		Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1
	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1
	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	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



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	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	1
Total			47

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

2.1.3. Mayo

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	3779
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	2
		GIT Formulación y Monitoreo	2
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	9
		GIT Desarrollo e Implementación	2
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	10
		GIT Familias en Acción	8
GIT Seguimiento y Monitoreo		3	
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional	1
		GIT Empleabilidad	1
		GIT Enfoque Diferencial	10
Total			3827

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

2.1.4. Junio

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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

2.1.4.1. Dirección General

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Dirección General	0	1	1	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	0	0	0	1	1	2
	GIT Actividad Legislativa	6	0	6	17	0	17
	Oficina Asesora Jurídica	66	8	74	5	0	5
Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	0	0	0	4	0	4
	GIT Gestión de Información	0	0	0	3	0	3
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	0	0	0	2	0	2
	GIT Mejoramiento Continuo	0	0	0	5	0	5
	Oficina Asesora Planeación	22	4	26	3	0	3
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	0	0	0	3	0	3
Total		94	13	107	44	1	45

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	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Antioquia	20	0	20	23	0	23
	Dirección Regional Atlántico	160	0	160	21	0	21
	Dirección Regional Bogotá	3	0	3	128	0	128
	Dirección Regional Bolívar	34	0	34	1	0	1
	Dirección Regional Caldas	2	0	2	25	0	25
	Dirección Regional Casanare	5	0	5	1	0	1
	Dirección Regional Cesar	28	0	28	3	0	3



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección Regional Córdoba	1	0	1	26	0	26
Dirección Regional Guaviare	0	0	0	1	0	1
Dirección Regional Huila	57	0	57	10	0	10
Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	11	0	11
Dirección Regional Nariño	11	0	11	2	0	2
Dirección Regional Norte de Santander	4	0	4	5	0	5
Dirección Regional Quindío	9	0	9	12	0	12
Dirección Regional Risaralda	5	0	5	5	0	5
Dirección Regional San Andrés	0	0	0	1	0	1
Dirección Regional Santander	18	0	18	0	0	0
Dirección Regional Sucre	24	0	24	0	0	0
Dirección Regional Urabá - Darién	20	0	20	0	0	0
Dirección Regional Valle del Cauca	39	0	39	55	1	56
Total	440	0	440	332	1	333

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	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	0	0	0	2	0	2
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	6	26	32	697	274	971
Secretaría General	Secretaría General	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Contratación	1	1	2	1	0	1
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	9	0	9
	GIT Desarrollo	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Talento Humano	3	0	3	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	3	0	3
	GIT Tesorería	0	0	0	1	0	1
Total		12	28	40	713	274	987

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

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.

2.1.4.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

Grupos de Trabajo	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	19	0	19	5	0	5
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	0	1	0	0	0
	GIT Donaciones	29	2	31	19	0	19
	GIT Empleabilidad	0	0	0	72	0	72
	GIT Oferta Pública	2	0	2	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Enfoque Diferencial	0	1	1	1	1	2
	GIT Focalización	50	0	50	94	0	94
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	0	0	0	2	0	2
Total		101	3	104	194	1	195

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	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	0	0	32	0	32
	GIT Emprendimiento	1	0	1	1	0	1
	GIT Formulación y Monitoreo	37	1	38	127	0	127
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	5	0	5	60	0	60
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	9	3	12	11	0	11
	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	15	2	17
	GIT Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	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



La equidad es de todos

Prosperidad Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	41	1	42	57	0	57
	GIT Antifraudes	3	1	4	35	0	35
	GIT Familias en Acción	593	10	603	1005	10	1015
	GIT Jóvenes en Acción	156	3	159	6962	2	6964
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	14	0	14	0	0	0
	GIT Seguimiento y Monitoreo	4	2	6	48	0	48
	GIT Territorios y Poblaciones	0	0	0	18	2	20
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1	5	6	14	1	15
Total		864	26	890	8386	17	8403

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 y mayo 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, 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. Para lo cual se han adoptado diferentes acciones y estrategias para lograr su gestión.

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, según se verifica en el comentario de cierre.

Prosperidad Social	Archivadas
Dirección General	1324
Secretaría General	35
Subdirección General de Programas y Proyectos	300
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	18
Total	739

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	Cantidad
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Infraestructura Social y Hábitat	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 junio 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	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Córdoba	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Valle del Cauca	4	0	4	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	7	2	9	3	0	3
		GIT Familias en Acción	12	0	12	7	0	7
		GIT Seguimiento y Monitoreo	35	0	35	6	0	6
	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	79	0	79	13	0	13
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	8	0	8	2	0	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	12	0	12	0	0	0
		GIT Implementación	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	2	0	2	0	0	0
		GIT Empleabilidad	0	0	0	1	0	1
		GIT Oferta Pública	18	0	18	1	0	1
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	31	0	31	10	0	10
GIT Focalización/Acompañamiento		24	0	24	11	0	11	
Total			236	2	238	54	0	54

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

* 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 para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	1	0	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1	2	3	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	0	1	1
Total			2	2	4	0	1	1

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
Subdirección Financiera	Subdirección Financiera	1	0	1
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	1	0	1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	1	0	1
Total		3	0	3



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

9. Gestión documental

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

Nota: Para este mes no se presentaron vencimientos ya que Fabio Casas se encontraba en vacaciones

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, no obstante y ante el volumen exponencial de peticiones que están ingresando a la Entidad, con ocasión de las ayudas anunciadas para 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 1.435 radicados únicos que ingresaron en el mes de junio al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1.390 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	3	25	28	226	1136	2526
Total		3	25	28	226	1136	2526

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

* Nota: Los radicados vencidos se generan por el alto volumen de peticiones, lo cual conlleva mayores tiempos de gestión y procesos operativos, 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

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

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 junio 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.

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	124	151	275
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	682	750	1432
Oficina Asesora Jurídica	41	68	109
Total	847	969	1816

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

13. Apoyo en la Etapa de Gestión de Peticiones

En el mes de junio 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 y al Centro Nacional de Memoria Histórica.

13.1 GIT Participación Ciudadana

Grupo Interno de Trabajo	Revisión de Peticiones	
	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	57	57
GIT Desarrollo e Implementación	8	8
GIT Enfoque Diferencial	117	117
Total	182	182

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.

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