



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.

Abril 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 2020	3
2.1.1. Febrero	3
2.1.2. Marzo.....	3
2.1.2.1. Dirección General.....	4
2.1.2.2. Dirección General – Direcciones Regionales	4
2.1.2.3. Secretaría General	5
2.1.2.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza	5
2.1.2.5. Subdirección General de Programa y Proyectos	6
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta 7	
4. Alertas.....	7
5. Peticiones archivadas	8
6. Peticiones vencidas de forma recurrente.....	8
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	8
7.1 Tareas relacionadas	8
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	11
11.1 Correo grupo peticiones.....	12
11.2 Cruce base de datos.....	12
12. Revisión de Peticiones	12
13. Anexo	12



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 marzo 2020.

Para este reporte del año 2020 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta del mes de febrero. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de marzo 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 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
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	1
	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	3
	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1
Total			6

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 contestadas y no contestadas que ingresaron en marzo 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 previamente los siguientes términos:

Contestadas: Son las peticiones que se les dio respuesta.

No Contestadas: Son las peticiones que a la fecha de corte, no se les había generado respuesta o faltaba algún proceso en Delta, por lo cual registran abiertas.

A Tiempo: Son las peticiones que se contestaron o están pendientes de dar respuesta, dentro de los términos establecidos.

Vencida: Son las peticiones que se contestaron o están pendientes de respuesta, pero fuera de los términos establecidos.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

2.1.2.1. Dirección General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Dirección General	1	0	1	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa	0	1	1	3	0	3
	GIT Asesoría y Producción Normativa	4	1	5	0	0	0
	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	6	0	6	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	28	5	33	2	0	2
Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	0	0	0	3	0	3
	GIT Gestión de Información	0	0	0	7	0	7
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	0	0	0	7	0	7
	Oficina Asesora Planeación	46	5	51	4	0	4
Oficina de Tecnologías de Información	GIT Proyectos de Tecnologías de Información	3	0	3	0	0	0
Total		88	12	100	26	0	26

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

2.1.2.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Direcciones Regionales Regionales	Dirección Regional Antioquia	7	0	7	4	0	4
	Dirección Regional Atlántico	31	0	31	8	0	8
	Dirección Regional Bolívar	19	0	19	4	0	4
	Dirección Regional Caldas	1	0	1	11	0	11
	Dirección Regional Cesar	5	0	5	0	0	0
	Dirección Regional Córdoba	7	0	7	5	0	5
	Dirección Regional Cundinamarca	2	0	2	0	0	0
	Dirección Regional Huila	16	0	16	5	0	5
	Dirección Regional Magdalena Medio	1	0	1	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 Regional Nariño	9	0	9	11	0	11
	Dirección Regional Quindío	2	0	2	4	0	4
	Dirección Regional Risaralda	2	0	2	4	0	4
	Dirección Regional Sucre	7	0	7	0	0	0
	Dirección Regional Valle del Cauca	30	0	30	26	0	26
	Dirección Regional Vaupés	0	0	0	1	0	1
	Total	139	0	139	84	0	84

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

2.1.2.3. Secretaría General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	417	2	419	144	0	144
Secretaría General	Secretaría General	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Contratación	GIT Investigación de Mercado	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Contratación	4	3	7	5	0	5
Subdirección de Operaciones	GIT Gestión Documental	0	0	0	1	0	1
	GIT Prestación de Servicios	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	3	0	3
	GIT Bienestar	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Talento Humano	10	0	10	0	1	1
Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	4	0	4	0	0	0
	GIT Tesorería	0	0	0	1	0	1
	Subdirección Financiera	0	0	0	0	1	1
	Total	436	5	441	157	2	159

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

2.1.2.4. 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	109	0	109	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 Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	16	0	16	1	0	1
	GIT Empleabilidad	1	0	1	1	0	1
	GIT Oferta Pública	4	3	7	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	311	2	313	17	0	17
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	4	0	4	0	0	0
Total		445	5	450	21	0	21

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

2.1.2.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	0	0	2	1	3
	GIT Emprendimiento	1	0	1	0	1	1
	GIT Formulación y Monitoreo	160	1	161	108	3	111
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	19	4	23	20	0	20
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	27	32	59	10	0	10
	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	23	0	23
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	26	0	26	16	0	16
	GIT Antifraudes	390	5	395	42	0	42
	GIT Familias en Acción	381	3	384	311	0	311
	GIT Jóvenes en Acción	3489	3	3492	775	9	784
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	1	1	0	0	0
	GIT Seguimiento y Monitoreo	18	0	18	19	0	19
	GIT Territorios y Poblaciones	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	0	1	1	3	0	3
	Subdirección General de Programas y Proyectos	27	6	33	4	8	12
Total		4538	56	4594	1334	22	1356

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

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.

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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	60
Secretaría General	52
Subdirección General de Programas y Proyectos	257
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	24
Total	393

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 periodos 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.

Nota: Cabe precisar que para el periodo del mes de marzo no se presentaron peticiones vencidas por mas de 3 semanas consecutivas al momento de realizar el informe.

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 marzo 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 Atlántico	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Nariño	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Valle del Cauca	1	0	1	0	0	0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	1	0	1	0	0	0
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1	0	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	4	0	4	0	0	0
		GIT Antifraudes	4	1	5	0	0	0
		GIT Familias en Acción	9	0	9	2	0	2
		GIT Jóvenes en Acción	3	0	3	1	0	1
		GIT Seguimiento y Monitoreo	14	4	18	14	0	14
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	1	0	1
	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	81	13	94	16	0	16
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	0	0	0	1	0	1
	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	0	0	0	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	10	5	15	4	0	4
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	2	0	2	0	0	0
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	61	1	62	3	0	3
		GIT Focalización/Acompañamiento *	86	2	88	2	0	2
	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Implementación	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Oferta Pública	0	0	0	1	0	1
Total			284	26	310	47	0	47

El detalle de los radicados no contestados 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

* 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 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
Dirección General	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas	0	0	0	0	1	1
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	0	1	1	0		0
		GIT Familias en Acción	3	1	4	0	1	1
	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	0	1	1	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1	
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	2	0	2	0	1	1
		GIT Información y Seguimiento	0	1	1	0	0	0
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	0	0	0	1	0	1
Total			5	4	9	3	3	6



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

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

9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 31 de marzo 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
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	14
Total		15

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

10. Traslados por competencia

En el mes de diciembre 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, por lo anterior, de 1.205 radicados únicos que ingresaron en el mes de marzo al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 2.496 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	663	157	820	343	42	385
Total		663	157	820	343	42	385

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

11.1 Correo grupo peticiones

Con el objetivo que todas las peticiones que requieran 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 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 marzo por la pandemia generada por el COVID-19, se presentó un alto volumen de peticiones recibidas, las cuales pasan inicialmente por la etapa de Revisión de Peticiones, y luego una vez son tipificadas pasan a la etapa de Gestión de Peticiones en las diferentes áreas de la Entidad, por lo anterior, es pertinente relacionar la cantidad de radicados que quedaron pendientes por tipificar del mes de marzo.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	Fecha	Cantidad	Observación
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	26/03/2020	1	Escalamiento (pendiente Insumo)
		30/03/2020	30	Aumento ayudas (COVID-19)
		31/03/2020	327	Aumento ayudas (COVID-19)
Total			358	

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 a 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.