



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.

Junio 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
2.1.3.1. Dirección General.....	4
2.1.3.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	5
2.1.3.3. Secretaría General	6
2.1.3.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza	6
2.1.3.5. Subdirección General de Programa y Proyectos	7
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	7
4. Alertas	8
5. Peticiones archivadas.....	9
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	9
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	9
7.1 Tareas relacionadas.....	10
7.4 Devoluciones para ajustar insumos	11
8. Consolidación órganos de control.....	11
9. Gestión documental	11
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	13
12. Revisión de Peticiones	13
13. Apoyo en la Etapa de Gestión de Peticiones.....	13
14. Anexo	14



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 mayo 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 abril. 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	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	4
Total			4

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

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	
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Boyacá	1	
	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	1	
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1526	
	Subdirección de Operaciones	GIT Gestión Documental	90	
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	4	
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	11	
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	
		GIT Familias en Acción	17	
		GIT Jóvenes en Acción	3	
	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Seguimiento y Monitoreo	GIT Seguimiento y Monitoreo	2
			Subdirección General de Programas y Proyectos	7

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	2
Total			1665

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

2.1.3. Mayo

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

2.1.3.1. Dirección General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Dirección General	0	0	0	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa	0	0	0	25	1	26
	GIT Asesoría y Producción Normativa	0	0	0	1	0	1
	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	0	0	0	1	0	1
	Oficina Asesora Jurídica	46	1	47	5	0	5
Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Información	0	0	0	6	0	6
	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	0	0	0	2	0	2
	GIT Mejoramiento Continuo	0	0	0	7	0	7
	Oficina Asesora Planeación	16	1	17	6	0	6
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	1	0	1	6	1	7
Oficina Gestión Regional	Oficina Gestión Regional	0	0	0	8	0	8
Total		63	2	65	68	2	70

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

2.1.3.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas	0	0	0	4	0	4
	Dirección Regional Antioquia	27	0	27	35	0	35
	Dirección Regional Atlántico	193	1	194	0	0	0
	Dirección Regional Bogotá	1	0	1	271	0	271
	Dirección Regional Bolívar	51	0	51	0	0	0
	Dirección Regional Caldas	115	0	115	61	0	61
	Dirección Regional Casanare	2	0	2	0	0	0
	Dirección Regional Cesar	31	0	31	0	0	0
	Dirección Regional Córdoba	2	0	2	43	0	43
	Dirección Regional Cundinamarca	1	0	1	2	0	2
	Dirección Regional Guainía	0	1	1		0	0
	Dirección Regional Guaviare	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Huila	70	0	70	4	0	4
	Dirección Regional La Guajira	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Magdalena	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Magdalena Medio	12	0	12	13	0	13
	Dirección Regional Meta	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Nariño	93	0	93	11	0	11
	Dirección Regional Norte de Santander	11	0	11	6	0	6
	Dirección Regional Quindío	9	0	9	13	0	13
	Dirección Regional Risaralda	9	0	9	3	0	3
	Dirección Regional San Andrés	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Santander	26	0	26	0	0	0
	Dirección Regional Sucre	32	0	32	1	0	1
	Dirección Regional Tolima	7	0	7	6	0	6
	Dirección Regional Urabá - Darién	19	0	19	1	0	1
Dirección Regional Valle del Cauca	58	0	58	88	0	88	
Total		772	2	774	565	0	565

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

2.1.3.3. Secretaría General

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	11	18	29	1218	529	1747
Secretaría General	Secretaría General	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	0	0	0	1	0	1
	GIT Gestión Post Contractual	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Contratación	4	0	4	4	0	4
Subdirección de Financiera	Subdirección Financiera	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	8	0	8
	GIT Bienestar	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Talento Humano	12	0	12	0	0	0
Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	0	0	0	4	0	4
Total		28	18	46	1239	529	1768

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.

2.1.3.4. 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	18	0	18	13	0	13
	GIT Implementación	0	0	0	1	0	1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	0	0	7	0	7
	GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	0	1	3	0	3
	GIT Donaciones	77	2	79	13	1	14
	GIT Empleabilidad	0	0	0	1	0	1
	GIT Oferta Pública	0	1	1	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Enfoque Diferencial	2	2	4	13	31	44
	GIT Focalización	63	1	64	33	0	33
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0	1	7	0	7
Total		162	6	168	92	32	124

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

2.1.3.5. 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	13	0	13
	GIT Emprendimiento	0	0	0	1	0	1
	GIT Formulación y Monitoreo	17	1	18	40	3	43
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	0	1	1	50	0	50
	GIT Seguridad Alimentaria	0	0	0	1	0	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	14	4	18	35	19	54
	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	39	4	43
	GIT Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	21	0	21
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	129	4	133	33	0	33
	GIT Antifraudes	189	0	189	75	0	75
	GIT Familias en Acción	983	3	986	1074	1	1075
	GIT Jóvenes en Acción	2614	2	2616	4386	3	4389
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	83	0	83	0	0	0
	GIT Seguimiento y Monitoreo	15	4	19	60	0	60
	GIT Territorios y Poblaciones	0	0	0	20	0	20
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	0	0	0	3	1	4
Total		4044	19	4063	5851	31	5882

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:



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito



Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas

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.



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, según se verifica en el comentario de cierre.

Prosperidad Social	Archivadas
Dirección General	69
Secretaría General	67
Subdirección General de Programas y Proyectos	586
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	17
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.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	Cantidad
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	2
Total		7

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 mayo de 2020.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

7.1 Tareas relacionadas

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	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	24	0	24	2	0	2
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	5	0	5	0	0	0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Oferta Pública	35	0	35	1	0	1
	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Implementación	3	0	3	0	0	0
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Atlántico	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Cundinamarca	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Risaralda	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Valle del Cauca	2	0	2	0	0	0
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	3	0	3	0	0	0
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	21	1	22	4	2	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	0	1	4	0	4
		GIT Familias en Acción	24	0	24	2	0	2
		GIT Jóvenes en Acción	6	0	6	1	0	1
		GIT Seguimiento y Monitoreo	43	3	46	19	0	19
	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	131	0	131	18	0	18
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Implementación	3	0	3	0	0	0
		GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos		GIT Enfoque Diferencial	0	1	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	40	0	40	5	0	5
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización/Acompañamiento	64	0	64	10	0	10
TOTAL			406	5	411	66	2	68

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 de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1	1	2	0	1	1
		GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	0	2	2
Total			1	1	2	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 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
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Seguimiento y Monitoreo	1	0	1
Total		2	0	2

9. Gestión documental

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	Cantidad
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	4
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	28
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	4
Total		37

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 3.494 radicados únicos que ingresaron en el mes de mayo al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 3.693 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	4	82	86	294	3114	3494
Total		4	82	86	294	3114	3494

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.

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 mayo 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.

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	Revisión de Peticiones		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	66	206	272
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	130	1451	1581
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	6677	14471	21148
Oficina Asesora Jurídica	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	0	193	193
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	82	343	425
Total		6955	16664	23619

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 mayo 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		
	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	2	10	12

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

GIT Desarrollo e Implementación	4	0	4
GIT Enfoque Diferencial	24	8	32
Centro de Memoria Histórica	2	78	80
Total	32	96	128

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.