



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.

Diciembre 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. Septiembre | 3 |
| 2.1.2. Octubre | 3 |
| 2.1.3. Noviembre | 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 |
| 7.4 Devoluciones para ajustar insumos | 10 |
| 8. Consolidación órganos de control | 10 |
| 9. Gestión documental | 11 |
| 10. Traslados por competencia | 11 |
| 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 | 12 |
| 13. Apoyo en la Etapa de Gestión de Peticiones Ingreso Solidario | 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 30 de noviembre 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 octubre. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de noviembre 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. Septiembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para septiembre 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 | 1 |
| Total | | | 1 |

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

2.1.2. Octubre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para octubre 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 Transferencias Monetarias Condicionadas | GIT Jóvenes en Acción | 268 |
| Secretaría General | GIT Participación Ciudadana | GIT Participación Ciudadana | 150 |
| Subdirección General de Programas y Proyectos | Dirección de Inclusión Productiva | Dirección de Inclusión Productiva | 1 |
| Total | | | 419 |

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. Noviembre

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

2.1.3.1. Dirección General

| Grupos de Trabajo | Grupos Internos de Trabajo | NO CONTESTADAS | | | CONTESTADAS | | |
|----------------------------|--|----------------|---------|-------|-------------|---------|-------|
| | | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL |
| Dirección General | Dirección General | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Oficina Asesora Jurídica | GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Actividad Legislativa | 7 | 0 | 7 | 21 | 0 | 21 |
| | GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo | 16 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Restitución de Tierras | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Oficina Asesora Jurídica | 2 | 0 | 2 | 9 | 6 | 15 |
| Oficina Asesora Planeación | GIT Formulación Y Evaluación | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| | Gestión y Análisis de la Información | 8 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| | Oficina Asesora Planeación | 54 | 1 | 55 | 10 | 0 | 10 |
| Oficina de Control Interno | Oficina de Control Interno | 4 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 103 | 2 | 105 | 40 | 6 | 46 |

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

| Grupos de Trabajo | Grupos Internos de Trabajo | NO CONTESTADAS | | | CONTESTADAS | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------|---------|-------|-------------|---------|-------|
| | | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL |
| Direcciones Regionales | Dirección Regional Antioquia | 7 | 0 | 7 | 5 | 0 | 5 |
| | Dirección Regional Atlántico | 5 | 0 | 5 | 90 | 0 | 90 |
| | Dirección Regional Bolívar | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 25 |
| | Dirección Regional Boyacá | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Dirección Regional Caldas | 6 | 0 | 6 | 5 | 0 | 5 |
| | Dirección Regional Cesar | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 11 |
| | Dirección Regional Cundinamarca | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| | Dirección Regional Guaviare | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Dirección Regional Huila | 1 | 0 | 1 | 26 | 0 | 26 |
| | Dirección Regional La Guajira | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | Dirección Regional Magdalena | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | Dirección Regional Magdalena Medio | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| | Dirección Regional Nariño | 5 | 0 | 5 | 29 | 0 | 29 |
| | Dirección Regional Norte de Santander | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | Dirección Regional Quindío | 52 | 0 | 52 | 3 | 0 | 3 |
| | Dirección Regional Risaralda | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Dirección Regional Sucre | 0 | 0 | 0 | 28 | 0 | 28 | |
| Dirección Regional Urabá - Darién | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 11 | |
| Total | | 88 | 1 | 89 | 236 | 0 | 236 |

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

2.1.3.3. Secretaría General

| Grupos de Trabajo | Grupos Internos de Trabajo | NO CONTESTADAS | | | CONTESTADAS | | |
|--|--|----------------|---------|-------|-------------|---------|-------|
| | | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL |
| GIT Control Interno Disciplinario | GIT Control Interno Disciplinario | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| GIT Participación Ciudadana | GIT Participación Ciudadana | 2553 | 169 | 2722 | 1674 | 177 | 1851 |
| GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo | GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General | Secretaría General | 22 | 0 | 22 | 0 | 0 | 0 |
| Subdirección de Contratación | GIT Investigación de Mercado | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | Subdirección de Contratación | 2 | 0 | 2 | 5 | 1 | 6 |

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 de Operaciones | GIT Gestión Documental | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | Subdirección de Operaciones | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 |
| Subdirección de Talento Humano | GIT Administración del Talento Humano | 6 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Desarrollo | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | Subdirección de Talento Humano | 3 | 0 | 3 | 6 | 0 | 6 |
| Subdirección Financiera | Subdirección Financiera | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 2605 | 170 | 2775 | 1686 | 178 | 1864 |

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

Para este mes el **GIT Participación Ciudadana** presenta un alto nivel de vencimientos, ocasionado por el volumen exponencial de peticiones, generadas por las ayudas anunciadas por el COVID-19 y la llegada de los nuevos programas a la Entidad en virtud del Decreto 812 de 2020.

2.1.3.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

| Grupos de Trabajo | Grupos Internos de Trabajo | NO CONTESTADAS | | | CONTESTADAS | | |
|---|---|----------------|---------|-------|-------------|---------|-------|
| | | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL |
| Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario | Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario | 14 | 0 | 14 | 25 | 0 | 25 |
| | GIT Implementación | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Información y Seguimiento | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social | Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Alianza y Cooperación Internacional | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Donaciones | 45 | 0 | 45 | 47 | 2 | 49 |
| | GIT Empleabilidad | 16 | 0 | 16 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Innovación Social | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Oferta Pública | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| GIT Focalización | GIT Focalización | 550 | 0 | 550 | 120 | 2 | 122 |
| Total | | 632 | 1 | 633 | 193 | 4 | 197 |

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

2.1.3.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

| Grupos de Trabajo | Grupos Internos de Trabajo | NO CONTESTADAS | | | CONTESTADAS | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------|---------|-------|-------------|---------|-------|
| | | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL |
| Dirección de Inclusión Productiva | Dirección de Inclusión Productiva | 156 | 0 | 156 | 12 | 3 | 15 |
| | GIT Emprendimiento | 88 | 0 | 88 | 2 | 0 | 2 |

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 Formulación y Monitoreo | 199 | 0 | 199 | 49 | 0 | 49 |
| | GIT Intervenciones Rurales Integrales | 65 | 1 | 66 | 2 | 0 | 2 |
| Dirección de Infraestructura Social y Hábitat | Dirección de Infraestructura Social y Hábitat | 38 | 0 | 38 | 16 | 4 | 20 |
| | GIT Desarrollo e Implementación | 45 | 0 | 45 | 0 | 0 | 0 |
| | GIT Infraestructura Social y Hábitat | 12 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 |
| Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas | Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas | 70 | 0 | 70 | 40 | 18 | 58 |
| | GIT Antifraudes | 183 | 0 | 183 | 46 | 0 | 46 |
| | GIT Familias en Acción | 655 | 0 | 655 | 450 | 1 | 451 |
| | GIT Jóvenes en Acción | 7909 | 1 | 7910 | 39 | 1 | 40 |
| | GIT Seguimiento y Monitoreo | 23 | 1 | 24 | 6 | 0 | 6 |
| | GIT Territorios y Poblaciones | 23 | 0 | 23 | 0 | 0 | 0 |
| Subdirección General de Programas y Proyectos | GIT Enfoque Diferencial | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| | Subdirección General de Programas y Proyectos | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 9472 | 3 | 9475 | 663 | 29 | 692 |

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

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

Nota:

- Referente al aumento de peticiones vencidas a partir de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2020, con referencia a los meses anteriores del presente año, es 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, Ingreso Solidario y Colombia Mayor, y adicional la llegada de los nuevos programas a la entidad en virtud del Decreto 812 de 2020, lo que ha generado un aumento exponencial en el número de peticiones recibidas en la Entidad. Para lo cual se han venido adoptado diferentes acciones y estrategias para lograr su gestión.
- Sumado al alto volumen de peticiones se están presentando, se evidencian varios casos de peticionarios reiterativos que envían sus peticiones de forma recurrente, por diferentes canales, por medio de varias entidades, de diferentes cuentas de correo, en diferentes horarios y días, lo cual aumenta más el volumen y dificulta la gestión, por esta razón, fue necesario empezar a realizar la verificación y cruces de información, para evidenciar estos radicados que son idénticos y contienen la misma pretensión, de tal forma que se les pueda dar cierre indicando con que radicado se gestionan y así disminuir el número de peticiones que están duplicadas.

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, lo cual se puede lograr mejorando 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 | 84 |
| Secretaría General | 92 |
| Subdirección General de Programas y Proyectos | 385 |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | 6 |
| Total | 567 |

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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.

| Grupos de Trabajo | Grupos Internos de Trabajo | NO CONTESTADAS /ABIERTAS |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| | | VENCIDAS |
| GIT Participación Ciudadana | GIT Participación Ciudadana | 1 |
| Total | | 1 |

7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Resolución 02041 del 31 de agosto 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 noviembre de 2020.

7.1 Tareas relacionadas

| Áreas | Grupos de Trabajo | Grupos Internos de Trabajo | NO CONTESTADAS | | | CONTESTADAS | | |
|---|--|--|----------------|---------|-------|-------------|---------|-------|
| | | | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL |
| Secretaría General | GIT Participación Ciudadana | GIT Participación Ciudadana | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| | | GIT Participación Ciudadana- Ingreso solidario | 17 | 0 | 17 | 85 | 0 | 85 |
| Subdirección General de Programas y Proyectos | Dirección de Inclusión Productiva | GIT Formulación y Monitoreo | 24 | 0 | 24 | 76 | 3 | 79 |
| | Dirección de Infraestructura Social y Hábitat | Dirección de Infraestructura Social y Hábitat | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | | GIT Infraestructura Social y Hábitat | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas | GIT Familias en Acción | 15 | 0 | 15 | 216 | 2 | 218 |
| | | GIT Jóvenes en Acción | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 25 |
| | | GIT Seguimiento y Monitoreo | 14 | 0 | 14 | 39 | 3 | 42 |

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 | 1 | 0 | 1 | 5 | 0 | 5 |
| | Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social | GIT Donaciones | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| | GIT Focalización | GIT Focalización | 45 | 0 | 45 | 141 | 5 | 146 |
| | | GIT Focalización/Acompañamiento * | 8 | 0 | 8 | 49 | 1 | 50 |
| Total | | | 129 | 0 | 129 | 640 | 14 | 654 |

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

* 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 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 | NO CONTESTADAS | | | CONTESTADAS | | |
|---|--|----------------------------|----------------|---------|-------|-------------|---------|-------|
| | | | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL | A TIEMPO | VENCIDA | TOTAL |
| Subdirección General de Programas y Proyectos | Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas | GIT Familias en Acción | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |

8. Consolidación órganos de control

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Resolución 02041 del 31 de agosto 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 que tengan competencia de varias áreas de la Entidad.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

| Áreas | Grupos Internos de Trabajo | CONTESTADAS | | |
|--|--|-------------|----------|----------|
| | | A TIEMPO | VENCIDAS | TOTAL |
| Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario | Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario | 1 | 0 | 1 |
| Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas | GIT Seguimiento y Monitoreo | 1 | 0 | 1 |
| Total | | 2 | 0 | 2 |

9. Gestión documental

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

| Áreas | Grupos Internos de Trabajo | Cantidad |
|---|---|------------|
| Secretaría General | GIT Participación Ciudadana | 161 |
| | Subdirección de Contratación | 1 |
| Subdirección General de Programas y Proyectos | Dirección de Inclusión Productiva | 2 |
| | Dirección de Infraestructura Social y Hábitat | 1 |
| | GIT Jóvenes en Acción | 1 |
| Subdirección General para la Superación de la Pobreza | GIT Focalización | 1 |
| Total | | 167 |

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

10. Traslados por competencia

En el mes de diciembre de 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, no obstante y ante el volumen exponencial de peticiones que están ingresando a la Entidad, con ocasión de las ayudas anunciadas para mitigar los efectos económicos por el COVID-19 y la llegada de los nuevos programas a la entidad en virtud del Decreto 812 de 2020, de forma temporal se decidió volver al anterior proceso de generar traslados con un único radicado de salida, por lo anterior, de 2.259 radicados únicos que ingresaron en el mes de noviembre los siguientes son sus estados.

| Áreas | Grupo Interno de Trabajo | CONTESTADAS | | | NO CONTESTADAS | | |
|--------------------|-----------------------------|-------------|------------|------------|----------------|------------|-------------|
| | | TIEMPO | VENCIDAS | TOTAL | TIEMPO | VENCIDAS | TOTAL |
| Secretaría General | GIT Participación Ciudadana | 8 | 816 | 824 | 529 | 906 | 1435 |
| Total | | 8 | 816 | 824 | 529 | 906 | 1435 |

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

* 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 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 noviembre 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 con la 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 | 79 | 226 | 305 |
| GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos | 331 | 583 | 914 |
| GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo | 0 | 1 | 1 |
| Total | 410 | 810 | 1220 |

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

13. Apoyo en la Etapa de Gestión de Peticiones Ingreso Solidario

En el mes de noviembre por la pandemia del COVID-19 se presentó un alto volumen de peticiones recibidas por el GIT - Participación Ciudadana para gestión y sumado a la llegada de los nuevos programas a la entidad en virtud del Decreto 812 de 2020, por lo que una de las medidas adoptadas fue solicitar el apoyo a diferentes áreas de la Entidad.

| Grupo Interno de Trabajo |
|--|
| Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario |
| Dirección de Inclusión Productiva |
| Dirección de Infraestructura Social y Hábitat |
| Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas |
| GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos |
| GIT Actividad Legislativa |
| GIT Asesoría y Producción Normativa |
| GIT Emprendimiento |
| GIT Focalización |
| GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo |
| GIT Formulación y Monitoreo |
| GIT Implementación |
| GIT Infraestructura Social y Hábitat |
| GIT Intervenciones Rurales Integrales |
| GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo |
| GIT Restitución de Tierras |
| Oficina Asesora Jurídica |
| Oficina Asesora Planeación |

13.1 GIT Participación Ciudadana Proceso de Reparto

Nota: Para este mes no contamos con el apoyo de los demás GIT en la etapa de gestión de peticiones



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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.