



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.

Noviembre 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. Agosto	3
2.1.2. Septiembre	3
2.1.3. Octubre.....	4
2.1.3.1. Dirección General.....	4
2.1.3.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	4
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	10
10. Traslados por competencia.....	11
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	11
11.1 Correo grupo peticiones	11
11.2 Cruce base de datos	11
12. Revisión de Peticiones	11
13. Apoyo en la Etapa de Gestión de Peticiones Ingreso Solidario.....	12
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 31 de octubre 2020.

Para este reporte del año 2020 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta de los meses de agosto y septiembre. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de octubre 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. Agosto

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

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	6
Total			7

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

2.1.2. 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
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	235
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	73
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	1
Total			309

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. Octubre

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en octubre 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
Oficina Asesora de Comunicaciones	GIT Prensa	1	0	1	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	25	0	25	0	0	0
	GIT Actividad Legislativa	1	0	1	66	7	73
	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	19	0	19	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	5	1	6
Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	3	0	3	0	0	0
	GIT Gestión de Información	7	0	7	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	32	1	33	42	0	42
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	1	0	1	0	0	0
Oficina de Tecnologías de Información	GIT Gobierno de Tecnologías de Información	1	0	1	0	0	0
Total		91	1	92	113	8	121

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

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	19	0	19	12	0	12
	Dirección Regional Atlántico	3	0	3	125	0	125
	Dirección Regional Bogotá	34	0	34	9	0	9

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 Bolívar	0	0	0	28	1	29
Dirección Regional Caldas	20	0	20	6	0	6
Dirección Regional Cesar	0	0	0	22	0	22
Dirección Regional Córdoba	21	0	21	46	0	46
Dirección Regional Guaviare	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Huila	8	0	8	60	0	60
Dirección Regional La Guajira	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Magdalena	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Magdalena Medio	15	0	15	0	0	0
Dirección Regional Nariño	7	0	7	45	0	45
Dirección Regional Norte de Santander	19	0	19	5	0	5
Dirección Regional Quindío	67	0	67	5	0	5
Dirección Regional Risaralda	0	0	0	3	0	3
Dirección Regional Sucre	0	0	0	21	0	21
Dirección Regional Urabá - Darién	0	0	0	30	0	30
Dirección Regional Valle del Cauca	0	0	0	20	0	20
Total	216	0	216	437	1	438

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	1	0	1	0	0	0
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	4021	219	4240	943	106	1049
GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	1	0	1	0	0	0
Secretaría General	Secretaría General	19	0	19	1	0	1
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	2	0	2	8	4	12
	GIT Investigación de Mercado	1	0	1	0	0	0
	GIT Gestión Pre Contractual	2	0	2	0	0	0
	GIT Servicios de Transporte y Seguridad	1	0	1	0	0	0
	GIT Administración de Bienes	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	4	0	4	8	1	9
	GIT Administración del Talento Humano	14	0	14	0	0	0

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección Financiera	GIT Tesorería	1	0	1	0	0	0
	GIT Cuentas por Pagar	2	0	2	0	0	0
Total		4070	219	4289	960	111	1071

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	38	0	38	49	0	49
	GIT Diseño Metodológico y Formación	5	0	5	0	0	0
	GIT Implementación	33	0	33	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	11	0	11	0	0	0
	GIT Donaciones	51	0	51	27	0	27
	GIT Empleabilidad	18	0	18	2	0	2
	GIT Innovación Social	1	0	1	0	0	0
GIT Focalización	GIT Focalización	563	0	563	290	2	292
Total		721	0	721	368	2	370

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	106	0	106	10	2	12
	GIT Emprendimiento	66	0	66	0	0	0
	GIT Formulación y Monitoreo	334	0	334	157	0	157
	GIT Intervenciones Rurales Integrales	82	0	82	3	2	5
	GIT Seguridad Alimentaria	1	0	1	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	48	0	48	44	7	51
	GIT Desarrollo e Implementación	21	0	21	0	1	1
	GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	0	0	0

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad es de todos

Prosperidad Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	69	0	69	46	2	48
	GIT Antifraudes	73	0	73	9	0	9
	GIT Familias en Acción	896	1	897	615	2	617
	GIT Jóvenes en Acción	7216	3	7219	299	3	302
	GIT Seguimiento y Monitoreo	39	0	39	11	1	12
	GIT Territorios y Poblaciones	35	0	35	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	3	0	3	0	2	2
	Subdirección General de Programas y Proyectos	20	1	21	0	0	0
Total		9010	5	9015	1194	22	1216

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 a partir de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre 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	79
Secretaría General	135
Subdirección General de Programas y Proyectos	435
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	9
Total	658

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
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	6
Total		7

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 octubre de 2020.

7.1 Tareas relacionadas

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana- Ingreso solidario	48	2	50	178	12	190
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	8	0	8
		GIT Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	3	0	3
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	26	0	26	235	7	242
		GIT Jóvenes en Acción	4	0	4	59	0	59
	GIT Seguimiento y Monitoreo	9	0	9	32	4	36	
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	39	0	39	71	9	80	
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1	0	1	3	0	3
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	0	0	0	4	0	4

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 Focalización	GIT Focalización	89	2	91	419	15	434
	GIT Focalización/Acompañamiento	18	0	18	102	5	107
Total		235	4	239	1114	52	1166

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 para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	0	0	0	2	0	2

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 adopto un esquema de consolidación de respuestas para las peticiones de Órganos de Control que tengan competencia de varias áreas de la Entidad.

Nota: para el presente mes no se presentaron peticiones para consolidación de órganos Control

9. Gestión documental

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

Nota: Para este mes no se presentaron vencimientos.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 4.098 radicados únicos que ingresaron en el mes de octubre los siguientes son sus estados.

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	17	597	614	667	2817	3484
Total		17	597	614	667	2817	3484

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 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 octubre 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

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

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	78	224	302
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	271	424	695
Total	349	648	997

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

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

En el mes de octubre 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
Subdirección General para la Superación de la Pobreza
Oficina Asesora Jurídica
GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos
GIT Actividad Legislativa
GIT Asesoría y Producción Normativa
GIT Diseño Metodológico y Formación
GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo
GIT Emprendimiento
GIT Focalización



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

GIT Formulación y Monitoreo
GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto
GIT Implementación
GIT Infraestructura Social y Hábitat
GIT Intervenciones Rurales Integrales
GIT Mejoramiento Continuo
GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo
GIT Restitución de Tierras

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

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.