



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.

Mayo de 2021

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
2.1.1. Marzo.....	3
2.2. 2021.....	3
2.2.1. Abril 2021.....	3
2.2.1.1. Dirección General.....	4
2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	5
2.2.1.3. Secretaría General	6
2.2.1.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza	7
2.2.1.5. Subdirección General de Programa y Proyectos	8
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta 9	
4. Alertas	11
5. Peticiones archivadas.....	11
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	11
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-	11
7.1 Tareas relacionadas.....	12
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	13
8. Consolidación órganos de control.....	13
9. Gestión documental	13
10. Traslados por competencia.....	14
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	14
11.1 Correo grupo peticiones	14
11.2 Cruce base de datos	14
12. Anexo	15



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 abril 2021.

Para este reporte se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta del mes de marzo. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de abril.

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

2.1.1. Marzo

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para marzo 2021 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	Dirección de Inclusión Productiva	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	15
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	18
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1
Total			37

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

2.2. 2021

2.2.1. Abril 2021

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en abril de 2021, 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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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

2.2.1.1. Dirección General

AREA	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Dirección General	Dirección General	122	0	122	0	0	0
	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	17	15	32	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	3	1	4	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	9	0	9	28	0	28
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	3	0	3	7	1	8
	Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	2	0	2	0	0	0
		GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	1	0	1	0	0	0
		GIT Gestión y Análisis de la Información	15	0	15	0	0	0
		Oficina Asesora Planeación	2	0	2	15	2	17

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

Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	3	2	5	0	0	0
Total general		178	18	196	50	3	53

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

2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales

AREA	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Antioquia	15	0	15	69	0	69
		Dirección Regional Arauca	1	0	1	4	0	4
		Dirección Regional Atlántico	19	0	19	74	0	74
		Dirección Regional Bogotá	20	0	20	26	0	26
		Dirección Regional Bolívar	14	0	14	29	0	29
		Dirección Regional Boyacá	7	0	7	6	0	6
		Dirección Regional Caldas	5	0	5	4	0	4
		Dirección Regional Caquetá	1	0	1	10	0	10
		Dirección Regional Casanare	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Cauca	0	0	0	27	2	29
		Dirección Regional Cesar	1	0	1	54	0	54
		Dirección Regional Chocó	0	0	0	9	0	9
		Dirección Regional Córdoba	1	0	1	17	0	17
		Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	20	0	20
		Dirección Regional Huila	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional La Guajira	1	0	1	4	0	4
		Dirección Regional Magdalena	17	0	17	45	0	45

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 Magdalena Medio	21	0	21	3	0	3
	Dirección Regional Meta	1	0	1	7	0	7
	Dirección Regional Nariño	10	0	10	31	0	31
	Dirección Regional Norte de Santander	2	0	2	11	0	11
	Dirección Regional Quindío	89	0	89	12	0	12
	Dirección Regional Risaralda	1	0	1	4	0	4
	Dirección Regional Santander	0	0	0	5	0	5
	Dirección Regional Sucre	0	0	0	23	0	23
	Dirección Regional Tolima	0	0	0	32	0	32
	Dirección Regional Urabá	5	0	5	6	0	6
	Dirección Regional Valle del Cauca	15	0	15	64	0	64
	Total general	247	0	247	599	2	601

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

2.2.1.3. Secretaría General

AREA	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	2309	202	2511	1290	141	1431	
	Secretaría General	Secretaría General	1	1	2	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual		2	0	2	0	0	0
		GIT Gestión Post Contractual		3	0	3	0	0	0
		GIT Gestión Pre Contractual		7	0	7	0	0	0
		Subdirección de Contratación		6	0	6	3	0	3

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 Administración de Bienes	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Operaciones	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	3	0	3	0	0	0
	GIT Desarrollo	2	0	2	0	0	0
	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	4	0	4
Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	1	0	1	4	0	4
	GIT Tesorería	0	0	0	2	0	2
	Subdirección Financiera	1	0	1	0	0	0
Total general		2336	203	2539	1304	141	1445

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.

2.2.1.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

AREA	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 Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	25	0	25	96	0	96
		GIT Implementación	2	0	2	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	5	0	5	0	1	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

		GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	0	1	3	0	3
		GIT Donaciones	13	0	13	6	1	7
		GIT Empleabilidad	0	0	0	8	0	8
		GIT Oferta Pública	1	0	1	0	0	0
	GIT Focalización	GIT Focalización	196	0	196	0	0	0
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	119	1	120	233	1	234
Total general			363	1	364	346	3	349

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

2.2.1.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

AREA	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 Inclusión Productiva	Atención Integral con Enfoque Diferencial	3	1	4	2	0	2
		Dirección de Inclusión Productiva	6	9	15	0	1	1
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	1	0	1	0	0	0
		GIT Emprendimiento	19	1	20	0	1	1
		GIT Formulación y Monitoreo	162	0	162	103	0	103
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	9	1	10	2	1	3



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	68	0	68	34	4	38
	GIT Desarrollo e Implementación	26	0	26	0	0	0
	GIT Infraestructura Social y Hábitat	9	1	10	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	45	3	48	6	20	26
	GIT Antifraudes	209	4	213	815	0	815
	GIT Familias en Acción	1063	0	1063	109	0	109
	GIT Jóvenes en Acción	1966	1	1967	3683	1	3684
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	2	0	2	1	0	1
	GIT Seguimiento y Monitoreo	12	0	12	28	0	28
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	7	4	11	3	1	4
	Subdirección General de Programas y Proyectos	37	2	39	0	0	0
Total general		3644	27	3671	4786	29	4815

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 continua en la gestión de peticiones de la Entidad, desde el GIT Participación Ciudadana de la Secretaría General, se implementó el esquema de seguimiento y monitoreo a la gestión de PQRSDF, en el que se verifica de forma permanente el comportamiento por área y funcionario, para informar los radicados a tiempo y alertar los que estén próximos al vencimiento o vencidos, de tal manera que se tenga la información actualizada, se implementen acciones y conlleve a mejorar los tiempos de gestión.

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 a partir de los meses de abril 2020 al mes de abril 2021, con referencia a los meses anteriores de 2020, 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 que 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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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	92
Secretaría General	84
Subdirección General de Programas y Proyectos	456
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	9
Total	641

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

6. Peticiones vencidas de forma recurrente

Nota: Para este periodo no se presentaron vencimientos de forma recurrente, por más de tres periodos consecutivos, de acuerdo con el artículo 41 de la Resolución 02041/2019 y el punto 10 literal C de la Guía para la Gestión de Peticiones G-PC-03.

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 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 abril de 2021.



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	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS			
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	0	0	0	3	0	3	
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana/ Ingreso solidario	11	0	11	217	2	219	
	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	1	0	1	
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	7	0	7	263	0	263	
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	2	0	2	3	0	3	
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes		0	0	0	1	0	1
		GIT Familias en Acción		30	0	30	290	1	291
		GIT Jóvenes en Acción		2	0	2	26	0	26
		GIT Seguimiento y Monitoreo		10	0	10	57	3	60
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	0	0	0	5	0	5	
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	2	0	2	
		GIT Empleabilidad	0	0	0	1	0	1	
	GIT Focalización	GIT Focalización	30	0	30	370	0	370	
		*GIT Focalización /Acompañamiento	14	0	14	161	0	161	
Total general			106	0	106	1400	6	1406	

El detalle de las Tareas Relacionadas 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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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

Nota: Cabe precisar que para este periodo no se presentaron Devoluciones para ajustar insumos.

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.

Grupo de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1	0	0	0
GIT Focalización	GIT Focalización	0	1	1	0	0	0
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1	0	1	0	0	0
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana/ Ingreso solidario	0	0	0	1	0	1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	0	0	0	1	0	1
Total		2	1	3	2	0	2

El detalle de las peticiones de Órganos de Control se observa en el anexo del reporte.

9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 30 de abril de 2021 que están pendientes de cierre de la etapa de envío por parte del GIT Gestión Documental.

Nota: Cabe precisar que 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, ante el volumen exponencial de peticiones que ingresaron 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, no obstante a partir del mes de febrero 2021 se retomó el proceso de traslados con radicado de salida independiente, por lo anterior, de 3666 radicados únicos que ingresaron en el mes de abril al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 5718 radicados de salida, en los siguientes estados.

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	1037	1332	2369	37	1260	1297
Total		1037	1332	2369	37	1260	1297

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

* Nota: Los radicados vencidos se generan por el alto volumen de peticiones, el esquema de radicado individual de salida por cada radicado y que estos traslados tienen solamente un término de cinco días, lo anterior, 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.

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

12. Anexo

El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre, archivadas, consolidación de respuesta peticiones de Interés Particular, Órganos de Control 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.