



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.

Febrero 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. 2020.....	3
2.1.1. Noviembre.....	3
2.1.2. Diciembre.....	3
2.2. 2021.....	4
2.2.1. Enero 2021	4
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	7
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta 9	
4. Alertas	10
5. Peticiones archivadas.....	10
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	10
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	11
7.1 Tareas relacionadas.....	11
7.4 Devoluciones para ajustar insumos	12
8. Consolidación órganos de control.....	12
9. Gestión documental	12
10. Traslados por competencia.....	12
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	13
11.1 Correo grupo peticiones	13
11.2 Cruce base de datos	13
12. 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 enero 2021.

Para este reporte del año 2021 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta de los meses de noviembre y diciembre de 2020. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de enero 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. Noviembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para noviembre de 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	6
Total			6

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

2.1.2. Diciembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para diciembre 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
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	10
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	8
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	976

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

Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	7
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1
Total			1004

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

2.2. 2021

2.2.1. Enero 2021

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en enero 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

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	5	0	5	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	6	0	6	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa	10	0	10	22	0	22
	Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	1	0	1	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	5	0	5	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	15	0	15	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

Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0	3	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	6	2	8
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	1	0	1	17	1	18
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	1	0	1	0	0	0
Total		48	0	48	45	3	48

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	11	0	11	4	0	4
		Dirección Regional Arauca	4	0	4	0	0	0
		Dirección Regional Atlántico	3	0	3	108	0	108
		Dirección Regional Bogotá	15	0	15	20	0	20
		Dirección Regional Caldas	18	0	18	3	0	3
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	33	0	33
		Dirección Regional Córdoba	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Huila	2	0	2	19	0	19
		Dirección Regional La Guajira	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Magdalena	0	0	0	8	0	8
		Dirección Regional Magdalena Medio	15	0	15	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

Dirección Regional Nariño	14	0	14	21	0	21
Dirección Regional Norte de Santander	5	0	5	1	0	1
Dirección Regional Quindío	48	0	48	7	0	7
Dirección Regional Sucre	0	0	0	38	0	38
Dirección Regional Urabá	6	0	6	10	0	10
Dirección Regional Valle del Cauca	23	0	23	41	0	41
Total	166	0	166	314	1	315

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	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	6	2	8	0	0	0
	GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	0	1
	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Talento Humano	GIT Desarrollo	2	0	2	0	0	0
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Pre Contractual	7	0	7	0	0	0
	Subdirección de Contratación	GIT Investigación de Mercado	1	0	1	0	0	0
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1986	35	2021	1822	69	1891
	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	16	0	16	0	0	0
	Subdirección Financiera	GIT Tesorería	0	0	0	2	0	2
	Secretaría General	Secretaría General	45	2	47	1	0	1
	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	6	0	6	1	0	1
	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	2	1	3	10	0	10
Total			2071	40	2111	1838	69	1907

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

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	1	0	1	29	0	29
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	0	0	0	2	2
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	4	0	4	9	0	9
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	4	0	4	2	0	2
	GIT Focalización	GIT Focalización	327	0	327	341	0	341
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Oferta Pública	1	0	1	0	0	0
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0	1	0	0	0
Total			338	0	338	381	2	383

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	0	0	0	0	1	1
	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	39	0	39	7	0	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

Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	28	1	29	8	3	11
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	25	0	25	33	39	72
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	332	0	332	42	2	44
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	23	1	24	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	32	0	32	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1	0	1	1	1	2
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	617	1	618	441	1	442
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	129	0	129	77	0	77
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	7	0	7	4	0	4
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	5393	7	5400	158	0	158
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	0	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	12	1	13	15	0	15
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Seguridad Alimentaria	1	0	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Territorios y Poblaciones	31	0	31	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	13	0	13	0	0	0
Total		6684	11	6695	786	47	833

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

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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:

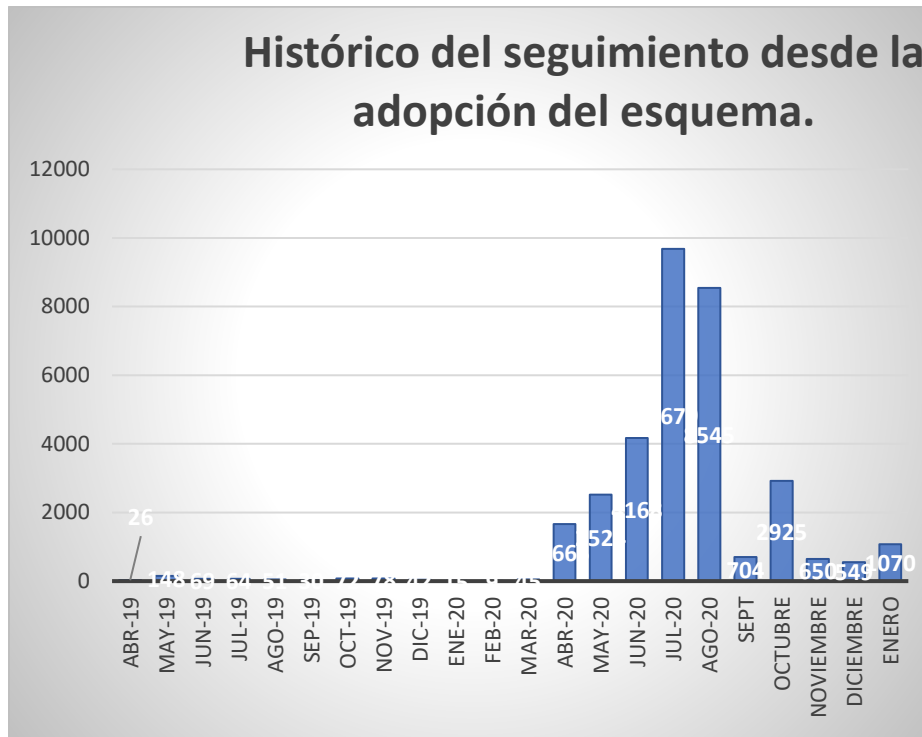


Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas

Nota:

- Referente al aumento de peticiones vencidas a partir de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020 y enero de 2021, con referencia a los meses del año anterior, 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

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

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	45
Secretaría General	177
Subdirección General de Programas y Proyectos	803
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	7
Total	1032

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.

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
		VENCIDAS
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	6
Total		6

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

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 enero de 2021.

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- Ingreso solidario	1	0	1	18	0	18
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	1	2
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	16	0	16	125	2	127
		GIT Jóvenes en Acción	3	0	3	3	0	3
		GIT Seguimiento y Monitoreo	5	0	5	16	0	16
		GIT Territorios y Poblaciones	1	0	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	0	0	0	1	0	1
	GIT Focalización	GIT Focalización	23	1	24	276	1	277
		GIT Focalización/Acompañamiento	6	0	6	79	1	80
Total			55	1	56	519	5	524

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 Territorios y Poblaciones	1	0	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.

Nota: Cabe precisar que para este periodo no se presentaron radicados asignados para la consolidación de respuesta de las peticiones de Órganos de Control.

9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 31 de enero de 2021 que están pendientes de cierre de la etapa de envío por parte del GIT Gestión Documental.

Nota: Para este mes no se presentaron vencimientos.

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 3006 radicados únicos que ingresaron para traslado por competencia en el mes de enero, los siguientes son sus estados.

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	181	1426	1607	513	886	1399
Total		181	1426	1607	513	886	1399

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

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

* 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. 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, 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.