



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.

Marzo 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](http://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. Diciembre.....	3
2.1.2. Enero .....	3
2.2. 2021.....	4
2.2.1. Febrero 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 .....	6
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 8	
4. Alertas .....	9
5. Peticiones archivadas.....	9
6. Peticiones vencidas de forma recurrente .....	9
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	10
7.1 Tareas relacionadas.....	10
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	11
8. Consolidación órganos de control.....	11
9. Gestión documental .....	12
10. Traslados por competencia.....	12
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	12
11.1 Correo grupo peticiones .....	12
11.2 Cruce base de datos .....	13
12. 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 28 de febrero 2021.

Para este reporte del año 2021 se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta de los meses de diciembre de 2020 y enero de 2021. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de febrero 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. 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 de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	11
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	1
<b>Total</b>			<b>12</b>

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

##### 2.1.2. Enero

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para enero 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 Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes	50
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	9



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	2
<b>Total</b>			<b>61</b>

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

### 2.2. 2021

#### 2.2.1. Febrero 2021

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en febrero 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	7	0	7	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	4	1	5	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa	12	0	12	53	3	56
	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	13	0	13	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	GIT Mejoramiento Continuo	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](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Oficina Asesora Jurídica	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	0	0	0
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	3	0	3	0	1	1
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	13	0	13
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	2	0	2	14	0	14
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	1	1	2	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>80</b>	<b>4</b>	<b>84</b>

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	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Antioquia	9	0	9	7	0	7
		Dirección Regional Atlántico	3	0	3	54	0	54
		Dirección Regional Bogotá	11	0	11	23	0	23
		Dirección Regional Bolívar	3	0	3	3	0	3
		Dirección Regional Boyacá	1	0	1	0	1	1
		Dirección Regional Caldas	10	0	10	2	0	2
		Dirección Regional Cesar	2	0	2	14	0	14
		Dirección Regional Huila	2	0	2	25	0	25
		Dirección Regional Magdalena Medio	11	0	11	0	0	0
		Dirección Regional Nariño	2	0	2	24	0	24
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Quindío	34	0	34	4	0	4
		Dirección Regional Risaralda	1	0	1	4	0	4
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	25	0	25
		Dirección Regional Urabá	7	0	7	16	0	16
Dirección Regional Valle del Cauca	21	0	21	55	0	55		
<b>TOTAL</b>			<b>119</b>	<b>0</b>	<b>119</b>	<b>258</b>	<b>1</b>	<b>259</b>

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

### 2.2.1.3. 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 Operaciones	GIT Administración de Bienes	2	0	2	0	1	1
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	14	0	14	0	0	0
	GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	1	0	1	1	0	1
	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	4	1	5	4	0	4
	Subdirección de Talento Humano	GIT Desarrollo	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Pre Contractual	5	1	6	0	0	0
	Subdirección de Contratación	GIT Investigación de Mercado	1	0	1	0	0	0
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	934	62	996	1665	84	1749
	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	14	0	14	0	0	0
	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	1	0	1	0	0	0
	Subdirección Financiera	GIT Tesorería	0	0	0	1	0	1
	Secretaría General	Secretaría General	42	2	44	0	0	0
	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	12	0	12	5	0	5
	Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	8	1	9	
<b>TOTAL</b>			<b>1032</b>	<b>66</b>	<b>1098</b>	<b>1685</b>	<b>86</b>	<b>1771</b>

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	6	0	6	34	0	34

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](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional	1	0	1	0	0	0
	GIT Donaciones	4	0	4	9	0	9
	GIT Empleabilidad	0	0	0	5	0	5
	GIT Innovación Social	2	0	2	0	0	0
	GIT Oferta Pública	0	0	0	1	0	1
GIT Focalización	GIT Focalización	278	1	279	362	1	363
<b>TOTAL</b>		<b>291</b>	<b>1</b>	<b>292</b>	<b>411</b>	<b>1</b>	<b>412</b>

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	1	0	1
		Dirección de Inclusión Productiva	48	0	48	10	0	10
		GIT Emprendimiento	31	0	31	2	1	3
		GIT Formulación y Monitoreo	77	0	77	171	0	171
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	10	0	10	5	2	7
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	64	0	64	40	3	43
		GIT Desarrollo e Implementación	42	0	42	2	0	2
		GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	1	0	1
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	76	0	76	64	22	86
		GIT Antifraudes	148	1	149	78	1	79
		GIT Familias en Acción	591	0	591	461	0	461
		GIT Jóvenes en Acción	2300	1	2301	630	0	630
		GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	1	1	0	0	0
		GIT Seguimiento y Monitoreo	9	0	9	19	1	20
GIT Territorios y Poblaciones	21	3	24	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](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad es de todos

Prosperidad Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	11	0	11	0	0	0
	Subdirección General de Programas y Proyectos	3	0	3	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>3432</b>	<b>6</b>	<b>3438</b>	<b>1484</b>	<b>30</b>	<b>1514</b>

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:

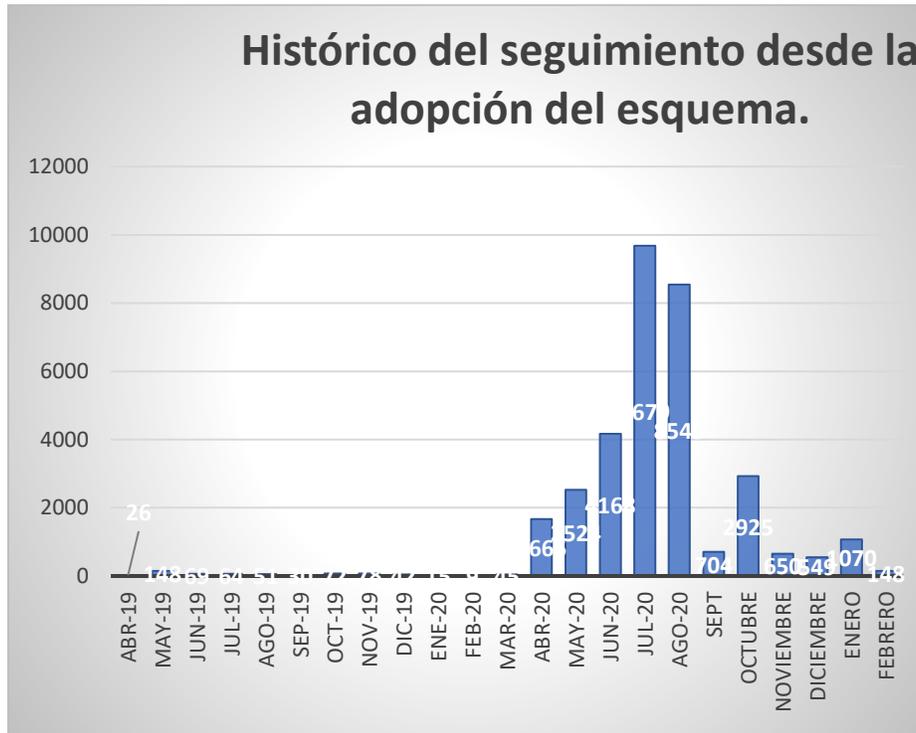


Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas

#### Nota:

- Referente al aumento de peticiones vencidas a partir de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020, y enero y febrero de 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

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](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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.

#### 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	66
Secretaría General	86
Subdirección General de Programas y Proyectos	462
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	11
<b>Total</b>	<b>625</b>

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.



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 febrero 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
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	0	0	0	6	0	6
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	0	0	0	5	0	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	3	0	3
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 para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	0	0	0	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	0	2	2	230	0	230
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	1	3	4	408	6	414
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	0	0	0	71	1	72
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	0	0	0	105	2	107
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	0	0	0	32	0	32
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana/Ingreso Solidario	0	0	0	178	1	179



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	58	0	58
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Territorios y Poblaciones	0	0	0	10	0	10
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	4	0	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General De Programas y Proyectos	0	0	0	3	0	3
<b>TOTAL</b>			<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1117</b>	<b>10</b>	<b>1127</b>

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	Grupo Interno de Trabajo Familias en Acción	0	0	0	1	0	1

## 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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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, 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 3042 radicados únicos que ingresaron en el mes de febrero al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 3413 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	584	743	1327	139	1576	1715
<b>Total</b>		<b>584</b>	<b>743</b>	<b>1327</b>	<b>139</b>	<b>1576</b>	<b>1715</b>

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

## Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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, 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.