



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.

Julio 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 Meses anteriores .....	3
2.1.1. Marzo .....	3
2.1.2. Abril.....	3
2.1.3. Mayo.....	4
2.2. Último mes .....	4
2.2.1. Junio 2021 .....	4
2.2.1.1. Dirección General.....	5
2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales .....	6
2.2.1.3. Secretaría General.....	7
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.....	8
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
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.....	13
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	13
8. Consolidación órganos de control .....	13
9. Gestión documental .....	13
10. Traslados por competencia.....	13
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	14
11.1 Correo grupo peticiones.....	14
11.2 Cruce base de datos.....	14
12. Anexo.....	14



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

### 1. Objetivo

Realizar el reporte de efectividad mensual en la gestión de respuesta a peticiones que ingresan a Prosperidad Social, con fecha de corte 30 de junio 2021.

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

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 Meses anteriores

##### 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
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	4
<b>Total</b>			<b>4</b>

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

##### 2.1.2. Abril

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para abril 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	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	1
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	94
<b>Total</b>			<b>98</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

### 2.1.3. Mayo

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para mayo 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	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	1
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	257
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	2
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1
<b>Total</b>			<b>270</b>

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

## 2.2. Último mes

### 2.2.1. Junio 2021

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

### 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	303	4	307	1	1	2
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	6	0	6	1	0	1
		GIT Actividad Legislativa	21	0	21	36	0	36
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	0	0	0
		GIT Restitución de Tierras	2	0	2	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	1	0	1
	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	3	0	3	26	1	27
		GIT Formulación Y Evaluación	2	0	2	0	0	0
		GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	5	0	5	0	0	0
		GIT Gestión y Análisis de la Información	20	0	20	0	0	0
	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	1	45	46	1	0	1
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	4	1	5	0	0	0
	Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de Información	1	0	1	0	0	0
	<b>Total general</b>			<b>370</b>	<b>50</b>	<b>420</b>	<b>66</b>	<b>2</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

### 2.2.1.2. 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 Antioquia	14	0	14	49	0	49
		Dirección Regional Atlántico	3	0	3	60	0	60
		Dirección Regional Bogotá	9	0	9	5	0	5
		Dirección Regional Bolívar	4	0	4	23	0	23
		Dirección Regional Caldas	6	0	6	0	0	0
		Dirección Regional Caquetá	0	0	0	5	0	5
		Dirección Regional Casanare	1	0	1	1	0	1
		Dirección Regional Cauca	14	0	14	17	0	17
		Dirección Regional Cesar	1	0	1	22	0	22
		Dirección Regional Chocó	0	0	0	3	0	3
		Dirección Regional Córdoba	3	0	3	12	0	12
		Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	8	0	8
		Dirección Regional Magdalena	15	0	15	32	0	32
		Dirección Regional Magdalena Medio	1	0	1	10	0	10
		Dirección Regional Meta	0	0	0	3	0	3
		Dirección Regional Nariño	8	0	8	18	0	18
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	4	0	4
		Dirección Regional Putumayo	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Quindío	17	0	17	5	0	5
		Dirección Regional Risaralda	3	0	3	3	0	3
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	16	0	16
		Dirección Regional Tolima	0	0	0	21	0	21
Dirección Regional Urabá	0	0	0	6	0	6		
Dirección Regional Valle del Cauca	16	0	16	58	0	58		
<b>Total general</b>			<b>115</b>	<b>0</b>	<b>115</b>	<b>382</b>	<b>0</b>	<b>382</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	GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	1	0	1	2	0	2	
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	6861	57	6918	2921	70	2991	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	GIT Gestión Contractual	2	0	2	0	0	0
		GIT Gestión Post Contractual	GIT Gestión Post Contractual	1	0	1	0	0	0
		GIT Gestión Pre Contractual	GIT Gestión Pre Contractual	6	0	6	0	0	0
		Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	9	1	10	2	1	3
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	11	0	11	0	0	0
		GIT Desarrollo	GIT Desarrollo	1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	3	0	3
	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	GIT Cuentas por Pagar	0	0	0	3	0	3
		GIT Tesorería	GIT Tesorería	0	0	0	1	0	1
<b>Total general</b>			<b>6892</b>	<b>58</b>	<b>6950</b>	<b>2932</b>	<b>71</b>	<b>3003</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	13	0	13	69	0	69
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	2	0	2	0	0	0
		GIT Alianza y Cooperación Internacional	0	0	0	1	0	1
		GIT Donaciones	5	0	5	11	1	12
		GIT Empleabilidad	0	0	0	3	0	3
	GIT Focalización	GIT Focalización	949	0	949	4	0	4



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	65	1	66	137	5	142
<b>Total general</b>			<b>1034</b>	<b>1</b>	<b>1035</b>	<b>225</b>	<b>6</b>	<b>231</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	Dirección de Inclusión Productiva	2	1	3	1	0	1
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	6	1	7	1	2	3
		GIT Emprendimiento	7	0	7	0	1	1
		GIT Formulación y Monitoreo	123	0	123	187	1	188
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	10	0	10	1	1	2
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	47	0	47	22	15	37
		GIT Desarrollo e Implementación	18	0	18	1	0	1
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	62	1	63	5	6	11
		GIT Antifraudes	103	0	103	418	0	418
		GIT Familias en Acción	619	0	619	338	0	338
		GIT Jóvenes en Acción	1258	0	1258	2892	3	2895
		GIT Seguimiento y Monitoreo	12	0	12	12	0	12
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	6	0	6	5	1	6
		Subdirección General de Programas y Proyectos	2	0	2	0	0	0
	<b>Total general</b>			<b>2275</b>	<b>3</b>	<b>2278</b>	<b>3883</b>	<b>30</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 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





La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

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 el último año a la fecha:



**Ilustración 1.** Cantidad de peticiones vencidas

#### Nota:

- Referente al aumento de peticiones vencidas a partir de los meses de abril 2020 al mes de junio 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, lo cual se refleja en la disminución mes a mes del número de vencimientos.
- 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.

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

#### 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 e información de la operación de los programas.

#### 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.

Dependencia	Cantidad de radicados Archivados
Dirección General	65
Secretaría General	234
Subdirección General de Programas y Proyectos	540
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	11
<b>Total</b>	<b>850</b>

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.

Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
		VENCIDAS
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	4
<b>Total</b>		<b>4</b>

El detalle de los radicados no contestados vencidos reiterativos 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 mayo 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	8	0	8
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	0	1	12	0	12
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	0	3	7	0	7
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	1	0	1	1	0	1
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	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque diferencial	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	8	0	8	244	1	245
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	19	0	19	210	1	211
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	2	0	2	158	0	158



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 Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	22	0	22	254	1	255
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	0	0	0	50	0	50
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana / Ingreso solidario	17	0	17	349	4	353
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	16	0	16	26	4	30
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	0	0	0	1	0	1
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	0	0	0	1	0	1
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	2	0	2
<b>Total general</b>			<b>89</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>1326</b>	<b>11</b>	<b>1337</b>

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.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	3	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	3	3
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana / Ingreso solidario	2	2
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>12</b>



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

**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 Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	0	0	0	0	1	1
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	0	0	0	0	1	1
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1	0	0	0
GIT Focalización	GIT Focalización	0	0	0	0	1	1

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 junio 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.

## 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 3329 radicados únicos que ingresaron en el mes de junio al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 3334 radicados de salida, en los siguientes estados.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	NO CONTESTADAS		CONTESTADAS			
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	543	943	1486	27	1816	1843
<b>Total</b>		543	943	1486	27	1816	1843

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 realizará 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, Órganos de Control, traslados por Competencia y reiterativas, 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 o colaborador en el sistema de gestión documental DELTA al cierre de este mes.