



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.

Abril 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. Enero	3
2.1.2. Febrero.....	3
2.2. 2021.....	4
2.2.1. Marzo 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	8
4. Alertas	9
5. Peticiones archivadas.....	9
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	10
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.....	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 marzo 2021.

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

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. 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	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1
Total			7

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

2.1.2. Febrero

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por áreas para febrero 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	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	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

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	2
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1
Total			32

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

2.2. 2021

2.2.1. Marzo 2021

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en marzo 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	86	1	87	0	0	0
	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	24	14	38	1	2	3
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	6	1	7	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	13	0	13	64	0	64
		GIT Asesoría y Producción Normativa	2	0	2	0	0	0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	5	0	5	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	8	0	8	6	0	6
	Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación Y Evaluación	4	0	4	0	0	0
		GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	4	0	4	0	0	0
		GIT Gestión y Análisis de la Información	15	0	15	0	0	0
		Oficina Asesora Planeación	2	0	2	25	0	25
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	10	5	15	0	0	0
Total general			179	21	200	96	2	98

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	28	0	28	116	0	116
		Dirección Regional Arauca	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Atlántico	1	0	1	279	0	279
		Dirección Regional Bogotá	16	0	16	64	0	64
		Dirección Regional Bolívar	38	0	38	104	0	104
		Dirección Regional Boyacá	0	0	0	7	0	7
		Dirección Regional Caldas	14	0	14	9	0	9
		Dirección Regional Caquetá	0	0	0	9	0	9
		Dirección Regional Casanare	1	0	1	8	0	8
		Dirección Regional Cauca	17	0	17	28	0	28
		Dirección Regional Cesar	3	0	3	62	0	62
		Dirección Regional Chocó	0	0	0	13	0	13
		Dirección Regional Córdoba	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Cundinamarca	1	0	1	40	0	40
		Dirección Regional Huila	15	0	15	18	0	18
		Dirección Regional La Guajira	2	0	2	29	0	29
		Dirección Regional Magdalena	21	0	21	99	0	99
Dirección Regional Magdalena Medio	26	0	26	2	0	2		
Dirección Regional Meta	0	0	0	8	0	8		
Dirección Regional Nariño	8	0	8	36	0	36		

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 Norte de Santander	2	0	2	23	0	23
	Dirección Regional Putumayo	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Quindío	49	0	49	8	0	8
	Dirección Regional Risaralda	5	0	5	7	0	7
	Dirección Regional San Andrés	1	0	1	5	0	5
	Dirección Regional Santander	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Sucre	0	1	1	59	0	59
	Dirección Regional Tolima	0	0	0	25	0	25
	Dirección Regional Urabá	9	0	9	11	0	11
	Dirección Regional Valle del Cauca	23	0	23	119	0	119
	Total general	282	1	283	1193	0	1193

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	1743	57	1800	1828	110	1938	
	Secretaría General	Secretaría General	21	1	22	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual		5	0	5	0	0	0
		GIT Gestión Pre Contractual		6	0	6	0	0	0
		Subdirección de Contratación		8	1	9	3	1	4
	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes		0	1	1	0	0	0
		GIT Prestación de Servicios		1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano		6	0	6	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano		1	0	1	8	0	8
	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar		2	0	2	1	0	1
		GIT Tesorería		0	0	0	1	0	1
	Total general		1793	60	1853	1841	111	1952	

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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	14	0	14	30	0	30
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	3	0	3	0	0	0
		GIT Alianza y Cooperación Internacional	0	0	0	1	0	1
		GIT Donaciones	6	1	7	10	1	11
		GIT Empleabilidad	1	0	1	7	0	7
		GIT Oferta Pública	0	1	1	0	0	0
	GIT Focalización	GIT Focalización	151	1	152	2	1	3
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	107	0	107	383	4	387
Total general			282	3	285	433	6	439

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	1	0	1	1	0	1
		Dirección de Inclusión Productiva	10	2	12	7	0	7
		GIT Emprendimiento	30	1	31	0	0	0
		GIT Formulación y Monitoreo	65	3	68	230	1	231
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	6	2	8	4	2	6
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	44	1	45	37	12	49
		GIT Desarrollo e Implementación	22	0	22	2	0	2
		GIT Infraestructura Social y Hábitat	5	5	10	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	42	6	48	33	63	96
		GIT Antifraudes	240	13	253	732	0	732

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 Familias en Acción	900	0	900	69	1	70
	GIT Jóvenes en Acción	1461	4	1465	3017	1	3018
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	3	1	4	0	0	0
	GIT Seguimiento y Monitoreo	12	0	12	41	0	41
	GIT Territorios y Poblaciones	3	0	3	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	5	0	5	1	0	1
	Subdirección General de Programas y Proyectos	29	0	29	0	0	0
Total general		2878	38	2916	4174	80	4254

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

3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta

Frente al proceso de mejora en la gestión de peticiones de la Entidad, desde el GIT Participación Ciudadana de la Secretaría General, se implementó el esquema de seguimiento detallado por área y funcionario.

A continuación, se presenta de manera gráfica el histórico del seguimiento desde la adopción del esquema:

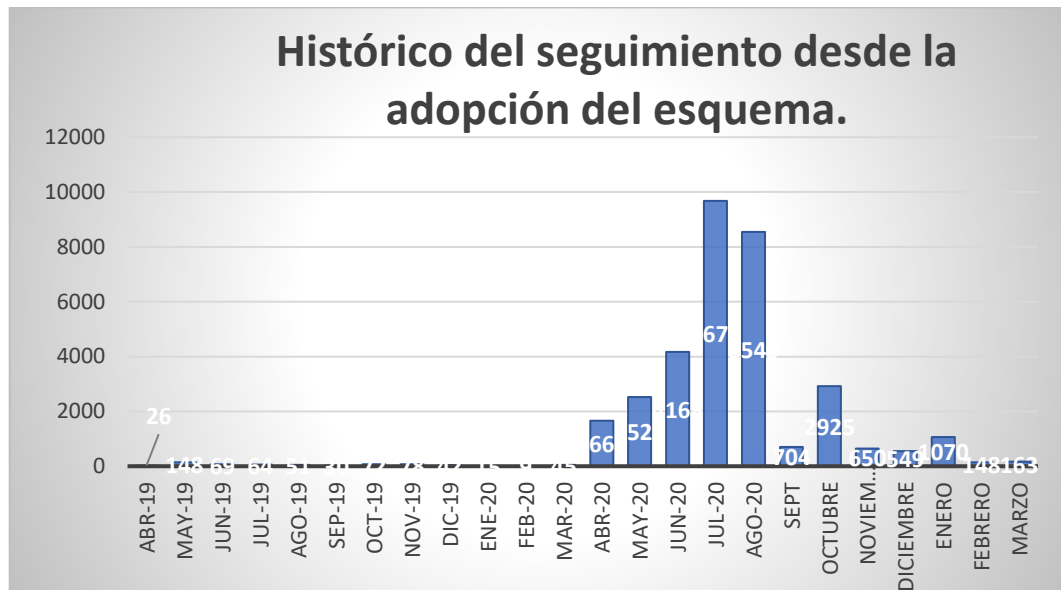


Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Nota:

- Referente al aumento de peticiones vencidas a partir de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2020, enero, febrero y marzo 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 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	72
Secretaría General	51
Subdirección General de Programas y Proyectos	407
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	5
Total	535

El detalle de los radicados archivados 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

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 Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	3
Total		3

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

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 marzo 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	20	0	20	262	0	262	
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	22	0	22	77	0	77	
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	4	0	4	
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Antifraudes		2	0	2	0	0	0
		GIT Familias en Acción		21	0	21	107	0	107
		GIT Jóvenes en Acción		0	0	0	28	0	28
		GIT Seguimiento y Monitoreo		4	0	4	31	1	32
GIT Territorios y Poblaciones		0	0	0	7	1	8		



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	0	1	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1	0	1	3	0	3
		GIT Información y Seguimiento	0	0	0	1	0	1
	GIT Focalización	GIT Focalización	41	0	41	137	1	138
		*GIT Focalización/Acompañamiento	22	0	22	41	0	41
Total			133	1	134	698	3	701

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.

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		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	1	1
GIT Focalización	GIT Focalización	1	0	1
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1	0	1
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana/ Ingreso solidario	1	0	1
Total		4	1	5

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 31 de marzo 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 3432 radicados únicos que ingresaron en el mes de marzo al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 5850 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	731	1248	1979	54	1399	1453
Total		731	1248	1979	54	1399	1453

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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, 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.