



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.

Diciembre 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 dependencias de la Entidad	3
2.1 Meses anteriores	3
2.1.1. Julio	3
2.1.2. Septiembre	3
2.1.3. Octubre.....	4
2.2. Último mes	4
2.2.1. Noviembre 2021	4
2.2.1.1. Dirección General.....	5
2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales	6
2.2.1.3. Secretaría General.....	6
2.2.1.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza	7
2.2.1.5. Subdirección General de Programa y Proyectos	8
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta.....	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	14
10. Traslados por competencia.....	14
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	15
11.1 Correo grupo peticiones.....	15
11.2 Cruce base de datos.....	15
12. Anexo.....	15



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

1. Objetivo

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

Para este reporte se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta de los meses de julio, septiembre y octubre. Adicionalmente, se relaciona el resumen de la efectividad en la gestión de peticiones del mes de noviembre.

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 dependencias de la Entidad

2.1 Meses anteriores

2.1.1. Julio

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para julio 2021 se observa a continuación:

Dependencia	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	2
Total			2

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

2.1.2. Septiembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para septiembre 2021 se observa a continuación:

Dependencia	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	45
Total			45

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. Octubre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para julio 2021 se observa a continuación:

Dependencia	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	245
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	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	33
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	84
Total			368

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

2.2. Último mes

2.2.1. Noviembre 2021

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en noviembre 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	1	0	1	0	1	1	
	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	5795	27	5822	933	14	947	
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos		6	0	6	0	0	0
			GIT Actividad Legislativa	9	0	9	44	0	44
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	0	0	0	
		Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	3	0	3	
		Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	9	0	9	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación		1	1	2	28	2	30	
	Oficina de Control Interno	OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	1	6	0	0	0	
	Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de Información	1	0	1	0	0	0	
	Total			5829	29	5858	1008	17	1025

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 Amazonas	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Antioquia	19	0	19	9	0	9
		Dirección Regional Atlántico	3	0	3	51	0	51
		Dirección Regional Bogotá	31	0	31	0	0	0
		Dirección Regional Caldas	4	0	4	8	0	8
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	12	0	12
		Dirección Regional Córdoba	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional La Guajira	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Nariño	8	0	8	7	0	7
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Quindío	45	0	45	1	0	1
		Dirección Regional Risaralda	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	17	0	17
		Dirección Regional Urabá	0	0	0	12	0	12
		Dirección Regional Valle del Cauca	8	0	8	62	0	62
Total			120	0	120	184	0	184

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 Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	1	2
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	768	5	773	551	40	591
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Contratación	6	0	6	5	0	5
	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	0	0	0	2	0	2
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	8	0	8	0	0	0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

		GIT Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo	2	0	2	0	0	0
		GIT Desarrollo	1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano	1	0	1	2	0	2
	Subdirección Financiera	GIT Contabilidad	1	0	1	0	0	0
		GIT Cuentas por Pagar	1	0	1	3	0	3
		GIT Tesorería	2	0	2	4	0	4
		Subdirección Financiera	0	0	0	2	0	2
Total			791	5	796	570	41	611

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

Para este mes el **GIT Participación Ciudadana** presenta un mejoramiento en el nivel de vencimientos que se venían presentando con ocasión al 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. Lo anterior, producto de los controles y planes de trabajo implementados para atender la contingencia.

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	8	0	8	10	0	10
		GIT Información y Seguimiento	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional	0	0	0	2	0	2
		GIT Donaciones	13	0	13	13	0	13
		GIT Empleabilidad	1	0	1	2	0	2
	GIT Focalización	GIT Focalización	158	8	166	293	1	294
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	2	3	0	0	0
Total			182	10	192	320	1	321

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

2.2.1.5. 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	1	0	1	0	0	0
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	4	0	4	1	1	2
		GIT Emprendimiento	7	1	8	0	0	0
		GIT Formulación y Monitoreo	147	0	147	200	3	203
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	19	0	19	6	0	6
		GIT Seguridad Alimentaria	1	2	3	0	0	0
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	19	0	19	8	1	9
		GIT Desarrollo e Implementación	40	0	40	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	45	0	45	6	0	6
		GIT Antifraudes	245	0	245	77	1	78
		GIT Familias en Acción	384	0	384	468	1	469
		GIT Jóvenes en Acción	5339	0	5339	196	2	198
		GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	0	1	0	0	0
		GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	13	0	13
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	5	0	5	0	0	0
		Subdirección General de Programas y Proyectos	2	0	2	1	1	2
	Total			6259	3	6262	976	10

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

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

monitoreo a la gestión de PQRSDF, en el que se verifica de forma permanente el comportamiento por área y funcionario, para informar los radicados a tiempo y alertar los que estén próximos al vencimiento o vencidos, de tal manera que se tenga la información actualizada, se implementen acciones y conlleve a mejorar los tiempos de gestión.

A continuación, se presenta de manera gráfica el histórico del seguimiento desde el último año a la fecha:

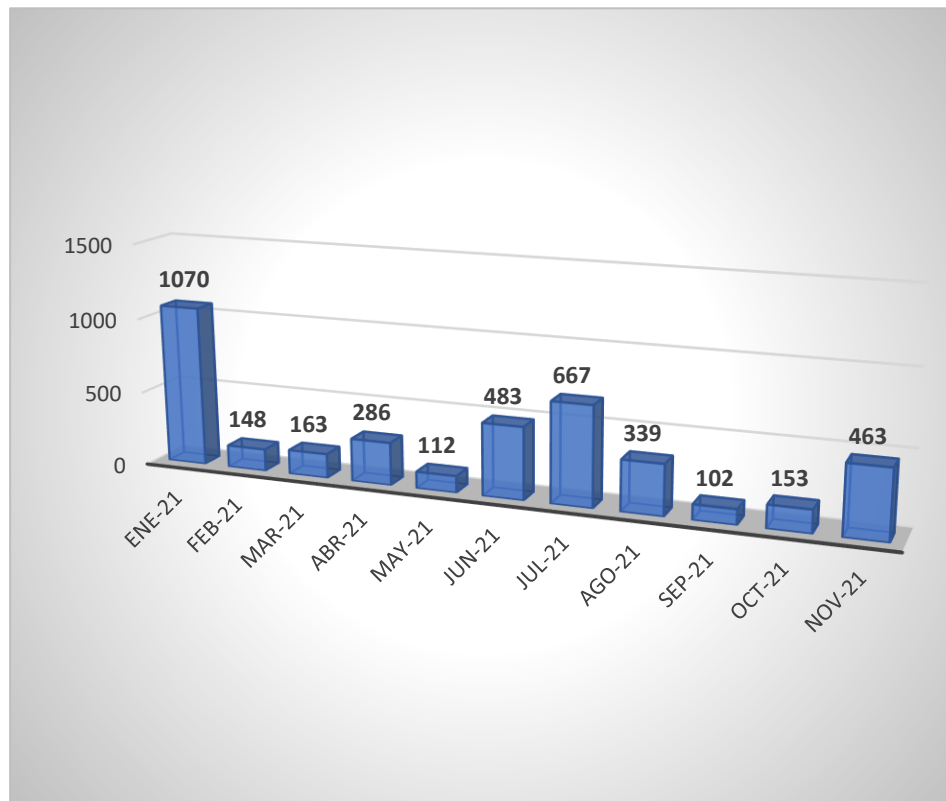


Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas

Nota:

- Referente al aumento de peticiones vencidas a partir de los meses de abril 2020 al mes de noviembre 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.

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	173
Secretaría General	41
Subdirección General de Programas y Proyectos	515
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	9
Total	738

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	4
Total		4

El detalle de los radicados no contestados vencidos reiterativos 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 octubre 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	4	0	4	5	0	5
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	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	4	1	5	1	1	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	2	0	2	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	1	0	1



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	GIT Enfoque diferencial	0	1	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	100	15	115	87	3	90
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	66	8	74	74	5	79
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización / Acompañamiento	21	1	22	17	0	17
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	72	6	78	74	3	77
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	17	1	18	9	1	10
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	121	31	152	61	58	119
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas - Compensación IVA	14	6	20	6	1	7
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	29	2	31	3	18	21
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	2	0	2	0	0	0
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1	0	1	0	0	0
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	1	0	1	0	0	0
Total			455	72	527	339	90	429

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.

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

- 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 Enfoque diferencial	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	2	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	5	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	3	3
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	2	2
Total		13	13

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		TIEMPO	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	1	1
Total		2	2

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
Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	1	1	0	0	0
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Diseño Metodológico y Formación	0	1	1	0	0	0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	0	1	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	1	1	0	0	0
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	0	1	1	0	0	0
GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	0	1	1	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	1	1
Oficina Asesora Jurídica	GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	0	1	1	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	GIT Mejoramiento Continuo	0	1	1	0	0	0
Total		0	8	8	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 31 de noviembre 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

Desde el GIT Participación Ciudadana se realiza el proceso de traslados por competencia a otras entidades, de acuerdo con lo identificado en la etapa inicial de revisión y tipificación, para lo cual, se genera un único radicado de salida, en el que se relaciona cada una de las entidades y el motivo por el cual se traslada. De los radicados que ingresaron en el mes de noviembre al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1830 radicados de salida, en los siguientes estados.

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	NO CONTESTADAS		CONTESTADAS			
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	563	188	751	634	445	1079
Total		563	188	751	634	445	1079

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

* Nota: Los radicados vencidos se generan por el alto volumen de peticiones, y adicional porque estos traslados tienen solamente un término de cinco días, lo anterior, conlleva mayores



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 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.