



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.**

**Enero de 2022**

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

### 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
2.1.4. Noviembre .....	4
2.2. Último mes.....	5
2.2.1. Diciembre 2021 .....	5
2.2.1.1. Dirección General.....	6
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 .....	8
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 .....	11
6. Peticiones vencidas de forma recurrente .....	11
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR- .....	12
7.1 Tareas relacionadas .....	12
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.....	14
7.4 Devoluciones para ajustar insumos .....	14
8. Consolidación órganos de control.....	14
9. Gestión documental.....	15
10. Traslados por competencia .....	15
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	15
11.1 Correo grupo peticiones .....	16
11.2 Cruce base de datos .....	16
12. Anexo.....	16

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

### 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 diciembre 2021.

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

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	1
<b>Total</b>			<b>1</b>

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:

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	4



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	1
<b>Total</b>			<b>6</b>

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

### 2.1.3. Octubre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para octubre 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	45
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1
<b>Total</b>			<b>58</b>

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

### 2.1.4. Noviembre

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	182
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	5
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	9
<b>Total</b>			<b>205</b>

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

## 2.2. Último mes

### 2.2.1. Diciembre 2021

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en diciembre 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	0	0
	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	7597	59	7656	1209	100	1309
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa	6	0	6	38	1	39
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	0	0	0	2	0	2
		Oficina Asesora Jurídica	2	0	2	2	0	2
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	1	0	1	0	0	0
		GIT Gestión y Análisis de la Información	4	0	4	0	0	0
		Oficina Asesora Planeación	1	0	1	27	0	27
	Oficina de Control Interno	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1	0	0	0
	<b>Total</b>			<b>7613</b>	<b>59</b>	<b>7672</b>	<b>1278</b>	<b>101</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 Antioquia	1	0	1	1	0	1
		Dirección Regional Atlántico	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Bogotá	1	0	1	2	0	2
		Dirección Regional Caldas	2	0	2	1	0	1
		Dirección Regional Caquetá	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Cesar	3	0	3	9	0	9
		Dirección Regional Córdoba	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Guaviare	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Huila	7	0	7	2	0	2
		Dirección Regional Nariño	4	0	4	1	1	2
		Dirección Regional Quindío	21	0	21	3	0	3

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

AREA	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
		Dirección Regional Risaralda	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	10	0	10
		Dirección Regional Urabá	0	0	0	5	0	5
		Dirección Regional Valle del Cauca	9	0	9	23	0	23
		Dirección Regional Vichada	1	0	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>53</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>61</b>

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	1	0	1	2	0	2	
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1149	40	1189	433	63	496	
	Secretaría General	Secretaría General	0	0	0	1	0	1	
	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1	0	1	0	0	0
			GIT Gestión Post Contractual	2	0	2	0	0	0
			GIT Gestión Pre Contractual	1	0	1	0	0	0
			Subdirección de Contratación	6	0	6	2	2	4
	Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes	0	0	0	1	0	1
			GIT Gestión Documental	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	9	1	10	0	0	0
			Subdirección de Talento Humano	1	0	1	5	0	5
	Subdirección Financiera	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	2	0	2	0	0	0
GIT Tesorería			0	0	0	2	0	2	
<b>Total</b>			<b>1173</b>	<b>41</b>	<b>1214</b>	<b>446</b>	<b>65</b>	<b>511</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 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.

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

### 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	9	0	9	17	0	17
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	3	0	3	22	0	22
		GIT Empleabilidad	0	0	0	2	0	2
	GIT Focalización	GIT Focalización	132	0	132	233	1	234
<b>Total</b>			<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>274</b>	<b>1</b>	<b>275</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 para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	9	0	9	17	0	17
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	3	0	3	22	0	22
		GIT Empleabilidad	0	0	0	2	0	2
	GIT Focalización	GIT Focalización	132	0	132	233	1	234
<b>Total</b>			<b>144</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>274</b>	<b>1</b>	<b>275</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 PQRSD, 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:





La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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



**Ilustración 1.** Cantidad de peticiones vencidas

#### Nota:

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



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.
- Se realizó el seguimiento a las Peticiones vencidas que generan alertas; se toma como soporte los correos enviados a cada GIT, desde el 9 de noviembre de 2021 hasta el 28 de diciembre de 2021.
- En resumen, se generaron alertas a 296 peticiones de las cuales 272 tienen cierre total a 28 de diciembre de 2021, quedando un remanente de 24 Peticiones abiertas, que se relacionan a continuación.

#### Peticiones Vencidas

	DELTA	FECHA DE VENCIMIENTO	GRUPO DE TRABAJO	DIAS VENCIMIENTO	NUMERO DE ALERTAS
1	E-2021-0007-202113	03/08/2021	Nuevos Programas	103	14
2	E-2021-0007-255359	24/09/2021	Nuevos Programas	66	14
3	E-2021-0007-278971	20/10/2021	Nuevos Programas	49	12
4	E-2021-0007-298265	05/11/2021	Nuevos Programas	38	2
5	E-2021-0007-310488	18/11/2021	Nuevos Programas	30	8
6	E-2021-1702-264042	09/11/2021	Nuevos Programas	36	1
7	E-2021-2203-316013	23/11/2021	Nuevos Programas	27	1
8	E-2021-0007-285352	19/10/2021	Nuevos Programas	50	7
9	E-2021-0007-288911	07/12/2021	Nuevos Programas	17	5
10	E-2021-1702-264042	09/11/2021	Nuevos Programas	36	6
11	E-2021-0007-293668	10/12/2021	Nuevos Programas	15	4
12	E-2021-0007-294496	10/12/2021	Nuevos Programas	15	5
13	E-2021-0007-295368	13/12/2021	Nuevos Programas	14	4
14	E-2021-0007-335184	13/12/2021	Nuevos Programas	14	3
15	E-2021-0007-322972	30/11/2021	Nuevos Programas	22	4
16	E-2021-0007-301927	17/12/2021	Nuevos Programas	10	2
17	E-2021-2203-326783	02/12/2021	Nuevos Programas	20	4
18	E-2021-1729-341094	17/12/2021	Nuevos Programas	10	2

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

	DELTA	FECHA DE VENCIMIENTO	GRUPO DE TRABAJO	DIAS VENCIMIENTO	NUMERO DE ALERTAS
19	E-2021-1732-303414	17/12/2021	Nuevos Programas	10	2
20	E-2021-0007-301893	17/12/2021	Nuevos Programas	10	3
21	E-2021-0007-299596	16/12/2021	Nuevos Programas	11	1
22	E-2021-0007-343028	21/12/2021	Nuevos Programas	8	1
23	E-2021-0007-308663	08/11/2021	Nuevos Programas	37	1
24	E-2021-0007-310288	23/12/2021	Nuevos Programas	6	1

### 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	200
Secretaría General	42
Subdirección General de Programas y Proyectos	339
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	5
<b>Total</b>	<b>586</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.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
		VENCIDAS
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	2
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	4
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	5
<b>Total</b>		<b>11</b>

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 adopto 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 diciembre 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	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	0	0	0	3	0	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Colombia Mayor	3	0	3	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del IVA	29	0	29	3	1	4



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

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	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Donaciones	0	0	0	1	1	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Empleabilidad	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	40	0	40	73	58	131
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	25	0	25	59	16	75
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización - Acompañamiento	6	0	6	13	2	15
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	15	0	15	64	20	84
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	67	0	67	0	9	9
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	11	0	11	27	6	33
Dirección General	Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	0	0	0	75	94	169
Dirección General	GIT Seguimiento a Nuevos Programas - Compensación IVA	GIT Seguimiento a Nuevos Programas - Compensación IVA	0	0	0	8	15	23
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Seguimiento y Monitoreo	7	0	7	26	18	44
<b>Total,</b>			<b>203</b>	<b>0</b>	<b>203</b>	<b>354</b>	<b>240</b>	<b>594</b>

El detalle de las Tareas Relacionadas 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](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

\* 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	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	1	1
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</b>

### 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	4	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Seguimiento y Monitoreo	4	4
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	1	1
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>9</b>

### 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.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

**Nota:** Cabe precisar que para este periodo no se presentaron peticiones de Órganos de Control para consolidación de respuestas.

### 9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 31 de diciembre 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 diciembre al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1759 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	427	352	779	232	748	980
<b>Total</b>		<b>427</b>	<b>352</b>	<b>779</b>	<b>232</b>	<b>748</b>	<b>980</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, y adicional porqué 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.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

### 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, 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.