



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.

Mayo 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)



### 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. Febrero .....	3
2.1.2. Marzo .....	3
2.2. Último mes .....	4
2.2.1. Abril 2022.....	4
2.2.1.1. Dirección General.....	4
2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales .....	5
2.2.1.3. Secretaría General.....	6
2.2.1.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza .....	6
2.2.1.5. Subdirección General de Programa y Proyectos .....	7
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta.....	8
4. Alertas .....	9
Peticiones Vencidas .....	9
5. Peticiones archivadas.....	10
6. Peticiones vencidas de forma recurrente.....	10
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	10
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.....	14
11.1 Correo grupo peticiones.....	14
11.2 Cruce base de datos.....	15
12. Anexo.....	15

**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 abril 2022.

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

Es importante tener en cuenta, que el presente reporte relaciona únicamente las áreas de la Entidad con asignación de peticiones en el sistema de gestión documental Delta.

**2. Efectividad de la gestión de peticiones por dependencias de la Entidad****2.1 Meses anteriores****2.1.1. Febrero**

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para febrero 2022 se observa a continuación:

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	23
<b>Total</b>			<b>30</b>

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

**2.1.2. Marzo**

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para marzo 2022 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	4



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	73
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	39
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	19
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1
<b>Total</b>			<b>141</b>

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

## 2.2. Último mes

### 2.2.1. Abril 2022

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en abril de 2022, 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	3	0	3	0	0	0



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	Git Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	15	0	15	0	0	0
		Git Actividad Legislativa	19	0	19	18	2	20
		Git Restitución de Tierras	1	0	1	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	3	0	3	2	0	2
	Oficina Asesora Planeación	Git Gestión y Análisis de la Información	18	0	18	0	0	0
		Oficina Asesora Planeación	7	0	7	24	4	28
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	2	0	2	0	0	0
	Oficina Gestión Regional	Oficina Gestión Regional	0	1	1	0	0	0
Total, general			<b>68</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>50</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	21	1	22	4	0	4
		Dirección Regional Atlántico	2	0	2	21	0	21
		Dirección Regional Bogotá	91	0	91	0	0	0
		Dirección Regional Bolívar	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Caldas	8	0	8	6	0	6
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	28	0	28
		Dirección Regional Cundinamarca	4	0	4	27	1	28
		Dirección Regional Huila	8	0	8	31	0	31
		Dirección Regional La Guajira	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Magdalena Medio	3	0	3	4	0	4
		Dirección Regional Nariño	1	0	1	30	0	30
		Dirección Regional Quindío	50	0	50	2	0	2
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	13	0	13
		Dirección Regional Valle Del Cauca	12	0	12	39	0	39
Dirección Regional Vichada	1	0	1	0	0	0		
Total, general			<b>203</b>	<b>1</b>	<b>204</b>	<b>205</b>	<b>1</b>	<b>206</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 Participación Ciudadana	Git Participación Ciudadana	1259	175	1434	143	180	323	
	Secretaría General	Secretaría General	2	0	2	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	Git Gestión Pre Contractual		1	0	1	0	0	0
		Git Investigación de Mercado		3	0	3	0	0	0
		Subdirección de Contratación		4	2	6	1	2	3
	Subdirección de Operaciones	Git Servicios de Transporte y Seguridad	1	0	1	0	0	0	
	Subdirección de Talento Humano	Git Administración del Talento Humano		2	0	2	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano		2	0	2	0	0	0
	Subdirección Financiera	Git Cuentas Por Pagar		1	0	1	1	0	1
		Git Tesorería		2	0	2	2	0	2
Total, general			<b>1277</b>	<b>177</b>	<b>1454</b>	<b>147</b>	<b>182</b>	<b>329</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.

### 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	83	0	83	116	0	116
		Git Diseño Metodológico y Formación	4	0	4	0	0	0
		Git Implementación	5	0	5	0	0	0
		Git Información y Seguimiento	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	0	1	0	0	0
		Git Donaciones	2	0	2	5	0	5

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

	Git Empleabilidad	3	0	3	0	0	0
	Git Oferta Pública	1	0	1	0	0	0
GIT Focalización	Git Focalización	497	0	497	10	0	10
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General Para la Superación de la Pobreza	0	0	0	1	0	1
Total, general		<b>597</b>	<b>0</b>	<b>597</b>	<b>132</b>	<b>0</b>	<b>132</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	3	0	3	0	0	0
		Git Atención Integral Con Enfoque Diferencial	1	0	1	2	0	2
		Git Emprendimiento	4	0	4	0	0	0
		Git Formulación y Monitoreo	18	0	18	407	1	408
		Git Intervenciones Rurales Integrales	6	0	6	2	0	2
		Git Seguridad Alimentaria	5	0	5	2	0	2
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	4	0	4	12	0	12
		Git Desarrollo e Implementación	28	0	28	0	0	0
		Git Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	46	2	48	5	6	11
		Git Antifraudes	51	0	51	263	0	263
		Git Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	3	0	3	0	0	0
		Git Seguimiento y Monitoreo	6	0	6	3	0	3
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Git Familias en Acción	1207	1	1208	771	10	781
		Git Jóvenes en Acción	606	0	606	1975	0	1975
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	8	1	9	4	1	5
		Git Colombia Mayor	336	9	345	45	7	52
		Git Compensación del Iva	5529	34	5563	164	60	224
	Git Ingreso Solidario	1613	8	1621	130	70	200	

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

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



La equidad es de todos

Prosperidad Social

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

	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	25	0	25	0	0	0
	Subdirección General de Programas y Proyectos Git Enfoque Diferencial	2	1	3	0	1	1
Total, general		<b>9502</b>	<b>56</b>	<b>9558</b>	<b>3785</b>	<b>156</b>	<b>3941</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 que conlleven 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 al mes de diciembre 2021, es importante indicar que fue 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 sociales como son: Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Devolución del 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 servidores públicos 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 permanente a los Radicados vencidos que generan alertas; se toma como soporte los correos enviados a cada GIT, desde el 1 de abril hasta el 30 de abril de 2022.

En resumen, se generaron alertas a 176 radicados de peticiones de los cuales 160 tienen cierre total a 30 de abril de 2022, quedando un remanente de 16 peticiones abiertas, que se relacionan a continuación.

### Peticiones Vencidas

	DELTA	FECHA DE VENCIMIENTO	GRUPO DE TRABAJO	DIAS VENCIMIENTO	NUMERO DE ALERTAS
1	E-2022-0007-033433	01/04/2022	TMNC	27	7
2	E-2022-1722-037059	06/04/2022	TMNC	24	6
3	E-2022-0007-040632	08/04/2022	TMNC	22	5
4	E-2022-0007-085477	12/04/2022	TMNC	20	4

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

5	E-2022-0007-041541	11/04/2022	TMNC	21	4
6	E-2022-0007-088967	13/04/2022	TMNC	19	4
7	E-2022-0007-095347	13/04/2022	TMNC	19	2
8	E-2022-0007-052792	20/04/2022	Programas y proyectos	14	3
9	E-2022-0007-087255	21/04/2022	TMNC	13	5
10	E-2022-0007-106307	22/04/2022	TMNC	12	2
11	E-2022-0007-056728	22/04/2022	TMNC	12	2
12	E-2022-0007-058344	22/04/2022	TMNC	12	2
13	E-2022-0007-106326	22/04/2022	TMNC	12	2
14	E-2022-0007-055202	21/04/2022	TMNC	13	1
15	E-2022-1724-058438	22/04/2022	TMNC	12	1
16	E-2022-0007-085601	05/04/2022	TMNC	25	2

### 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	47
Secretaría General	21
Subdirección General de Programas y Proyectos	74
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	4
<b>Total</b>	<b>146</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.

**Nota:** Cabe precisar que para este mes no se presentaron peticiones vencidas de forma recurrente.

### 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

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

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 abril de 2022.

**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	2	5	7
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección De Transferencias Monetarias	9	1	10	24	18	42
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia	0	0	0	2	0	2
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	0	0	1	1	2
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	0	0	0	4	1	5
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Nariño	0	0	0	4	2	6
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	0	0	0	2	1	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle Del Cauca	0	0	0	10	2	12
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Git Antifraudes	1	0	1	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Git Colombia Mayor	0	1	1	33	121	154
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Git Compensación Del Iva	73	28	101	155	202	357



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 Infraestructura Social y Hábitat	Git Desarrollo E Implementación	0	0	0	1	2	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Git Empleabilidad	1	0	1	0	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Git Familias En Acción	25	0	25	108	161	269
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	Git Focalización	12	0	12	50	48	98
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*Git Focalización/Acompañamiento	7	0	7	17	10	27
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Git Formulación Y Monitoreo	0	0	0	65	64	129
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Git Gestión Y Análisis De La Información	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Git Ingreso Solidario	83	4	87	209	231	440
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Git Jóvenes En Acción	0	0	0	20	16	36
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	Git Participación Ciudadana	0	0	0	1	1	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Git Pilotaje Y Escalamiento De Proyectos	1	0	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Git Seguimiento Y Monitoreo	4	0	4	2	18	20

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 27 - 18 Bogotá – Colombia.

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	1	0	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>217</b>	<b>34</b>	<b>251</b>	<b>711</b>	<b>907</b>	<b>1618</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 Colombia Mayor	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</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 Ingreso Solidario	11	11
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	58	58
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Colombia Mayor	8	8
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>77</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.

**Nota:** Cabe precisar que para este mes 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 30 de abril de 2022 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 abril al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1.282 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	100	681	781	11	490	501
<b>Total</b>		100	<b>681</b>	<b>781</b>	11	490	501

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 que se tenga un tiempo muy limitado para lograr la gestión, no obstante, 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.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

### 11.2 Cruce base de datos

Desde el GIT Participación Ciudadana se realiza un seguimiento de manera manual y diaria donde se descargará la Sabana Reportes de Peticiones máximo a 5 días y se realiza un cruce confrontando la etapa de radicación contra la etapa de revisión y la etapa de revisión contra 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, órganos de control 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.