



PROSPERIDAD SOCIAL

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



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.

Septiembre 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. Mayo .....	3
2.1.2. Junio .....	3
2.1.3. Julio .....	4
2.2. Último mes .....	4
2.2.1. Agosto 2022.....	4
2.2.1.1. Dirección General.....	5
2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	6
2.2.1.3. Secretaría General .....	7
2.2.1.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza .....	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.....	9
4. Alertas .....	10
Peticiones Vencidas.....	11
5. Peticiones archivadas .....	15
6. Peticiones vencidas de forma recurrente.....	15
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR- .....	16
7.1 Tareas relacionadas.....	16
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR. ....	20
7.4 Devoluciones para ajustar insumos .....	20
8. Consolidación órganos de control.....	21
9. Gestión documental .....	21
10. Traslados por competencia .....	22
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas .....	22
11.1 Correo grupo peticiones.....	22
11.2 Cruce base de datos.....	22
12. Anexo .....	23



### 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 agosto 2022.

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

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. Mayo

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para mayo 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 Colombia Mayor	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	9
<b>Total</b>			<b>11</b>

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

##### 2.1.2. Junio

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para junio 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	1



## 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	14
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	11
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	6
<b>Total</b>			<b>32</b>

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

### 2.1.3. Julio

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para julio 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	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	21
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	48
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	39
<b>Total</b>			<b>115</b>

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

## 2.2. Último mes

### 2.2.1. Agosto 2022

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en agosto 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	Oficina Asesora de Comunicaciones	GIT Comunicaciones Estratégicas	2	0	2	1	0	1
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	22	0	22	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	6	0	6	65	1	66
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	3	0	3	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	13	0	13
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	8	0	8	0	0	0
		GIT Mejoramiento Continuo	1	0	1	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación	5	0	5	39	4	43
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	1	0	1	0	0	0
	Oficina Gestión Regional	Oficina de Gestión Regional	2	0	2	0	0	0
	<b>Total</b>			<b>51</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>118</b>	<b>5</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 Amazonas	1	0	1	0	1	1
		Dirección Regional Antioquia	1	0	1	31	0	31
		Dirección Regional Atlántico	6	0	6	59	0	59
		Dirección Regional Caldas	8	0	8	15	0	15
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	18	0	18
		Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	34	16	50
		Dirección Regional Guaviare	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Huila	10	0	10	33	0	33
		Dirección Regional Nariño	2	0	2	20	0	20
		Dirección Regional Norte de Santander	2	0	2	1	0	1
		Dirección Regional Quindío	6	0	6	4	0	4
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	13	0	13
		Dirección Regional Tolima	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Valle del Cauca	0	0	0	47	0	47
		Dirección Regional Vaupés	0	0	0	0	1	1
Dirección Regional Vichada	0	0	0	1	0	1		
<b>Total</b>			<b>39</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>276</b>	<b>18</b>	<b>294</b>

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



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

### 2.2.1.3. Secretaría General

AREA	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS			
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	
Secretaría General	GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	1	0	1	0	0	0	
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1017	1	1018	1274	24	1298	
	Secretaría General	Secretaría General	3	0	3	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	GIT Gestión Contractual	1	0	1	0	0	0
		GIT Gestión Post Contractual	GIT Gestión Post Contractual	1	0	1	0	0	0
		GIT Gestión Pre Contractual	GIT Gestión Pre Contractual	2	0	2	0	0	0
		GIT Investigación de Mercado	GIT Investigación de Mercado	1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	2	2	4	5	0	5
	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	GIT Prestación de Servicios	2	0	2	0	0	0
		GIT Servicios de Transporte y Seguridad	GIT Servicios de Transporte y Seguridad	1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1	0	1	0	1	1
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	3	0	3	0	0	0
		GIT Desarrollo	GIT Desarrollo	1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	6	0	6	8	0	8
	Subdirección Financiera	GIT Gestión Tributaria y Fiscal	GIT Gestión Tributaria y Fiscal	1	0	1	3	0	3
		GIT Tesorería	GIT Tesorería	0	0	0	2	2	4
	<b>Total</b>			<b>1043</b>	<b>3</b>	<b>1046</b>	<b>1292</b>	<b>27</b>	<b>1319</b>

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



## 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	3	1	4	63	0	63
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	6	0	6	3	0	3
		GIT Empleabilidad	3	0	3	0	0	0
		GIT Oferta Pública	1	0	1	0	0	0
	GIT Focalización	197	2	199	774	0	774	
<b>Total</b>			<b>210</b>	<b>3</b>	<b>213</b>	<b>840</b>	<b>0</b>	<b>840</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	4	1	5	0	1	1
		GIT Emprendimiento	2	0	2	3	0	3
		GIT Formulación y Monitoreo	72	0	72	246	0	246
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	1	0	1	8	0	8
		GIT Seguridad Alimentaria	7	1	8	1	1	2
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	12	0	12	41	4	45
		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	88	0	88	0	7	7

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)





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

		GIT Antifraudes	18	0	18	7	1	8
		GIT Seguimiento y Monitoreo	3	0	3	10	2	12
		GIT Territorios y Poblaciones	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	768	1	769	1089	13	1102
		GIT Jóvenes en Acción	1118	0	1118	2252	1	2253
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	204	21	225	1046	39	1085
		GIT Compensación del IVA	901	33	934	3087	55	3142
		GIT Ingreso Solidario	2049	128	2177	1557	58	1615
		Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	41	32	73	70	0	70
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1	1	2	0	1	1
<b>Total</b>			<b>5323</b>	<b>218</b>	<b>5541</b>	<b>9417</b>	<b>183</b>	<b>9600</b>

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

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

Frente al proceso de mejora continua en la gestión de peticiones de la Entidad, desde el GIT Participación Ciudadana de la Secretaría General, se implementó el esquema de seguimiento y monitoreo a la gestión de PQRSDF, en el que se verifica de forma permanente el comportamiento 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 del mes de abril 2022, es importante indicar que fue ocasionado por los diferentes anuncios realizados frente al programa Ingreso Solidario que aumento de forma exponencial en el número de peticiones recibidas en la Entidad, aunado a lo anterior la derogatoria mediante la Ley 2207 del 2022 de los términos excepcionales que se venían aplicando en virtud del artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

**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.

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

- 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 agosto hasta el 31 de agosto de 2022.
- En resumen, se generaron alertas a 536 radicados de peticiones de las cuales 445 tienen cierre total a 31 de agosto de 2022, quedando un remanente de 91 Peticiones abiertas, que se relacionan a continuación.

**Peticiones Vencidas**

#	Radicado de Entrada	Fecha de Vencimiento	Grupo Interno de Trabajo	Días de Vencimiento	Número de Alertas
1	E-2022-0007-158707	17/06/2022	TMNC	63	36
2	E-2022-0007-164044	22/06/2022	TMNC	60	21
3	E-2022-0007-161973	22/06/2022	TMNC	60	22
4	E-2022-0007-171310	28/06/2022	TMNC	56	20
5	E-2022-0007-174630	30/06/2022	TMNC	54	32
6	E-2022-0007-178180	05/07/2022	TMNC	51	17
7	E-2022-0007-191400	13/07/2022	TMNC	45	16
8	E-2022-0007-193271	15/07/2022	TMNC	43	15
9	E-2022-0007-173280	22/07/2022	TMNC	38	12
10	E-2022-0007-199712	21/07/2022	TMNC	39	11
11	E-2022-0007-209633	22/07/2022	TMNC	38	11
12	E-2022-0007-210152	29/07/2022	TMNC	33	9
13	E-2022-0007-187293	01/07/2022	TMNC	53	22
14	E-2022-0007-215295	03/08/2022	TMNC	30	3
15	E-2022-0007-213829	03/08/2022	TMNC	30	8
16	E-2022-0007-219569	01/08/2022	TMNC	32	7
17	E-2022-0007-211645	01/08/2022	TMNC	32	7

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

18	E-2022-0007-210366	01/08/2022	TMNC	32	4
19	E-2022-0007-223403	02/08/2022	TMNC	31	8
20	E-2022-0007-169306	10/06/2022	TMNC	68	12
21	E-2022-1727-151700	14/06/2022	TMNC	66	8
22	E-2022-0007-153159	14/06/2022	TMNC	66	12
23	E-2022-0007-154019	15/06/2022	TMNC	65	12
24	E-2022-0007-158572	17/06/2022	TMNC	63	10
25	E-2022-0007-159755	21/06/2022	TMNC	61	10
26	E-2022-0007-162415	22/06/2022	TMNC	60	12
27	E-2022-2203-140249	28/06/2022	TMNC	56	11
28	E-2022-0007-169499	28/06/2022	TMNC	56	8
29	E-2022-4100-179318	05/07/2022	TMNC	51	1
30	E-2022-0007-182055	06/07/2022	TMNC	50	1
31	E-2022-2203-152718	14/06/2022	TMNC	66	11
32	E-2022-0007-168969	24/06/2022	TMNC	58	9
33	E-2022-0007-200500	14/07/2022	TMNC	44	6
34	E-2022-0007-194705	15/07/2022	TMNC	44	4
35	E-2022-0007-193831	15/07/2022	TMNC	44	4
36	E-2022-0007-196167	18/07/2022	TMNC	43	4
37	E-2022-0007-217477	22/07/2022	TMNC	38	13
38	E-2022-0007-236413	04/08/2022	TMNC	29	6
39	E-2022-0007-218434	05/08/2022	TMNC	28	6

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

40	E-2022-0007-219045	05/08/2022	TMNC	28	3
41	E-2022-1729-212991	26/07/2022	TMNC	36	19
42	E-2022-0007-221662	09/08/2022	TMNC	26	5
43	E-2022-0007-196109	09/08/2022	TMNC	26	5
44	E-2022-1729-244597	10/08/2022	TMNC	25	12
45	E-2022-0007-196419	10/08/2022	TMNC	25	5
46	E-2022-0007-196403	10/08/2022	TMNC	25	5
47	E-2022-1726-179355	05/07/2022	TMNC	51	32
48	E-2022-0007-243501	10/08/2022	TMNC	25	3
49	E-2022-0007-242706	17/08/2022	TMNC	20	4
50	E-2022-0007-240879	16/08/2022	TMNC	21	4
51	E-2022-0007-230214	16/08/2022	TMNC	21	4
52	E-2022-0007-233739	17/08/2022	TMNC	20	3
53	E-2022-0007-201493	22/07/2022	TMNC	38	2
54	E-2022-0007-208130	28/07/2022	TMNC	34	2
55	E-2022-0007-209952	29/07/2022	TMNC	33	2
56	E-2022-0007-211601	01/08/2022	TMNC	32	2
57	E-2022-0007-210571	01/08/2022	TMNC	32	2
58	E-2022-0007-220845	08/08/2022	TMNC	27	2
59	E-2022-0007-220463	08/08/2022	TMNC	27	2
60	E-2022-0007-189469	12/07/2022	TMNC	46	2
61	E-2022-0007-226006	04/08/2022	TMNC	29	2

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

62	E-2022-0007-230176	08/08/2022	TMNC	27	2
63	E-2022-0007-231827	09/08/2022	TMNC	26	2
64	E-2022-0007-235146	10/08/2022	TMNC	25	2
65	E-2022-1729-236278	19/08/2022	TMNC	18	3
66	E-2022-0007-233994	18/08/2022	TMNC	19	3
67	E-2022-0007-235553	18/08/2022	TMNC	19	3
68	E-2022-0007-242815	24/08/2022	TMNC	15	2
69	E-2022-0007-220817	01/08/2022	TMNC	32	7
70	E-2022-0007-170403	17/06/2022	TMNC	63	20
71	E-2022-0007-228298	12/08/2022	TMNC	23	1
72	E-2022-0007-201384	22/07/2022	TMNC	38	1
73	E-2022-0007-201270	22/07/2022	TMNC	38	1
74	E-2022-0007-210386	01/08/2022	TMNC	32	1
75	E-2022-0007-221226	08/08/2022	TMNC	27	1
76	E-2022-0007-219388	08/08/2022	TMNC	27	1
77	E-2022-0007-228472	12/08/2022	TMNC	23	1
78	E-2022-0007-208631	29/07/2022	TMNC	33	1
79	E-2022-0007-242357	24/08/2022	TMNC	15	2
80	E-2022-0007-241781	24/08/2022	TMNC	15	2
81	E-2022-0007-241753	24/08/2022	TMNC	15	2
82	E-2022-0007-259627	24/08/2022	TMNC	15	1
83	E-2022-0007-221052	09/08/2022	TMNC	26	1



84	E-2022-0007-241211	24/08/2022	TMNC	15	2
85	E-2022-0007-259621	24/08/2022	TMNC	15	1
86	E-2022-0007-246092	26/08/2022	TMNC	13	2
87	E-2022-0007-182079	06/07/2022	TMNC	50	31
88	E-2022-0007-264657	26/08/2022	TMNC	13	1
89	E-2022-2203-265437	29/08/2022	TMNC	12	1
90	E-2022-0007-244716	25/08/2022	TMNC	14	1
91	E-2022-0007-243782	25/08/2022	TMNC	14	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	75
Secretaría General	87
Subdirección General de Programas y Proyectos	243
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	5
<b>Total</b>	<b>410</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 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 agosto 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	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	20	11	31	31	6	37
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Atlántico	0	0	0	0	3	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	1	0	1	1	1	2
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	0	0	0	0	2	2
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Nariño	0	0	0	0	4	4





Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	1	0	1	1	0	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle del Cauca	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	0	0	0	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	29	2	31	31	309	340
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	0	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	0	2	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	0	0	0	0	2	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	4	0	4	4	45	49



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

Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT *Focalización/Acompañamiento	0	0	0	0	4	4
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	0	0	0	0	2	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Ingreso Solidario	40	15	55	55	101	156
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	0	0	0	0	1	1
#N/D	#N/D	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	0	0	0	0	0	0
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Guaviare	0	0	0	0	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Familias en Acción	6	3	9	9	104	113
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	0	0	0	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	0	0	0	0	1	1



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

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1	1	80	81
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Pre Contractual	0	0	0	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Información y Seguimiento	0	0	0	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1	1	2	2	52	54
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	0	0	0	0	5	5
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	0	0	0	0	2	2
<b>Total</b>			<b>103</b>	<b>32</b>	<b>135</b>	<b>135</b>	<b>729</b>	<b>864</b>

El detalle de las Tareas Relacionadas se observa en el anexo del reporte.



## 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 de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del IVA	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	4	4
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Donaciones	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Empleabilidad	1	1
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>15</b>

### 7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		CANTIDAD	TOTAL
Dirección General	GIT Colombia Mayor	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	3	3
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>4</b>

### 7.4 Devoluciones para ajustar insumos

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Dirección General	GIT Colombia Mayor	1	1



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

Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2	2
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>5</b>

### 8. Consolidación órganos de control

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Resolución 02041 del 31 de agosto de 2019 y el punto 7.4.5 de la Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3, el GIT de Participación Ciudadana adoptó un esquema de consolidación de respuestas para las peticiones de Órganos de Control que tengan competencia de varias áreas de la Entidad.

Grupo de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1	0	1	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	3	0	3	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	0	2	2	0	0	0
GIT Focalización	GIT Focalización	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	3	1	4	2	0	2
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

### 9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 31 de julio 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 agosto al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 2.679 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	491	42	533	1352	794	2146
<b>Total</b>		<b>491</b>	<b>42</b>	<b>533</b>	<b>1352</b>	<b>794</b>	<b>2146</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 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.

#### 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.