



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.

Enero de 2023

Grupo de Participación Ciudadana
Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3791088
Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32-12 local 211 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. Octubre.....	3
2.1.2. Noviembre.....	3
2.2. Último mes.....	4
2.2.1. Diciembre 2022.....	4
2.2.1.1. Dirección General.....	4
2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	5
2.2.1.3. Secretaría General	5
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.....	10
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.....	16
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	16
11.1 Correo grupo peticiones	16
11.2 Cruce base de datos	16
12. Anexo	16



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 2022.

Para este reporte se consolida la información de peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta de los meses de **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 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. Octubre

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

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	Dirección General	Dirección General	1
Total			1

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

2.1.2. Noviembre

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

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 Colombia Mayor	7
Dirección General	Dirección General	Dirección General	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	1
Dirección General	Oficina de Tecnologías de Información	Oficina de Tecnologías de la Información	1
Total			13

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



2.2. Último mes

2.2.1. Diciembre 2022

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en diciembre 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	Dirección General	3	0	3	1	0	1	
	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	1	0	0	0	
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa		4	0	4	43	0	43
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo		1	0	1	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica		0	0	0	3	0	3
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información		21	0	21	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación		0	0	0	55	1	56
Total			30	0	30	102	1	103	

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	1	0	1
		Dirección Regional Arauca	3	0	3	0	0	0
		Dirección Regional Caldas	0	0	0	24	0	24
		Dirección Regional Caquetá	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	67	0	67
		Dirección Regional Chocó	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	93	1	94
		Dirección Regional Guaviare	0	0	0	4	0	4
		Dirección Regional Magdalena Medio	4	0	4	2	0	2
		Dirección Regional Nariño	9	0	9	32	0	32
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	25	0	25
		Dirección Regional Quindío	4	0	4	14	2	16
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	41	0	41
		Dirección Regional Urabá	1	0	1	3	0	3
Dirección Regional Valle del Cauca	11	0	11	59	0	59		
Total			35	0	35	365	3	368

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
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1116	17	1133	1787	32	1819
	Secretaría General	Secretaría General	4	0	4	0	0	0
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	6	0	6	0	0	0
		GIT Gestión Pre Contractual	1	0	1	0	0	0
		GIT Investigación de Mercado	12	0	12	0	0	0
		Subdirección de Contratación	22	0	22	70	0	70
	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	0	0	0	1	0	1



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	5	1	6	0	0	0
		GIT Desarrollo	0	0	0	1	0	1
		GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario	4	0	4	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano	0	0	0	7	0	7
	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	1	0	1	0	0	0
		GIT Tesorería	1	0	1	0	0	0
Total			1172	18	1190	1866	32	1898

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

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	35	0	35	24	0	24
		GIT Diseño Metodológico y Formación	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianzas y Cooperación Internacional	1	0	1	0	0	0
		GIT Donaciones	3	0	3	20	0	20
	GIT Focalización	GIT Focalización	67	0	67	416	0	416
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	13	0	13	4	0	4
		Total	120	0	120	464	0	464

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	27	0	27	3	0	3
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	0	0	0	2	1	3
		GIT Emprendimiento	3	0	3	0	2	2
		GIT Formulación y Monitoreo	2	0	2	137	0	137
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	4	0	4	4	0	4
		GIT Seguridad Alimentaria	3	0	3	0	2	2
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	26	4	30
		GIT Desarrollo e Implementación	25	0	25	0	0	0
		GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	3	3	6	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1	0	1	0	3	3
		GIT Antifraudes	86	0	86	665	2	667
		GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	0	0	8	0	8
		GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	3	0	3
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1362	0	1362	1703	71	1774
		GIT Jóvenes en Acción	1716	0	1716	1631	1	1632
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	0	0	0	41	1	42
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	165	11	176	631	24	655
		GIT Compensación del IVA	556	1	557	696	3	699
		GIT Ingreso Solidario	335	1	336	2008	16	2024



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	3	9	12	1	0	1
	Subdirección General de Programas y Proyectos	2	1	3	3	0	3
	Subdirección General de Programas y Proyectos	0	0	0	0	1	1
Total		4294	26	4320	7562	131	7693

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 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, no obstante, se observa una importante mejora a partir de agosto y que viene disminuyendo cada mes.

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 diciembre hasta el 31 de diciembre de 2022.

En resumen, se generaron alertas a 250 radicados de peticiones de las cuales 243 tienen cierre total a 31 de diciembre de 2022, quedando un remanente de 7 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-2022-0007-352452	29/11/2022	STMNC	33	4
2	E-2022-0007-358379	18/11/2022	Dirección General	40	6
3	E-2022-0007-385879	26/12/2022	STMNC	11	2
4	E-2022-0007-375130	13/12/2022	OTI	23	3
5	E-2022-0007-388279	27/12/2022	STMNC	35	5
6	E-2022-0007-407692	30/12/2022	DISH	14	2
7	E-2022-2002-409036	13/01/2023	DISH	3	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	50
Secretaría General	207
Subdirección General de Programas y Proyectos	416
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	33
Total	706

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 Instrucción de 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 diciembre 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	3	0	3	9	11	20



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	0	0	0	30	106	136
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Nariño	0	0	0	3	0	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	0	0	0	1	3	4
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle del Cauca	3	0	3	5	27	32
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	1	0	1	3	3	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	93	0	93	261	617	878
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	1	4	5
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	2	1	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	1	0	1	0	0	0

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

Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	32	0	32	30	53	83
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	101	0	101	71	243	314
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	39	0	39	111	210	321
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	0	0	0	12	0	12
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1	0	1	16	23	39
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	25	0	25	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	26	0	26	58	104	162
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	6	0	6	0	6	6
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	0	0	0	2	0	2



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	0	0	1	2	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	1	7	8
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	1	0	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización Acompañamiento*	6	0	6	3	20	23
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Implementación	0	0	0	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Información y Seguimiento	1	0	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	5	0	5	1	0	1
Total			344	0	344	624	1440	2064

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 Familias en Acción	4	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	7	7
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del IVA	4	4
Total		15	15

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Colombia Mayor	6	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	1	1
Total		8	8

7.4 Devoluciones para ajustar insumos

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	4	4
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	1
Total		5	5

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.



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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	0	1	1	0	0	0
Dirección General	Dirección General	0	1	1	0	0	0
Oficina de Tecnologías de Información	GIT Articulación de Oferta Pública	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1	0	1	0	0	0
GIT Focalización	GIT Focalización	1	0	1	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	0	1	1	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	GIT Mejoramiento Continuo	1	1	2	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	GIT Representación extrajudicial, judicial y cobro coactivo	0	1	1	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1	0	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	0	1	1	0	0	0
Total		5	8	13	0	0	0

El detalle de los radicados 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 diciembre 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 diciembre al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 3.401 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	681	464	1145	1569	687	2256
Total		681	464	1145	1569	687	2256

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 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, se observan en el archivo adjunto.



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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.