



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.

Agosto 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



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. Abril.....	3
2.1.2. Mayo.....	3
2.1.3. Junio	4
2.2. Último mes.....	4
2.2.1. Julio 2022.....	4
2.2.1.1. Dirección General.....	5
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.....	14
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	15
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-	15
7.1 Tareas relacionadas.....	15
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.	19
7.4 Devoluciones para ajustar insumos	19
8. Consolidación órganos de control.....	20
9. Gestión documental	21
10. Traslados por competencia.....	21
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	21
11.1 Correo grupo peticiones	21
11.2 Cruce base de datos	21
12. Anexo	22



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 julio 2022.

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

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. Abril

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para abril 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 Ingreso Solidario	1
Total			1

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

2.1.2. Mayo

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para mayo 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	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	29
Total			32

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

2.1.3. 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	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	68
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	313
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	835
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianzas y Cooperación Internacional	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	1
Total			1222

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

2.2. Último mes

2.2.1. Julio 2022

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en julio 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.



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	Oficina Asesora de Comunicaciones	GIT Comunicaciones Estratégicas	1	0	1	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Actividad Legislativa	1	0	1	46	0	46
		Oficina Asesora Jurídica	2	0	2	4	0	4
	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	20	3	23
Total			4	0	4	70	3	73

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	0	0
		Dirección Regional Antioquia	0	0	0	14	2	16
		Dirección Regional Atlántico	0	0	0	76	0	76
		Dirección Regional Caldas	0	0	0	9	0	9
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	25	0	25
		Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	41	0	41
		Dirección Regional Guaviare	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Huila	0	0	0	31	0	31
		Dirección Regional Nariño	0	0	0	8	0	8
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	6	0	6
		Dirección Regional Quindío	0	0	0	4	0	4
		Dirección Regional Risaralda	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	31	0	31
		Dirección Regional Valle del Cauca	11	0	11	95	0	95
Total			12	0	12	343	2	345

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 Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	1	0	1	2	0	2
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	182	6	188	940	56	996
	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	2	0	2
	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes	0	0	0	1	0	1
	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	15	0	15
	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar		0	0	0	2	0
GIT Tesorería			1	0	1	1	0	1
Total			184	6	190	963	56	1019

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	1	0	1	73	0	73
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	0	0	1	0	1
		GIT Donaciones		0	0	0	9	0
	GIT Focalización	GIT Focalización	77	0	77	258	1	259
Total			78	0	78	341	1	342

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

2.2.1.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

AREA	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS			
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	0	0	0	2	0	2	
		GIT Emprendimiento	0	1	1	0	0	0	
		GIT Formulación y Monitoreo	0	0	0	210	2	212	
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	1	0	1	14	0	14	
		GIT Seguridad Alimentaria	0	0	0	6	1	7	
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	1	2	17	1	18	
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	0	0	0	4	4	8	
		GIT Antifraudes	19	0	19	384	0	384	
		GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	9	2	11	
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	8149	586	8735	951	4	955	
		GIT Jóvenes en Acción	80	1	81	2320	2	2322	
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2	0	2	0	0	0	
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	39	13	52	78	6	84	
		GIT Compensación del IVA	7	93	100	22	11	33	
		GIT Ingreso Solidario	110	125	235	94	44	138	
		Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	0	3	3	21	1	22	
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1	1	2	0	1	1	
	Total			8409	824	9233	4132	79	4211

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. Para lo cual se han venido adoptado diferentes acciones de contingencia para hacer frente al volumen de peticiones que en lo corrido del segundo trimestre fue en total de 59.217 PQRSDF.
- 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 5 de julio hasta el 28 de julio de 2022.

En resumen, se generaron alertas a 457 radicados de peticiones de las cuales 344 tienen cierre total al 28 de julio de 2022, quedando un remanente de 113 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-2022-0007-170403	17/06/2022	TMNC	39	8
2	E-2022-0007-158707	17/06/2022	TMNC	39	15
3	E-2022-1710-167727	24/06/2022	TMNC	34	13
4	E-2022-0007-174630	30/06/2022	TMNC	30	13
5	E-2022-1726-179355	05/07/2022	TMNC	27	12
6	E-2022-0007-182079	06/07/2022	TMNC	26	12
7	E-2022-0007-151603	31/05/2022	TMNC	52	3
8	E-2022-0007-182851	21/06/2022	TMNC	37	6
9	E-2022-0007-187623	23/06/2022	TMNC	35	6

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

10	E-2022-0007-187293	01/07/2022	TMNC	29	6
11	E-2022-0007-197757	05/07/2022	TMNC	27	6
12	E-2022-0007-190876	06/07/2022	TMNC	26	6
13	E-2022-0007-191070	06/07/2022	TMNC	26	6
14	E-2022-0007-191073	06/07/2022	TMNC	26	6
15	E-2022-0007-191257	06/07/2022	TMNC	26	6
16	E-2022-0007-191343	06/07/2022	TMNC	26	6
17	E-2022-0007-191344	06/07/2022	TMNC	26	6
18	E-2022-0007-191375	06/07/2022	TMNC	26	6
19	E-2022-0007-199521	06/07/2022	TMNC	26	6
20	E-2022-0007-153159	14/06/2022	TMNC	42	3
21	E-2022-0007-161973	22/06/2022	TMNC	36	9
22	E-2022-0007-162415	22/06/2022	TMNC	36	3
23	E-2022-0007-173604	29/06/2022	TMNC	31	6
24	E-2022-0007-173679	29/06/2022	TMNC	31	6
25	E-2022-0007-177767	01/07/2022	TMNC	29	6
26	E-2022-0007-184599	08/07/2022	TMNC	24	6
27	E-2022-0007-121416	10/06/2022	TMNC	44	9
28	E-2022-0007-158432	17/06/2022	TMNC	39	9
29	E-2022-0007-164044	22/06/2022	TMNC	36	8
30	E-2022-0007-162850	22/06/2022	TMNC	36	8
31	E-2022-2203-134348	22/06/2022	TMNC	36	8
32	E-2022-0007-134188	22/06/2022	TMNC	36	8

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

33	E-2022-0007-134099	22/06/2022	TMNC	36	8
34	E-2022-0007-136698	23/06/2022	TMNC	35	8
35	E-2022-0007-171310	28/06/2022	TMNC	32	7
36	E-2022-0007-139672	28/06/2022	TMNC	32	7
37	E-2022-0007-178180	05/07/2022	TMNC	27	6
38	E-2022-0007-184440	30/06/2022	TMNC	30	8
39	E-2022-2203-152718	14/06/2022	TMNC	42	3
40	E-2022-1729-154221	15/06/2022	TMNC	41	3
41	E-2022-0007-115176	06/06/2022	TMNC	48	2
42	E-2022-0007-157729	10/06/2022	TMNC	44	2
43	E-2022-0007-161370	13/06/2022	TMNC	43	2
44	E-2022-0007-169306	10/06/2022	TMNC	44	3
45	E-2022-0007-151214	13/06/2022	TMNC	43	3
46	E-2022-0007-151170	13/06/2022	TMNC	43	3
47	E-2022-0007-151002	13/06/2022	TMNC	43	3
48	E-2022-1727-151700	14/06/2022	TMNC	42	3
49	E-2022-0007-154379	15/06/2022	TMNC	41	3
50	E-2022-0007-154019	15/06/2022	TMNC	41	3
51	E-2022-0007-159755	21/06/2022	TMNC	37	3
52	E-2022-2203-140249	28/06/2022	TMNC	32	2
53	E-2022-1724-140207	28/06/2022	TMNC	32	3
54	E-2022-0007-145064	01/07/2022	TMNC	29	3
55	E-2022-0007-179859	05/07/2022	TMNC	27	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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

56	E-2022-0007-204733	12/07/2022	TMNC	22	5
57	E-2022-0007-191400	13/07/2022	TMNC	21	5
58	E-2022-0007-189598	13/07/2022	TMNC	22	4
59	E-2022-0007-154228	11/07/2022	TMNC	24	5
60	E-2022-0007-188723	12/07/2022	TMNC	23	5
61	E-2022-0007-193271	15/07/2022	TMNC	20	4
62	E-2022-0007-210184	15/07/2022	TMNC	20	4
63	E-2022-0007-211728	18/07/2022	TMNC	19	4
64	E-2022-0007-211770	18/07/2022	TMNC	19	4
65	E-2022-1729-212080	18/07/2022	TMNC	19	4
66	E-2022-0007-195114	11/07/2022	TMNC	24	1
67	E-2022-0007-157826	17/06/2022	TMNC	40	1
68	E-2022-0007-168969	24/06/2022	TMNC	35	2
69	E-2022-0007-200500	14/07/2022	TMNC	21	2
70	E-2022-0007-158637	17/06/2022	TMNC	40	2
71	E-2022-0007-168237	24/06/2022	TMNC	35	1
72	E-2022-0007-169499	28/06/2022	TMNC	33	2
73	E-2022-0007-204327	18/07/2022	TMNC	19	3
74	E-2022-0007-166660	18/07/2022	TMNC	19	3
75	E-2022-0007-158572	17/06/2022	TMNC	40	2
76	E-2022-0007-169132	24/06/2022	TMNC	35	2
77	E-2022-0007-191776	07/07/2022	TMNC	26	2
78	E-2022-0007-198257	21/07/2022	TMNC	16	1

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

www.prosperidadsocial.gov.co



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

79	E-2022-0007-173280	22/07/2022	TMNC	15	2
80	E-2022-0007-199712	21/07/2022	TMNC	16	2
81	E-2022-0007-209633	22/07/2022	TMNC	15	2
82	E-2022-0007-193292	15/07/2022	TMNC	20	2
83	E-2022-0007-202984	25/07/2022	TMNC	14	2
84	E-2022-0007-207413	21/07/2022	TMNC	16	3
85	E-2022-0007-216902	21/07/2022	TMNC	16	3
86	E-2022-0007-208538	22/07/2022	TMNC	15	2
87	E-2022-0007-217216	22/07/2022	TMNC	15	2
88	E-2022-0007-217477	22/07/2022	TMNC	15	2
89	E-2022-0007-218390	22/07/2022	TMNC	15	2
90	E-2022-0007-218956	22/07/2022	TMNC	15	2
91	E-2022-0007-211082	25/07/2022	TMNC	14	2
92	E-2022-0007-220665	25/07/2022	TMNC	14	2
93	E-2022-2203-207734	28/07/2022	TMNC	11	1
94	E-2022-0007-211764	26/07/2022	TMNC	13	1
95	E-2022-0007-223285	26/07/2022	TMNC	13	1
96	E-2022-0007-223371	26/07/2022	TMNC	13	1
97	E-2022-0007-226280	28/07/2022	TMNC	11	1
98	E-2022-1729-212991	26/07/2022	TMNC	13	2
99	E-2022-0007-187796	01/07/2022	TMNC	30	1
100	E-2022-0007-181321	06/07/2022	TMNC	27	1
101	E-2022-0007-181311	06/07/2022	TMNC	27	1

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

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

102	E-2022-0007-181252	06/07/2022	TMNC	27	1
103	E-2022-0007-188497	12/07/2022	TMNC	23	1
104	E-2022-0007-173770	30/06/2022	TMNC	31	1
105	E-2022-0007-177607	01/07/2022	TMNC	30	1
106	E-2022-0007-192225	07/07/2022	TMNC	26	1
107	E-2022-0007-177333	01/07/2022	TMNC	30	1
108	E-2022-0007-176474	01/07/2022	TMNC	30	1
109	E-2022-0007-185354	08/07/2022	TMNC	25	1
110	E-2022-0007-195919	18/07/2022	TMNC	19	1
111	E-2022-0007-205189	27/07/2022	TMNC	12	1
112	E-2022-0007-214965	27/07/2022	TMNC	12	1
113	E-2022-0007-203265	26/07/2022	TMNC	13	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	1
Secretaría General	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	548
Total	552

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 Julio 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	5	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	45	17	62	9	89	98
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Atlántico	0	0	0	3	6	9
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	0	0	1	1	2



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	0	0	0	2	1	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Nariño	0	0	0	0	4	4
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	3	2	5
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	0	0	0	0	3	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle Del Cauca	0	0	0	5	5	10
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Formulación Y Monitoreo	36	0	36	101	103	204
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes En Acción	0	0	0	76	69	145
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	0	0	0	19	3	22
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración Del Talento Humano	0	0	0	1	1	2



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 Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	0	0	0	1	1	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	0	1	1	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación Del Iva	119	80	199	29	530	559
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo E Implementación	0	0	0	1	3	4
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	1	1	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	0	0	0	1	1	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias En Acción	22	1	23	145	196	341
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	21	1	22	59	105	164
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	0	0	0	8	18	26



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión De Proyectos Y Presupuesto	0	0	0	0	2	2
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión Y Análisis De La Información	0	0	0	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	227	215	442	38	570	608
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	6	26	32
Secretaría General	Secretaría General	Secretaría General	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1	0	1	3	0	3
Total			471	315	786	515	1747	2262

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.



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 Antifraudes	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	25	25
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	6	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	1	1
Total		34	34

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		CANTIDAD	TOTAL
Secretaría General	GIT Compensación del IVA	3	3
Secretaría General	GIT empleabilidad	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	8	8
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Seguimiento y Monitoreo	1	1
Total		14	14

7.4 Devoluciones para ajustar insumos

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Dirección General	GIT Colombia Mayor	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	5	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Focalización	1	1
Secretaría General	GIT Empleabilidad	1	1



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Secretaría General	GIT Compensación del IVA	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Seguimiento y Monitoreo	2	2
Total		12	12

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
Subdirección Financiera	GIT Comisiones y Desplazamientos	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	0	1	1	0	1	1
GIT Focalización	GIT Focalización	1	0	1	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	1	1	2	0	1	1
Secretaría General	Secretaría General	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	1	1	2
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	0	0	0	0	1	1
Total		2	3	5	2	7	9

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



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 julio al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1.993 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	346	50	396	391	1206	1597
Total		346	50	396	391	1206	1597

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,



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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.