



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.

Julio de 2022



### 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. Marzo.....	3
2.1.2. Abril.....	3
2.1.3. Mayo.....	4
2.2. Último mes.....	5
2.2.1. Junio 2022 .....	5
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 .....	7
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.....	10
5. Peticiones archivadas.....	12
6. Peticiones vencidas de forma recurrente .....	13
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR- .....	13
7.1 Tareas relacionadas.....	13
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR. ....	18
7.4 Devoluciones para ajustar insumos .....	18
8. Consolidación órganos de control.....	18
9. Gestión documental .....	19
10. Traslados por competencia.....	19
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	20
11.1 Correo grupo peticiones .....	20
11.2 Cruce base de datos .....	20
12. Anexo .....	20

**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 junio 2022.

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

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. Marzo**

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

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Atlántico	1
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	GIT Compensación del IVA	1
<b>Total</b>			<b>3</b>

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

**2.1.2. Abril**

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



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 Compensación del IVA	20
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	11
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1
<b>Total</b>			<b>43</b>

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

### 2.1.3. 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	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	64
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	190
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	517
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	15
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	29
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	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](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 General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianza y Cooperación Internacional	1
<b>Total</b>			<b>824</b>

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

### 2.2. Último mes

#### 2.2.1. Junio 2022

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en junio 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	2	2	4	0	1	1
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	3	1	4	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	33	0	33	39	0	39
		GIT Asesoría y Producción Normativa	4	0	4	0	0	0
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	2	0	2	1	0	1
		Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	1	5	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](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	1	0	1	1	0	1
		GIT Gestión y Análisis de la Información	5	0	5	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación	4	1	5	41	2	43
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	8	0	8	0	0	0
<b>Total</b>			<b>62</b>	<b>4</b>	<b>66</b>	<b>83</b>	<b>8</b>	<b>91</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	4	0	4	14	1	15
		Dirección Regional Atlántico	0	0	0	35	0	35
		Dirección Regional Caldas	4	0	4	12	0	12
		Dirección Regional Caquetá	0	0	0	7	0	7
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	16	1	17
		Dirección Regional Córdoba	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	26	0	26
		Dirección Regional Huila	1	0	1	17	0	17
		Dirección Regional Meta	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Nariño	0	0	0	10	0	10
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	22	0	22
		Dirección Regional Putumayo	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Quindío	5	0	5	1	0	1
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	26	0	26
		Dirección Regional Tolima	0	1	1	0	0	0
		Dirección Regional Valle del Cauca	13	0	13	57	0	57
<b>Total</b>			<b>27</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>246</b>	<b>2</b>	<b>248</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	1108	28	1136	760	254	1014	
	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Apoyo	0	0	0	0	1	1	
	Secretaría General	Secretaría General	1	0	1	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual		0	2	2	0	0	0
		Subdirección de Contratación		6	0	6	5	3	8
	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano		4	1	5	1	1	2
Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar		0	0	0	3	1	4	
<b>Total</b>			<b>1119</b>	<b>31</b>	<b>1150</b>	<b>769</b>	<b>260</b>	<b>1029</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	4	0	4	12	2	14
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianzas y Cooperación Internacional	0	1	1	0	1	1
		GIT Donaciones	3	0	3	6	1	7
		GIT Empleabilidad	3	1	4	0	7	7
	GIT Focalización	GIT Focalización	379	3	382	231	19	250
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza		0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>			<b>389</b>	<b>5</b>	<b>394</b>	<b>249</b>	<b>31</b>	<b>280</b>

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

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

### 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	1	1	1	2	3
		GIT Emprendimiento	1	0	1	2	0	2
		GIT Formulación y Monitoreo	23	0	23	202	2	204
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	2	0	2	11	0	11
		GIT Seguridad Alimentaria	10	2	12	2	1	3
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	10	0	10	31	4	35
		GIT Desarrollo e Implementación	18	0	18	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	30	1	31	7	6	13
		GIT Antifraudes	72	0	72	506	3	509
		GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	1	1	0	0	0
		GIT Seguimiento y Monitoreo	5	0	5	11	11	22
		GIT Territorios y Poblaciones	0	0	0	0	1	1
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	241	9	250	635	4	639
		GIT Jóvenes en Acción	1224	0	1224	2368	6	2374
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	5	3	8	0	0	0
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	67	52	119	80	18	98
		GIT Compensación del IVA	121	141	262	0	0	0
		GIT Ingreso Solidario	4966	1855	6821	256	224	480
		Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	2300	169	2469	68	41	109
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	4	0	4	0	1	1
<b>Total</b>			<b>9099</b>	<b>2234</b>	<b>11333</b>	<b>4180</b>	<b>324</b>	<b>4504</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. 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

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

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 2 de junio hasta el 30 de junio de 2022.

En resumen, se generaron alertas a 940 radicados de peticiones de las cuales 876 tienen cierre total a 30 de junio de 2022, quedando un remanente de 64 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-2022-0007-080059	09/05/2022	TMNC	25	5
2	E-2022-0007-084431	11/05/2022	GIT Compensación del IVA	33	15
3	E-2022-0007-135744	17/05/2022	TMNC	19	9
4	E-2022-0007-121858	19/05/2022	TMNC	17	3
5	E-2022-0007-098152	23/05/2022	GIT Compensación del IVA	25	12
6	E-2022-0007-097766	23/05/2022	GIT Compensación del IVA	25	12
7	E-2022-0007-097485	23/05/2022	GIT Compensación del IVA	25	12
8	E-2022-0007-152045	26/05/2022	Subdirección General de Programas y Proyectos	22	11
9	E-2022-0007-115176	06/06/2022	GIT Ingreso Solidario	16	8
10	E-2022-0007-118450	08/06/2022	GIT Compensación del IVA	14	7
11	E-2022-0007-121416	10/06/2022	GIT Ingreso Solidario	12	6
12	E-2022-0007-123991	13/06/2022	Subdirección General de Programas y Proyectos	11	5
13	E-2022-0007-160687	13/06/2022	GIT Enfoque Diferencial	11	5
14	E-2022-0007-161370	13/06/2022	GIT Ingreso Solidario	11	5



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

15	E-2022-0007-123715	13/06/2022	GIT Ingreso Solidario	11	5
16	E-2022-0007-145458	15/06/2022	Dirección Regional Tolima	9	5
17	E-2022-0007-156801	16/06/2022	GIT Familias en Acción	8	4
18	E-2022-0007-170491	17/06/2022	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	7	4
19	E-2022-0007-170403	17/06/2022	Dirección de Transferencias Monetarias	7	4
20	E-2022-0007-158707	17/06/2022	GIT Ingreso Solidario	7	4
21	E-2022-0007-158432	17/06/2022	GIT Ingreso Solidario	7	4
22	E-2022-0007-130294	17/06/2022	GIT Ingreso Solidario	7	4
23	E-2022-0007-131314	17/06/2022	GIT Compensación del IVA	7	4
24	E-2022-0007-160172	21/06/2022	GIT Ingreso Solidario	6	4
25	E-2022-0007-161385	21/06/2022	GIT Ingreso Solidario	6	4
26	E-2022-0007-163084	22/06/2022	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	5	3
27	E-2022-0007-164044	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
28	E-2022-0007-162850	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
29	E-2022-0007-161973	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
30	E-2022-0007-134977	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
31	E-2022-0007-134914	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
32	E-2022-0007-134883	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
33	E-2022-2203-134348	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
34	E-2022-0007-134188	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
35	E-2022-0007-134099	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
36	E-2022-0007-133355	22/06/2022	GIT Ingreso Solidario	5	3
37	E-2022-0007-174941	22/06/2022	GIT Compensación del IVA	5	3
38	E-2022-0007-136698	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
39	E-2022-0007-136379	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
40	E-2022-0007-136376	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
41	E-2022-0007-136317	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
42	E-2022-0007-136280	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
43	E-2022-0007-136272	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
44	E-2022-0007-136255	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
45	E-2022-0007-135943	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
46	E-2022-1706-135648	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (571) 5954410

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

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

47	E-2022-0007-135114	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
48	E-2022-0007-135088	23/06/2022	GIT Ingreso Solidario	4	2
49	E-2022-1727-136611	23/06/2022	GIT Compensación del IVA	4	2
50	E-2022-0007-179932	24/06/2022	Subdirección General de Programas y Proyectos	3	2
51	E-2022-0007-168638	24/06/2022	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	3	2
52	E-2022-0007-167045	24/06/2022	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	3	2
53	E-2022-0007-178285	24/06/2022	GIT Ingreso Solidario	3	2
54	E-2022-1710-167727	24/06/2022	GIT Ingreso Solidario	3	2
55	E-2022-1707-137978	24/06/2022	GIT Ingreso Solidario	3	2
56	E-2022-1717-198890	28/06/2022	Dirección Regional Guaviare	2	2
57	E-2022-1725-181640	28/06/2022	GIT Seguimiento y Monitoreo	2	2
58	E-2022-0007-171310	28/06/2022	GIT Ingreso Solidario	2	2
59	E-2022-0007-139672	28/06/2022	GIT Ingreso Solidario	2	2
60	E-2022-0007-183962	29/06/2022	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1	1
61	E-2022-0007-191578	29/06/2022	GIT Ingreso Solidario	1	1
62	E-2022-0007-182319	29/06/2022	GIT Ingreso Solidario	1	1
63	E-2022-0007-173352	29/06/2022	GIT Ingreso Solidario	1	1
64	E-2022-0007-171604	29/06/2022	GIT Ingreso Solidario	1	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	24
Secretaría General	226
Subdirección General de Programas y Proyectos	224
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	4
<b>Total</b>	<b>478</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 mayo 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	1	3	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	11	0	11	8	66	74
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia	0	0	0	2	1	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Atlántico	0	0	0	0	1	1



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	0	0	0	3	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caquetá	0	0	0	0	1	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	0	0	0	3	1	4
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Nariño	0	0	0	0	2	2
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	1	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle Del Cauca	0	0	0	6	4	10
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	1	3	4



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	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	0	0	0	2	1	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	0	0	0	1	1	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	70	19	89	56	533	589
Secretaría General	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	3	2	5
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	1	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	0	0	0	3	1	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 Condicionadas	GIT Familias en Acción	13	1	14	80	232	312
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	7	2	9	20	123	143
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	1	0	1	5	13	18
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	0	0	0	70	108	178
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	0	0	0	0	4	4
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	157	69	226	42	533	575
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Intervenciones Rurales Integrales	0	0	0	1	0	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Investigación de Mercado	0	0	0	1	0	1



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	Git Jóvenes En Acción	2	0	2	72	151	223
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	0	0	0	0	2	2
Secretaría General	Subdirección Financiera	GIT Presupuesto	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	5	0	5	7	17	24
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Seguridad Alimentaria	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	Subdirección Financiera	GIT Tesorería	0	0	0	0	1	1
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	1	1	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	8	0	8	2	0	2
<b>Total</b>			<b>274</b>	<b>92</b>	<b>366</b>	<b>391</b>	<b>1820</b>	<b>2211</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.**

**Nota:** Cabe precisar que para este periodo no se presentaron radicados asignados por tarea relacionada y que se hubieran cambiado a gestión individual.

**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	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	2	2
<b>Total</b>		<b>3</b>	<b>3</b>

**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	3	3
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>4</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	0	0	0	1	0	1



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	1	0	1	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	1	0	1	0	0	0
GIT Focalización	GIT Focalización	1	0	1	1	0	1
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	2	0	2	0	0	0
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	0	1	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	2	2	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	1	1	0	0	0
<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 mayo 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 junio al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1.884 radicados de salida, en los siguientes estados.

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

Áreas	Grupo Interno de Trabajo	NO CONTESTADAS		CONTESTADAS			
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	290	437	727	26	1131	1157
<b>Total</b>		290	437	727	26	1131	1157

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 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.