



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.

Junio 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. Febrero.....	3
2.1.2. Marzo.....	3
2.1.3. Abril.....	4
2.2. Último mes.....	4
2.2.1. Mayo 2022.....	4
2.2.1.1. Dirección General.....	5
2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	6
2.2.1.3. Secretaría General	6
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.....	¡Error! Marcador no definido.
5. Peticiones archivadas.....	11
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	11
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-	11
7.1 Tareas relacionadas.....	11
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.	15
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	16
8. Consolidación órganos de control.....	16
9. Gestión documental	16
10. Traslados por competencia.....	17
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	17
11.1 Correo grupo peticiones	17
11.2 Cruce base de datos	17
12. Anexo	17



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 mayo 2022.

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

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

2. Efectividad de la gestión de peticiones por dependencias de la Entidad

2.1 Meses anteriores

2.1.1. Febrero

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

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1
Total			1

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

2.1.2. Marzo

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

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
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	11



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 Ingreso Solidario	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	1
Total			17

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

2.1.3. 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	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	120
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	561
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	307
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1
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	4
Total			995

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

2.2. Último mes

2.2.1. Mayo 2022

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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	1	0	1	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	12	0	12	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	20	0	20	45	0	45
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	2	0	2	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	2	0	2	1	1	2
		GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	1	0	1	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	4	1	5	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación	2	0	2	43	5	48
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	2	0	2	0	0	0
	Oficina de Tecnologías de Información	GIT Proyectos de Tecnologías de Información	1	0	1	0	0	0
		Oficina de Tecnologías de Información	1	0	1	0	0	0
Total			48	1	49	89	6	95

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

2.2.1.2. 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	7	0	7	6	0	6
		Dirección Regional Atlántico	0	0	0	3	0	3
		Dirección Regional Bogotá	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Bolívar	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Boyacá	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Caldas	4	0	4	9	0	9
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	11	0	11
		Dirección Regional Huila	11	0	11	20	0	20
		Dirección Regional Nariño	1	0	1	17	0	17
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Putumayo	2	1	3	0	0	0
		Dirección Regional Quindío	6	0	6	3	0	3
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	26	0	26
		Dirección Regional Tolima	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Valle del Cauca	14	0	14	43	0	43
		Dirección Regional Vichada	0	0	0	1	0	1
Total			49	1	50	141	0	141

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
Secretaría General	GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	3	0	3	0	0	0

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

GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	892	23	915	626	102	728
Secretaría General	Secretaría General	2	0	2	0	0	0
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	1	0	1	0	0	0
	GIT Investigación de Mercado	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Contratación	2	0	2	7	2	9
Subdirección de Operaciones	GIT Servicios de Transporte y Seguridad	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	3	0	3	0	0	0
	GIT Desarrollo	2	0	2	0	0	0
	Subdirección de Talento Humano	2	0	2	1	0	1
Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	0	0	0	1	0	1
	GIT Tesorería	0	0	0	1	0	1
Total		909	23	932	636	105	741

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	10	0	10	65	1	66
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	0	1	0	0	0
		GIT Donaciones	6	0	6	19	0	19
		GIT Empleabilidad	48	0	48	0	0	0

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

	GIT Focalización	GIT Focalización	425	0	425	77	0	77
Total			490	0	490	161	1	162

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	GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	1	0	1	1	0	1
		GIT Formulación y Monitoreo	13	0	13	247	1	248
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	8	0	8	1	0	1
		GIT Seguridad Alimentaria	2	0	2	16	0	16
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	4	0	4	15	3	18
		GIT Desarrollo e Implementación	28	0	28	0	0	0
		GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	70	3	73	6	3	9
		GIT Antifraudes	127	0	127	1064	0	1064
		GIT Seguimiento y Monitoreo	7	1	8	13	2	15
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	666	0	666	564	2	566
		GIT Jóvenes en Acción	2310	0	2310	1850	1	1851
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	11	6	17	0	0	0
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	487	16	503	153	12	165
		GIT Compensación del IVA	713	17	730	0	0	0
		GIT Ingreso Solidario	3060	21	3081	91	39	130
		Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	1326	2	1328	16	20	36
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	3	0	3	1	2	3
		Subdirección General de Programas y Proyectos	0	1	1	0	0	0
	Total			8837	67	8904	4038	85

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



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 de los meses de abril al mes de diciembre 2021, es importante indicar que fue ocasionado por la pandemia del COVID-19 y la declaratoria de emergencia sanitaria mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, en el que se han anunciado diferentes ayudas de los programas sociales como son: Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Devolución del IVA, Ingreso Solidario y Colombia Mayor, y adicional la llegada de los nuevos programas a la entidad en virtud del Decreto 812 de 2020, lo que ha generado un aumento exponencial en el número de peticiones recibidas en la Entidad. Para lo cual se han venido adoptado diferentes acciones y estrategias para lograr su gestión, lo cual se refleja en la disminución mes a mes del número de vencimientos.
- Sumado al alto volumen de peticiones que se están presentando, se evidencian varios casos de peticionarios reiterativos que envían sus peticiones de forma recurrente, por diferentes canales, por medio de varias entidades, de diferentes cuentas de correo, en diferentes horarios y días, lo cual aumenta más el volumen y dificulta la gestión, por esta razón, fue necesario empezar a realizar la verificación y cruces de información, para evidenciar estos radicados que son idénticos y contienen la misma pretensión, de tal forma que se les pueda



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 mayo hasta el 31 de mayo de 2022.

En resumen, se generaron alertas a 352 radicados de peticiones de las cuales 335 tienen cierre total a 31 de mayo de 2022, quedando un remanente de 17 Peticiones abiertas, que se relacionan a continuación.

Peticiones Vencidas

	DELTA	FECHA DE VENCIMIENTO	GRUPO DE TRABAJO	DIAS VENCIMIENTO	NUMERO DE ALERTAS
1	E-2022-0007-072208	03/05/2022	TMNC	29	7
2	E-2022-0007-109950	03/05/2022	TMNC	29	5
3	E-2022-0007-084431	11/05/2022	TMNC	23	5
4	E-2022-0007-113619	12/05/2022	TMNC	22	5
5	E-2022-0007-080059	09/05/2022	TMNC	25	5
6	E-2022-0007-121858	19/05/2022	TMNC	17	3
7	E-2022-0007-135744	17/05/2022	TMNC	19	9
8	E-2022-0007-127014	24/05/2022	TMNC	14	1
9	E-2022-0007-129200	25/05/2022	TMNC	13	3
10	E-2022-0007-152045	26/05/2022	TMNC	12	1
11	E-2022-0007-119761	11/05/2022	TMNC	23	4
12	E-2022-0007-166623	09/05/2022	TMNC	25	1
13	E-2022-0007-139626	19/05/2022	TMNC	17	3
14	E-2022-0007-098152	23/05/2022	TMNC	15	2
15	E-2022-0007-097766	23/05/2022	TMNC	15	2
16	E-2022-0007-097485	23/05/2022	TMNC	15	2
17	E-2022-0007-103027	26/05/2022	TMNC	12	1

**Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones
– Canal Escrito****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	49
Secretaría General	43
Subdirección General de Programas y Proyectos	349
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	8
Total	449

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	3	0	3	4	3	7



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 Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	0	0	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	16	0	16	26	32	58
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia	0	0	0	1	1	2
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Arauca	0	0	0	0	1	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	0	0	1	1	2
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	0	0	0	2	3	5
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Nariño	0	0	0	0	5	5
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	0	0	0	0	1	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle Del Cauca	1	0	1	6	7	13



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	4	0	4	2	4	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	0	0	0	0	4	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación Del Iva	73	0	73	78	119	197
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo E Implementación	0	0	0	5	3	8
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	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	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	0	0	0	3	0	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias En Acción	51	0	51	131	175	306
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	21	0	21	64	79	143
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	1	0	1	11	12	23
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	14	0	14	89	77	166
Secretaría General	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	0	0	0	1	1	2
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión Y Análisis De La Información	0	0	0	1	2	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Infraestructura Social Y Hábitat	1	0	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	144	1	145	186	368	554



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	9	1	10	66	55	121
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	3	0	3	12	12	24
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	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	12	0	12	0	0	0
Total			353	2	355	696	968	1664

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.

Nota: Cabe precisar que para este periodo no se presentaron peticiones tramitadas por 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	2	2



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Seguimiento y Monitoreo	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	2	2
Total		5	5

7.4 Devoluciones para ajustar insumos

Nota: Cabe precisar que para este periodo no se presentaron Devoluciones para ajustar insumos.

8. Consolidación órganos de control

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

Grupo de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	1	1	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	2	1	3	0	0	0
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	0	0	0	1	0	1
Dirección de Transferencias Monetarias	Git Seguimiento y Monitoreo	1	1	2	1	0	1
Total		4	4	8	2	0	2

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 abril al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1.485 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	89	479	568	113	804	917
Total		89	479	568	113	804	917

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 equidad
es de todos

Prosperidad
Social

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.