



PROSPERIDAD SOCIAL

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito



PROSPERIDAD SOCIAL

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana – Secretaría General

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social

Bogotá D.C.

Diciembre de 2022

Grupo de Participación Ciudadana
Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3791088
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. Septiembre	3
2.1.2. Octubre.....	3
2.2. Último mes.....	4
2.2.1. Noviembre 2022.....	4
2.2.1.1. Dirección General.....	4
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.....	10
5. Peticiones archivadas.....	11
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	11
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-	11
7.1 Tareas relacionadas.....	12
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.....	14
7.4 Devoluciones para ajustar insumos	14
8. Consolidación órganos de control.....	14
9. Gestión documental	15
10. Traslados por competencia.....	15
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	16
11.1 Correo grupo peticiones	16
11.2 Cruce base de datos	16
12. Anexo	16



1. Objetivo

Realizar el reporte de efectividad mensual en la gestión de respuesta a peticiones que ingresan a Prosperidad Social, con fecha de corte 30 de noviembre 2022.

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

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. Septiembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para septiembre 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. Octubre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para octubre 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	4	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1	1
Dirección General	Dirección General	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1	1



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	1	1
Total			8

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

2.2. Último mes

2.2.1. Noviembre 2022

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en noviembre 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	12	0	12	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	17	6	23	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	18	0	18	71	2	73
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	0	0	0
		GIT Restitución de Tierras	0	0	0	2	0	2
		Oficina Asesora Jurídica	5	0	5	14	1	15



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	28	0	28	0	0	0
	Oficina Asesora de Planeación	6	0	6	29	1	30
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	2	1	3	0	0	0
Total		89	7	96	116	4	120

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

2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales

AREA	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas	1	0	1	1	0	1
		Dirección Regional Caldas	17	0	17	21	0	21
		Dirección Regional Cauca	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Cesar	0	1	1	29	0	29
		Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	37	1	38
		Dirección Regional Nariño	6	0	6	35	0	35
		Dirección Regional Norte de Santander	21	0	21	24	0	24
		Dirección Regional Quindío	6	0	6	8	0	8
		Dirección Regional Risaralda	0	1	1	0	0	0
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	25	0	25
		Dirección Regional Valle del Cauca	19	0	19	106	0	106
		Dirección Regional Vichada	4	0	4	0	0	0
Total		74	2	76	287	1	288	

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 Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	991	3	994	1332	63	1395	
	Secretaría General	Secretaría General	2	1	3	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual		4	1	5	0	0	0
		GIT Gestión Pre Contractual		3	0	3	0	0	0
		Subdirección de Contratación		41	0	41	14	0	14
	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes		1	0	1	0	0	0
		GIT Prestación de Servicios		0	1	1	0	0	0
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano		10	0	10	0	0	0
		Git Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo		1	0	1	0	0	0
		GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario		2	0	2	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano		4	0	4	12	1	13
	Subdirección Financiera	GIT Contabilidad		0	0	0	2	0	2
		GIT Tesorería		1	0	1	2	0	2
	Total			1060	6	1066	1362	64	1426

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

2.2.1.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza

AREA	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	2	0	2	19	0	19
		GIT Implementación	2	0	2	0	0	0



	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	0	1	1	0	1
		GIT Donaciones	12	0	12	17	0	17
		GIT Empleabilidad	1	0	1	0	0	0
	GIT Focalización	GIT Focalización	204	0	204	528	0	528
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0	1	0	0	0
Total			223	0	223	565	0	565

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

2.2.1.5. Subdirección General de Programa y Proyectos

AREA	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	14	0	14	0	0	0
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	2	0	2	2	0	2
		GIT Emprendimiento	7	0	7	1	2	3
		GIT Formulación y Monitoreo	44	0	44	160	0	160
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	3	0	3	6	0	6
		GIT Seguridad Alimentaria	4	2	6	1	2	3
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	5	0	5	23	1	24
		GIT Desarrollo e Implementación	24	0	24	0	0	0
		GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	4	1	5	0	0	0
		GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	1	2	0	0	0



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	153	9	162	8	0	8
		GIT Antifraudes	42	3	45	444	0	444
		GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	3	0	3	0	1	1
		GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	1	2	3
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1489	6	1495	1236	11	1247
		GIT Jóvenes en Acción	290	0	290	2409	0	2409
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2	0	2	0	0	0
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	213	8	221	694	22	716
		GIT Compensación del IVA	228	2	230	675	3	678
		GIT Ingreso Solidario	266	5	271	1769	7	1776
		Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	2	0	2	1	0	1
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	7	0	7	1	0	1
		Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0	1	1	1	2
Total			2804	37	2841	7432	52	7484

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

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

Frente al proceso de mejora continua en la gestión de peticiones de la Entidad, desde el GIT Participación Ciudadana de la Secretaría General, se implementó el esquema de seguimiento y monitoreo a la gestión de PQRSDf, en el que se verifica de forma permanente el comportamiento por área y funcionario, para informar los radicados a tiempo y alertar los que estén próximos al vencimiento o vencidos, de tal manera que se tenga la información actualizada, se implementen acciones que conlleven a mejorar los tiempos de gestión.



A continuación, se presenta de manera gráfica el histórico del seguimiento desde el último año a la fecha:



Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas

Nota: Referente al aumento de peticiones vencidas a partir del mes de abril 2022, es importante indicar que fue ocasionado por los diferentes anuncios realizados frente al programa Ingreso Solidario que aumento de forma exponencial el número de peticiones recibidas en la Entidad, aunado a lo anterior la derogatoria mediante la Ley 2207 del 2022 de los términos excepcionales que se venían aplicando en virtud del artículo 5 del Decreto 491 de 2020, no obstante, se observa una importante mejora a partir de agosto y que viene disminuyendo cada mes.

4. Alertas

Las principales alertas a la gestión de peticiones son:

- Se requiere continuar reforzando en los servidores públicos de la Entidad la cultura de la respuesta oportuna de peticiones y el cierre de la gestión en Delta, dentro de los tiempos establecidos para el tipo de petición, con el propósito de evitar el vencimiento de estas y posibles sanciones disciplinarias.
- Las áreas con mayor volumen de peticiones requieren adoptar acciones o estrategias para disminuir la cantidad de peticiones, lo cual se puede lograr mejorando la comunicación e información de la operación de los programas.
- Se realizó el seguimiento permanente a los Radicados vencidos que generan alertas; se toma como soporte los correos enviados a cada GIT, desde el 1 de noviembre hasta el 30 de noviembre de 2022.



En resumen, se generaron alertas a 248 radicados de peticiones de las cuales 224 tienen cierre total a 30 de noviembre de 2022, quedando un remanente de 24 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-2022-2203-322155	2/11/2022	Subdirección Contratación	22	8
2	E-2022-2203-304461	13/10/2022	STMNC	35	16
3	E-2022-0007-315131	18/10/2022	Colombia Mayor	33	14
4	E-2022-0007-329220	1/11/2022	Colombia Mayor	23	8
5	E-2022-0007-333814	3/11/2022	Dirección General	21	6
6	E-2022-0007-335631	4/11/2022	Seguridad Alimentaria	20	7
7	E-2022-0007-325208	3/11/2022	Colombia Mayor	21	7
8	E-2022-2203-335297	4/11/2022	Colombia Mayor	20	7
9	E-2022-0007-329074	9/11/2022	Enfoque Diferencial	18	6
10	E-2022-0007-348223	9/11/2022	DISH	18	9
11	E-2022-0007-327193	28/10/2022	Ingreso Solidario	25	6
12	E-2022-0007-341737	11/11/2022	Regional Cesar	16	4
13	E-2022-0007-342359	11/11/2022	Dirección General	16	4
14	E-2022-0007-334343	15/11/2022	Ingreso Solidario	15	4
15	E-2022-0007-335218	15/11/2022	DTM	15	3
16	E-2022-0007-334813	15/11/2022	Seguridad Alimentaria	15	4
17	E-2022-0007-343487	15/11/2022	Enfoque Diferencial	15	2
18	E-2022-0007-358379	18/11/2022	Dirección General	12	3
19	E-2022-0007-349249	18/11/2022	Dirección General	12	2



20	E-2022-0007-339478	17/11/2022	Seguridad Alimentaria	13	3
21	E-2022-1723-351508	21/11/2022	DTM	11	1
22	E-2022-0007-356774	24/11/2022	DTM	8	1
23	E-2022-1712-359903	25/11/2022	Colombia mayor	7	1
24	E-2022-0007-359065	25/11/2022	Colombia mayor	7	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	77
Secretaría General	625
Subdirección General de Programas y Proyectos	531
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	19
Total	1252

El detalle de los radicados archivados se observa en el anexo del reporte.

6. Peticiones vencidas de forma recurrente

En la siguiente tabla se hace una relación detallada de las peticiones vencidas que en los últimos tres meses se han reportado de forma consecutiva a las áreas de la Entidad, con el fin de generar su cierre o respuesta según corresponda; no obstante, a la fecha de cierre de este mes, su vencimiento persiste en Delta, por lo anterior, las mismas pasaran a ser verificadas por el Grupo Interno de Trabajo Instrucción de Control Interno Disciplinario, de acuerdo con lo previsto en la Resolución 02041 de 2019.

Nota: Cabe precisar que para este mes no se presentaron peticiones vencidas de forma recurrente.

7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Resolución 02041 del 31 de agosto de 2019, el GIT de Participación Ciudadana adopto 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 noviembre 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	5	2	7	6	0	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	0	2	2	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	71	38	109	210	9	219
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	1	0	1	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	0	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	35	25	60	62	9	71
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	176	86	262	455	7	462
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	101	47	148	247	2	249



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	48	24	72	105	1	106
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	8	4	12	23	1	24
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	7	2	9	18	3	21
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	30	26	56	89	4	93
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	2	0	2	3	2	5
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	0	0	1	0	1
Dirección General	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	36	11	47	51	9	60
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	0	1
Total			520	267	787	1274	49	1323

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

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3791088

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

www.prosperidadsocial.gov.co



* Cuando la petición contiene temas de subsidio familiar de vivienda en especie y temas de la Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, se da respuesta desde el GIT Focalización, en relación con los siguientes temas

- Ingreso a la Estrategia Unidos.
- Información de cuando comienza la Estrategia Unidos.
- Expedición de estados de vinculación a beneficiarios.

7.2 Peticiones asignadas para consolidación que se tramitaron por gestión individual.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización /Acompañamiento	1	1
Total		9	9

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Colombia Mayor	1	1
Total		1	1

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 Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1
GIT Focalización	GIT Focalización	0	1	1	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	1	0	1	0	0	0
Total		3	2	5	2	0	2

El detalle de los radicados de órganos de control se observa en el anexo del reporte.

9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 30 de noviembre 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 noviembre al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 2.944 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	723	66	789	672	1483	2155
Total		723	66	789	672	1483	2155

El detalle de los radicados se observa en el anexo del reporte.



* Nota: Los radicados vencidos se generan por el alto volumen de peticiones, y adicional porqué estos traslados tienen solamente un término de cinco días, lo anterior, conlleva que se tenga un tiempo muy limitado para lograr la gestión, no obstante, se continúan adoptando diferentes acciones que permitan mejorar los tiempos de gestión.

11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas

El objetivo de este seguimiento es identificar las peticiones de órganos de control y presidencia teniendo en cuenta su prioridad para la gestión, para lo cual se pretende identificar posibles radicados que no pasan de la etapa de revisión a gestión por incidencia del Sistema de gestión documental – Delta, para tomar acciones inmediatas, para esto se adoptaron los siguientes controles.

11.1 Correo grupo peticiones

Con el objetivo que todas las peticiones que tengan prioridad en su gestión se han conocidas por las áreas competentes de su respuesta en el menor tiempo posible, se le enviará un correo desde el GIT Participación Ciudadana tan pronto sea asignada y a su vez se realizara un seguimiento de manera manual en una base de datos de Excel, para registrar la fecha de notificación en la que el área visualiza la petición asignada, de tal forma que se pueda alertar y verificar una posible incidencia en los casos que no se realice la notificación a más tardar el día siguiente a su asignación.

11.2 Cruce base de datos

Desde el GIT Participación Ciudadana se realiza un seguimiento de manera manual y diaria donde se descargará la Sabana Reportes de Peticiones máximo a 5 días y se realiza un cruce confrontando la etapa de radicación contra la etapa de revisión y la etapa de revisión contra la etapa de gestión, de tal forma que se pueda evidenciar que radicados no pasan de una etapa a la otra y tomar las acciones correspondientes.

12. Anexo

El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre, archivadas, consolidación de respuesta peticiones de Interés Particular, traslados por Competencia, órganos de control, 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.