



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.

Febrero 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. Noviembre	3
2.1.2. Diciembre	3
2.2. Último mes	4
2.2.1. Enero 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	9
5. Peticiones archivadas	10
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.	13
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	15
11.1 Correo grupo peticiones	15
11.2 Cruce base de datos	15
12. Anexo	16



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 enero 2022.

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

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

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

2.1 Meses anteriores

2.1.1. Noviembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para noviembre 2021 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 Compensación del IVA	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	1
Total			3

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

2.1.2. Diciembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para diciembre 2021 se observa a continuación:

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Dirección General	Dirección General	Dirección General	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 Colombia Mayor	12
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	8
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1
Total			27

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

2.2. Último mes

2.2.1. Enero 2022

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en enero de 2022, subclasificadas en los estados a tiempo y vencidas de acuerdo con los términos de respuesta establecidos según el tipo de petición, se observa a continuación.

Explicando que:

Contestadas: Son las peticiones que se les dio respuesta

No Contestadas: Son las peticiones que al momento del corte no se les ha dado respuesta o falta algún proceso en Delta y estas se encuentran abiertas

A Tiempo: Son las peticiones que se contestaron o están pendientes de dar respuesta pero que se encuentran dentro de los términos establecidos

Vencida: Son las peticiones que se contestaron o están pendientes, pero que ya se encuentran fuera de los términos establecidos.

2.2.1.1. Dirección General

AREA	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Dirección General	Dirección General	3	1	4	0	0	0
	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	GIT Seguimiento a Nuevos Programas	0	1	1	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	13	0	13	0	0	0



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

		GIT Actividad Legislativa	5	0	5	21	0	21
		GIT Restitución de Tierras	1	0	1	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	3	0	3	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	10	0	10	0	0	0
		Oficina Asesora Planeación	2	0	2	16	0	16
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	5	0	5	0	0	0
	Oficina Gestión Regional	Oficina Gestión Regional	1	1	2	0	1	1
Total			43	3	46	37	1	38

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	5	0	5	4	0	4
		Dirección Regional Atlántico	0	0	0	4	0	4
		Dirección Regional Bogotá	5	0	5	8	0	8
		Dirección Regional Caldas	3	0	3	3	0	3
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	4	0	4
		Dirección Regional Huila	3	0	3	5	0	5
		Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Nariño	3	0	3	6	0	6
		Dirección Regional Norte de Santander	7	0	7	0	0	0
		Dirección Regional Quindío	15	0	15	3	1	4
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	13	0	13
		Dirección Regional Valle del Cauca	4	0	4	35	0	35
		Total			45	0	45	86

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	0	0	0	
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	697	4	701	510	12	522	
	Secretaría General	Secretaría General	1	0	1	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Contractual	GIT Gestión Contractual	1	1	2	0	0	0
		GIT Gestión Post Contractual	GIT Gestión Post Contractual	2	0	2	0	0	0
		GIT Investigación de Mercado	GIT Investigación de Mercado	5	0	5	0	0	0
		Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	5	0	5	7	2	9
	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes	GIT Administración de Bienes	0	0	0	1	0	1
		Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	2	0	2	5	0	5
	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar	GIT Cuentas por Pagar	2	0	2	0	0	0
		GIT Tesorería	GIT Tesorería	1	0	1	0	0	0
Total			719	5	724	523	14	537	

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	9	0	9	5	0	5



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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	3	0	3	8	0	8
	GIT Empleabilidad	6	0	6	0	0	0
GIT Focalización	GIT Focalización	118	0	118	275	1	276
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2	0	2	0	0	0
Total		139	0	139	288	1	289

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	2	0	2	0	0	0
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	4	1	5	0	0	0
		GIT Emprendimiento	0	0	0	1	0	1
		GIT Formulación y Monitoreo	34	0	34	130	0	130
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	6	0	6	5	0	5
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	25	0	25	1	4	5
		GIT Desarrollo e Implementación	16	0	16	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	7	0	7	7	0	7
		GIT Antifraudes	27	0	27	373	1	374
		GIT Seguimiento y Monitoreo	9	0	9	8	0	8
		GIT Territorios y Poblaciones	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	331	1	332	344	1	345
		GIT Jóvenes en Acción	233	0	233	1288	2	1290
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	291	8	299	98	0	98
		GIT Compensación del IVA	372	3	375	547	6	553
GIT Ingreso Solidario		1271	15	1286	1269	13	1282	

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

		Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	3	0	3	0	0	0
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	2	1	3	0	0	0
		Subdirección General de Programas y Proyectos	2	0	2	0	0	0
Total			2637	29	2666	4071	27	4098

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 y conlleve 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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Nota:

- Referente al aumento de peticiones vencidas a partir de los meses de abril 2020 al mes de diciembre 2021, con referencia a los meses anteriores de 2020, es 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 Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Devolución de 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 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 funcionarios 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 a las Peticiones vencidas que generan alertas; se toma como soporte los correos enviados a cada GIT, desde el 29 de diciembre de 2021 hasta el 31 de enero de 2022.
- En resumen, se generaron alertas a 261 peticiones de las cuales 238 tienen cierre total a 31 de enero de 2022, quedando un remanente de 23 Peticiones abiertas, que se relacionan a continuación.

Peticiones Vencidas

	DELTA	FECHA DE VENCIMIENTO	GRUPO DE TRABAJO	DIAS VENCIMIENTO	NUMERO DE ALERTAS
1	E-2021-1714-325901	07/01/2022	Ingreso Solidario	21	8
2	E-2021-0007-324725	05/01/2022	Ingreso Solidario	23	7
3	E-2021-0007-319670	04/01/2022	Ingreso Solidario	24	7
4	E-2021-0007-339283	30/12/2021	Ingreso Solidario	27	4

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

5	E-2021-0007-345322	05/01/2022	IVA	23	5
6	E-2021-0007-358459	12/01/2022	Dirección General	19	5
7	E-2021-0007-331902	14/01/2022	Ingreso Solidario	17	2
8	E-2021-0007-336117	19/01/2022	Ingreso Solidario	14	2
9	E-2021-0007-335207	18/01/2022	DTMC	14	4
10	E-2021-0007-332188	17/01/2022	Ingreso Solidario	16	4
11	E-2021-0007-332305	17/01/2022	Ingreso Solidario	16	1
12	E-2021-0007-336034	19/10/2022	Ingreso Solidario	76	1
13	E-2022-0007-006926	20/01/2022	Cauca	13	5
14	E-2022-0007-009792	26/01/2022	Oficina Gestión Regional	9	5
15	E-2022-0007-001077	26/01/2022	Colombia Mayor	9	2
16	E-2022-0007-001924	27/01/2022	Colombia Mayor	8	2
17	E-2022-0007-002335	28/01/2022	Colombia Mayor	7	2
18	E-2022-1729-009332	25/01/2022	Colombia Mayor	10	1
19	E-2021-0007-349414	27/12/2021	Nuevos Programas	30	1
20	E-2022-0007-007084	28/01/2022	Subdirección Contratación	7	1
21	E-2022-0007-006085	27/01/2022	Dirección General	8	1
22	E-2022-0007-003172	31/01/2022	Colombia Mayor	6	1
23	E-2022-0007-003190	31/01/2022	Colombia Mayor	6	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	19
Secretaría General	37
Subdirección General de Programas y Proyectos	238
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	4
Total	298

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



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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 enero 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	1	2
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	5	0	5	9	0	9
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	0	0	0	1	0	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Nariño	0	0	0	1	0	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle del Cauca	0	0	0	3	0	3



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 Colombia Mayor	0	0	0	8	0	8
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	0	0	0	109	0	109
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	0	0	2	0	2
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 de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	20	0	20	107	1	108
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	1	0	1	90	0	90
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización/Acompañamiento	0	0	0	24	0	24
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	0	0	0	89	0	89
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	2	0	2	258	0	258

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

Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1	0	1	22	0	22
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Oferta Pública	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	2	2	4	28	5	33
Total			32	2	34	756	7	763

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

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

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

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

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del IVA	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	3	3
Total		6	6

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		TIEMPO	TOTAL
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Empleabilidad	1	1



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	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	2	2
Total		6	6

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
Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	2	1	3	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	2	0	2	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	1	0	1
Total		5	3	8	2	0	2



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 31 de enero 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 enero al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1794 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	573	82	655	887	252	1139
Total		573	82	655	887	252	1139

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 mayores tiempos de gestión y procesos operativos, 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 realizará un seguimiento de manera manual y diaria donde se descargará la Sabana Reportes de Peticiones máximo a 5 días y se realizará un cruce confrontando la etapa de radicación con la etapa de revisión y la etapa de revisión con la etapa de



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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.