



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.

Abril 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](http://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. Enero .....	3
2.1.2. Febrero.....	3
2.2. Último mes.....	4
2.2.1. Marzo 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 .....	7
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 .....	10
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.....	11
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



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 marzo 2022.

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

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. Enero

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

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	2
<b>Total</b>			<b>2</b>

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

##### 2.1.2. Febrero

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para febrero 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 Compensación del IVA	4
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 General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	5
<b>Total</b>			<b>11</b>

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

## 2.2. Último mes

### 2.2.1. Marzo 2022

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en marzo 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	0	2	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	4	0	4	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	29	0	29	73	10	83
		GIT Asesoría y Producción Normativa	2	0	2	0	0	0
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	7	0	7

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	2	0	2	0	0	0
	GIT Gestión y Análisis de la Información	16	0	16	0	0	0
	GIT Mejoramiento Continuo	1	0	1	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	2	0	2	50	2	52
Oficina de Control Interno	OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	2	12	0	0	0
Oficina Gestión Regional	Oficina Gestión Regional	1	0	1	1	2	3
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>131</b>	<b>14</b>	<b>145</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 Amazonas	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Antioquia	25	0	25	22	0	22
		Dirección Regional Arauca	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Atlántico	19	0	19	4	0	4
		Dirección Regional Bogotá	1	0	1	0	1	1
		Dirección Regional Caldas	14	0	14	8	0	8
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	33	0	33
		Dirección Regional Huila	12	0	12	36	0	36
		Dirección Regional Magdalena	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Nariño	11	0	11	11	0	11
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Putumayo	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Quindío	35	0	35	8	0	8



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

	Dirección Regional Risaralda	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Sucre	0	0	0	51	0	51
	Dirección Regional Valle del Cauca	27	0	27	129	0	129
	Dirección Regional Vaupés	1	0	1	1	0	1
<b>Total</b>		<b>149</b>	<b>0</b>	<b>149</b>	<b>307</b>	<b>1</b>	<b>308</b>

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	1	0	1	0	0	0	
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1551	76	1627	665	253	918	
	Secretaría General	Secretaría General	1	0	1	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Pre Contractual		1	0	1	0	0	0
		GIT Investigación de Mercado		1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Contratación		3	0	3	7	0	7
	Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	0	0	0	1	0	1	
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano		4	0	4	0	0	0
		GIT Desarrollo		1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano		0	0	0	5	0	5
	Subdirección Financiera	GIT Cuentas por Pagar		1	0	1	0	0	0
		GIT Tesorería		0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>			<b>1564</b>	<b>76</b>	<b>1640</b>	<b>679</b>	<b>253</b>	<b>932</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.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

### 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	5	0	5
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	4	0	4	8	0	8
		GIT Empleabilidad	1	0	1	3	1	4
		GIT Oferta Pública	0	0	0	0	1	1
	GIT Focalización	GIT Focalización	850	0	850	281	0	281
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	0	1	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>859</b>	<b>1</b>	<b>860</b>	<b>297</b>	<b>2</b>	<b>299</b>

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	8	0	8	0	0	0
		GIT Emprendimiento	2	1	3	0	0	0
		GIT Formulación y Monitoreo	14	0	14	216	1	217
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	7	0	7	4	0	4
		GIT Seguridad Alimentaria	1	0	1	3	0	3



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	3	0	3	23	0	23
	GIT Desarrollo e Implementación	38	0	38	0	0	0
	GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	1	0	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	39	1	40	9	6	15
	GIT Antifraudes	52	0	52	768	0	768
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	3	0	3	0	0	0
	GIT Seguimiento y Monitoreo	15	2	17	25	0	25
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	2447	0	2447	771	2	773
	GIT Jóvenes en Acción	160	0	160	3295	0	3295
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	6	0	6	6	0	6
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	267	4	271	319	11	330
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	2906	33	2939	1220	60	1280
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	1968	11	1979	731	12	743
Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	2	1	3	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1	2	3	0	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	6	0	6	0	0	0
<b>Total</b>		<b>7946</b>	<b>55</b>	<b>8001</b>	<b>7390</b>	<b>96</b>	<b>7486</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

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

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

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 1 de marzo de 2022 hasta el 31 de marzo de 2022.

En resumen, se generaron alertas a 189 radicados de peticiones de los cuales 172 tienen cierre total a 31 de marzo 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-2022-0007-043371	14/02/2022	TMNC	42	6
2	E-2022-0007-056611	23/03/2022	TMNC	15	5
3	E-2022-0007-080217	31/03/2022	DTMC	9	1
4	E-2022-0007-018283	10/03/2022	TMNC	24	6
5	E-2022-0007-018689	11/03/2022	TMNC	23	6
6	E-2022-0007-048082	16/03/2022	TMNC	20	5
7	E-2022-0007-046868	16/03/2022	TMNC	20	4
8	E-2022-0007-054749	22/03/2022	TMNC	16	3
9	E-2022-0007-044032	22/03/2022	TMNC	16	5
10	E-2022-0007-053844	28/03/2022	TMNC	12	2
11	E-2022-0007-067921	30/03/2022	TMNC	10	2
12	E-2022-2203-031602	09/03/2022	TMNC	25	7
13	E-2022-0007-046224	15/03/2022	TMNC	21	5
14	E-2022-0007-059516	16/03/2022	TMNC	20	1
15	E-2022-0007-051306	17/03/2022	TMNC	19	5
16	E-2022-0007-076951	29/03/2022	TMNC	11	1
17	E-2022-0007-076355	29/03/2022	TMNC	11	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

### 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	62
Secretaría General	73
Subdirección General de Programas y Proyectos	422
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	4
<b>Total</b>	<b>561</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 marzo 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	2	0	2



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	12	0	12	37	3	40
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Antioquia	1	0	1	1	0	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	0	0	1	0	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Huila	0	0	0	1	0	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle del Cauca	0	0	0	13	0	13
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	18	0	18	216	9	225
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	54	0	54	533	6	539
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 Empleabilidad	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	43	0	43	227	12	239
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	20	0	20	103	3	106
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	1	0	1	24	0	24



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 Infraestructura Social y Hábitat	GIT Formulación Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	11	0	11
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1	147	0	147
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	79	0	79	590	6	596
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1	0	1	57	0	57
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	1	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	10	0	10
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>			<b>230</b>	<b>1</b>	<b>231</b>	<b>1977</b>	<b>40</b>	<b>2017</b>

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.



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del IVA	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Seguimiento y Monitoreo	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	1	1
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>6</b>

### 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 Familias en Acción	1	1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

### 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 Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	1	1	2	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1	0	0	0



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	2	0	2	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	1	0	1	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	1	0	1	0	0	0
Subdirección Financiera	Subdirección Financiera	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	0	0	1	0	1
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	1	1	2	0	0	0
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

### 9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 31 de marzo 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 marzo al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 2.808 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	297	516	813	260	1735	1995
<b>Total</b>		<b>297</b>	<b>516</b>	<b>813</b>	<b>260</b>	<b>1735</b>	<b>1995</b>

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



La equidad  
es de todos

Prosperidad  
Social

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

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.