



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.

Mayo de 2023

Grupo de Participación Ciudadana
Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3791088
Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32-42 local 211 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. Febrero.....	3
2.1.2. Marzo.....	3
2.2. Último mes.....	4
2.2.1. Abril 2023.....	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	9
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta 9	
4. Alertas	10
Peticiones Vencidas.....	11
5. Peticiones archivadas.....	12
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	12
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-	12
7.1 Tareas relacionadas.....	12
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.....	15
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	15
8. Consolidación órganos de control.....	15
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	18



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 abril 2023.

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

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 2023 se observa a continuación:

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Articulación de Oferta Pública	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 2023 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
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianzas y Cooperación Internacional	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Articulación de Oferta Pública	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	2



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	7
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	11
Dirección General	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	5
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1
Total			32

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

2.2. Último mes

2.2.1. Abril 2023

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en abril de 2023, 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	4	2	6	0	0	0
	Oficina Asesora de Comunicaciones	GIT Comunicaciones Estratégicas	0	1	1	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	11	1	12	0	0	0



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

		GIT Actividad Legislativa	12	0	12	43	2	45
		GIT Asesoría y Producción Normativa	1	0	1	0	0	0
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	4	0	4	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	7	0	7	6	0	6
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión de Proyectos y Presupuesto	2	0	2	0	0	0
		GIT Gestión y Análisis de la Información	169	0	169	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación	20	0	20	171	1	172
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	2	2	4	0	0	0
	Oficina Gestión Regional	Oficina de Gestión Regional	0	1	1	0	0	0
Total			232	7	239	220	3	223

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	3	0	3	0	0	0
		Dirección Regional Antioquia	1	0	1	0	1	1
		Dirección Regional Arauca	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Atlántico	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Bolívar	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Boyacá	0	0	0	4	0	4



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección Regional Caldas	15	0	15	16	0	16
Dirección Regional Caquetá	10	0	10	3	0	3
Dirección Regional Cauca	2	0	2	0	0	0
Dirección Regional Cesar	0	0	0	36	1	37
Dirección Regional Córdoba	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Guaviare	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	14	0	14
Dirección Regional Nariño	12	0	12	7	0	7
Dirección Regional Norte de Santander	4	0	4	43	0	43
Dirección Regional Quindío	9	0	9	18	0	18
Dirección Regional Sucre	0	0	0	21	0	21
Dirección Regional Valle del Cauca	28	0	28	50	0	50
Total	90	0	90	212	2	214

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	2255	12	2267	1080	250	1330	
	Secretaría General	Secretaría General	0	0	0	1	0	1	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual		8	1	9	0	0	0
		Subdirección de Contratación		19	1	20	41	2	43
	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes		0	0	0	1	0	1
		GIT Prestación de Servicios		3	0	3	0	0	0
		Subdirección de Operaciones		1	0	1	0	0	0



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	2	1	3	0	0	0
		GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario	1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Talento Humano	10	0	10	7	0	7
	Subdirección Financiera	GIT Gestión Tributaria y Fiscal	0	0	0	1	0	1
		Subdirección Financiera	1	0	1	0	0	0
Total			2300	15	2315	1131	252	1383

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 de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	3	0	3	0	0	0
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	0	0	0	1	0	1
		GIT Emprendimiento	0	1	1	0	0	0
		GIT Formulación y Monitoreo	42	0	42	75	0	75
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	3	0	3	1	0	1
		GIT Seguridad Alimentaria	2	0	2	0	0	0
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	4	0	4	0	0	0
		GIT Desarrollo e Implementación	52	3	55	16	6	22
		GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	3	0	3	0	0	0



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	881	1	882	1524	3	1527
	GIT Antifraudes	41	0	41	156	0	156
	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	1	2	0	0	0
	GIT Seguimiento y Monitoreo	2	0	2	1	1	2
	GIT Territorios y Poblaciones	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	4078	118	4196	1148	85	1233
	GIT Jóvenes en Acción	248	0	248	911	0	911
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	8	0	8	17	0	17
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	159	1	160	312	6	318
	GIT Compensación del IVA	436	0	436	87	1	88
	GIT Ingreso Solidario	364	2	366	897	0	897
	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	12	4	16	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	2	0	2	6	1	7
	Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0	1	0	1	1
Total		6343	131	6474	5152	104	5256

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 para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1	0	1	4	0	4
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	0	1	1	1	2
		GIT Alianzas y Cooperación Internacional	1	0	1	0	0	0
		GIT Donaciones	9	0	9	10	0	10
		GIT Empleabilidad	1	0	1	0	0	0
	GIT Focalización	GIT Focalización	341	0	341	235	1	236
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0	1	0	0	0
Total			355	0	355	250	2	252

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 PQRSDP, 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 junio 2022 a la fecha:



Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas

Nota: Como se puede observar producto del seguimiento a la gestión y el compromiso de las diferentes dependencias el número de vencimientos ha disminuido de manera considerable mes a mes, lo que permite mejorar el indicador de oportunidad de la Entidad y la satisfacción de los peticionarios. No obstante, para el mes de abril se presenta un mayor volumen de peticiones debido al inicio del primer ciclo del programa Tránsito a Renta Ciudadana, lo que ha generado un aumento exponencial en el número de peticiones recibidas.

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 01 de abril hasta el 30 de abril de 2023.

En resumen, se generaron alertas a 466 radicados de peticiones de las cuales 448 tienen cierre total al 30 de abril de 2023, quedando un remanente de 18 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-2023-0007-094119	12/04/2023	Dirección General	22	4
2	E-2023-0007-090688	10/04/2023	DISH	24	5
3	E-2023-0007-098186	13/04/2023	DISH	21	4
4	E-2023-0007-096932	13/04/2023	DISH	21	4
5	E-2023-0007-086684	13/04/2023	DISH	21	4
6	E-2023-0007-092209	18/04/2023	STMNC	18	3
7	E-2023-1723-097871	20/04/2021	STMNC	16	2
8	E-2023-0007-100308	21/04/2023	STMNC	15	2
9	E-2023-0007-105448	26/04/2023	Familias en Acción	12	1
10	E-2023-0007-103527	25/04/2023	Familias en Acción	13	1
11	E-2023-0007-103473	25/04/2023	Familias en Acción	13	1
12	E-2023-0007-103456	25/04/2023	Familias en Acción	13	1
13	E-2023-0007-103400	25/04/2023	Familias en Acción	13	1
14	E-2023-0007-103342	25/04/2023	Familias en Acción	13	1
15	E-2023-0007-103289	25/04/2023	Familias en Acción	13	1
16	E-2023-0007-103274	25/04/2023	Familias en Acción	13	1
17	E-2023-0007-103529	25/04/2023	Familias en Acción	13	1
18	E-2023-0007-102727	25/04/2023	Familias en Acción	13	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	61
Secretaría General	31
Subdirección General de Programas y Proyectos	100
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2
Total	194

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 abril de 2023.

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	1	0	1	3	8	11



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	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	0	6	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	36	0	36	54	79	133
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	22	1	23	30	88	118
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	96	4	100	130	482	612
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	1	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	128	5	133	181	707	888
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	19	2	21	30	154	184



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	4	0	4	6	9	15
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	92	3	95	123	468	591
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	70	1	71	125	361	486
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	87	3	90	111	456	567
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	0	1	1
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	1	0	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1	1	2	0	1	1
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	2	1	3	0	2	2
Total			558	22	580	794	2824	3618

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 Familias en Acción	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Colombia Mayor	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del IVA	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	2	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	3	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización Acompañamiento	1	1
Total		14	14

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Nota: Cabe precisar que para este periodo la entrega de insumos estuvo dentro de los términos establecidos, por lo cual no se presentaron radicados sin entrega de insumos.

7.4 Devoluciones para ajustar insumos

Nota: Para este periodo la entrega de insumos estuvo dentro de los términos establecidos, por lo cual no se presentaron radicados sin entrega de 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



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

competencia de varias áreas de la Entidad. En la siguiente tabla se indican las dependencias a las que se solicitaron insumos.

Dependencia	Área o Grupos Interno de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	1	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	2	1	3	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Talento Humano	GIT Bienestar	0	0	0	0	1	1
Subdirección Financiera	GIT Comisiones y Desplazamientos	0	1	1	1	0	1
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	1	2	3	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	0	1	1	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	7	0	7	0	0	0
Secretaría General	Secretaría General	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	0	1	1	0	0	0
Total		10	8	18	3	2	5

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 abril de 2023 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 2023 al realizar el proceso de traslados se generaron un total de **5.106** radicados de salida, en los siguientes estados.

Área	Grupo Interno de Trabajo	NO CONTESTADAS		CONTESTADAS			
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	829	144	973	876	3257	4133
Total		829	144	973	876	3257	4133

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 y 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.