



**Prosperidad Social**

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

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

**Secretaría General**

**Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social**

**Bogotá D.C.**

**Septiembre de 2023**

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3791088

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32-84 local 211 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. Junio .....	3
2.1.2. Julio .....	3
2.2. Último mes .....	4
2.2.1. Agosto 2023 .....	4
2.2.1.1. Dirección General - Oficinas .....	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 .....	8
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta.....	9
4. Alertas .....	10
Resumen de alertas generadas .....	11
5. Peticiones archivadas.....	12
6. Peticiones vencidas de forma recurrente.....	12
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	12
7.1 Tareas relacionadas.....	13
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.....	18
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	18
8. Consolidación Órganos de Control.....	18
9. Gestión documental .....	19
10. Traslados por competencia.....	19
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	19
11.1 Correo grupo peticiones.....	19
11.2 Cruce base de datos.....	20
12. Anexo.....	20



## 1. Objetivo

Realizar el reporte de efectividad mensual en la gestión de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf, que ingresan a Prosperidad Social, con fecha de corte 31 de agosto 2023.

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

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. Junio

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para junio 2023 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	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1
Dirección General	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	1
<b>Total</b>			<b>7</b>

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

#### 2.1.2. Julio

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para julio 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	GIT Antifraudes	105
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	3



Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2
Dirección General	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	2
<b>Total</b>			<b>115</b>

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

## 2.2. Último mes

### 2.2.1. Agosto 2023

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en agosto 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 generó respuesta

**No Contestadas:** Son las peticiones que al momento del corte de este informe, 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 - Oficinas

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	0	1	1	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	23	3	26	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	19	0	19	80	2	82
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	1	0	1	1	0	1
		GIT Restitución de Tierras	2	0	2	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	6	0	6	24	5	29



	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	55	0	55	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación	31	0	31	155	0	155
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	4	4	8	0	0	0
<b>Total</b>			<b>141</b>	<b>8</b>	<b>149</b>	<b>260</b>	<b>7</b>	<b>267</b>

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

### 2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales

Dependencia	Área	Dirección Regional	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Antioquia	0	0	0	3	0	3
		Dirección Regional Arauca	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Atlántico	0	0	0	2	1	3
		Dirección Regional Bogotá	0	0	0	15	1	16
		Dirección Regional Bolívar	0	0	0	4	0	4
		Dirección Regional Caldas	0	0	0	5	1	6
		Dirección Regional Cauca	0	0	0	0	1	1
		Dirección Regional Cesar	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Cundinamarca	2	0	2	0	0	0
		Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	1	1	2
		Dirección Regional Nariño	1	1	2	1	0	1
		Dirección Regional Norte de Santander	1	0	1	10	0	10
		Dirección Regional Putumayo	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Quindío	3	0	3	8	0	8
Dirección Regional Santander	0	0	0	0	2	2		



	Dirección Regional Sucre	0	0	0	4	0	4
	Dirección Regional Tolima	0	0	0	3	0	3
	Dirección Regional Valle del Cauca	1	0	1	0	2	2
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>58</b>	<b>9</b>	<b>67</b>

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

### 2.2.1.3. Secretaría General

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1996	0	1996	2377	0	2377
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	5	0	5	0	0	0
		GIT Gestión Pre Contractual	2	0	2	0	0	0
		Subdirección de Contratación	34	1	35	37	3	40
	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes	1	0	1	0	0	0
		GIT Gestión Documental	1	0	1	0	0	0
		GIT Prestación de Servicios	1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Operaciones	2	0	2	1	0	1
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	6	0	6	0	0	0
		GIT desarrollo	1	0	1	0	0	0
		GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario	0	0	0	3	0	3
		Subdirección de Talento Humano	1	0	1	15	0	15



		GIT Gestión Tributaria y Fiscal	1	0	1	15	0	15
	Subdirección Financiera	GIT Tesorería	0	0	0	2	0	2
	Subdirección Financiera	Subdirección Financiera	0	0	0	2	0	2
<b>Total</b>			<b>2051</b>	<b>1</b>	<b>2052</b>	<b>2452</b>	<b>3</b>	<b>2455</b>

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

Dependencia	Área	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	18	0	18
		GIT Implementación	10	0	10	0	0	0
	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 Articulación de Oferta Pública	1	0	1	0	0	0
		GIT Donaciones	3	0	3	10	0	10
		GIT Empleabilidad	3	0	3	3	0	3
	GIT Focalización	GIT Focalización	97	0	97	443	0	443
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General Para la Superación de la Pobreza	1	1	2	0	0	0	
<b>Total</b>			<b>116</b>	<b>1</b>	<b>117</b>	<b>474</b>	<b>0</b>	<b>474</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

Dependencia	Área	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	10	1	11	1	1	2
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	3	1	4	0	1	1
		GIT Emprendimiento	0	0	0	1	0	1
		GIT Formulación y Monitoreo	8	0	8	142	1	143
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	5	0	5	0	0	0
		GIT Seguridad Alimentaria	2	0	2	0	0	0
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	1	2
		GIT Desarrollo e Implementación	36	1	37	22	5	27
		GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	3	0	3	0	0	0
		GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	46	2	48	5	2	7
		GIT Antifraudes	672	4	676	1273	36	1309
		GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	1	0	1	0	0	0
		GIT Seguimiento y Monitoreo	3	0	3	17	2	19

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3791088

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32-84 local 211 Bogotá – Colombia.

[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	7739	7	7746	6295	8	6303
		GIT Jóvenes en Acción	1738	0	1738	1869	0	1869
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	22	1	23	7	15	22
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	241	5	246	527	4	531
		GIT Compensación del IVA	448	0	448	205	1	206
		GIT Ingreso Solidario	608	0	608	714	5	719
		Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	14	1	15	1	1	2
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	8	0	8	7	2	9
		Subdirección General de Programas y Proyectos	3	1	4	0	0	0
	<b>Total</b>			<b>11611</b>	<b>24</b>	<b>11635</b>	<b>11087</b>	<b>85</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 por área y servidor, 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, y se implementen acciones que conlleven a mejorar los tiempos de gestión.

A continuación, se presenta de manera gráfica el histórico del seguimiento desde agosto 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, mayo y agosto 2023 se presenta un mayor volumen de peticiones vencidas debido a los ciclos de pago del programa Tránsito a Renta Ciudadana, lo que genera un aumento exponencial en el número de peticiones recibidas, por lo cual, se deben continuar reforzando las estrategias de comunicación y auto consulta por parte de la ciudadanía que, contribuyan a disminuir la necesidad de presentar peticiones.

#### 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 debe continuar fortaleciendo las diferentes estrategias de comunicaciones dirigidas a los beneficiarios de los programas y ciudadanía en general, para que puedan acceder a la información de manera confiable y oportuna, de igual forma, incrementar los mecanismos de auto consulta para que la ciudadanía pueda verificar directamente y en tiempo real la información y no tenga la necesidad de presentar una petición.



- Se realizó el seguimiento permanente a los radicados vencidos que generan alertas; se toma como soporte los correos enviados a cada dependencia, desde el 01 de agosto hasta el 31 de agosto de 2023.

En resumen, se generaron alertas a 2703 radicados de peticiones de las cuales 2681 tienen cierre total al 31 de agosto de 2023, quedando un remanente de 22 radicados abiertos, que se relacionan a continuación.

**Resumen de alertas generadas**

No.	Radicado de Entrada	Fecha de Vencimiento	Área	Días de Vencimiento	Número de Alertas
1	E-2023-2203-235697	24/07/2023	Oficina Asesora de Comunicaciones	28	11
2	E-2023-0007-262782	31/07/2023	Oficina Asesora de Comunicaciones	23	9
3	E-2023-0007-247737	01/08/2023	Oficina Asesora de Comunicaciones	22	9
4	E-2023-0007-303105	17/08/2023	Oficina Asesora de Comunicaciones	10	4
5	E-2023-0007-308261	22/08/2023	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	7	3
6	E-2023-0007-203848	18/07/2023	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	32	13
7	E-2023-0007-296576	23/08/2023	GIT Familias en Acción	6	3
8	E-2023-0007-164642	01/06/2023	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	65	26
9	E-2023-0007-215853	06/07/2023	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	40	16
10	E-2023-0007-188164	07/07/2023	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	39	16
11	E-2023-0007-229458	17/07/2023	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	33	13
12	E-2023-1712-244006	26/07/2023	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	26	11
13	E-2023-4420-240726	26/07/2023	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	26	11
14	E-2023-0007-233511	28/07/2023	GIT Colombia Mayor	24	10
15	E-2023-1724-211932	04/07/2023	GIT Colombia Mayor	42	17
16	E-2023-0007-281420	15/08/2023	GIT Colombia Mayor	12	5
17	E-2023-0007-314446	24/08/2023	GIT Colombia Mayor	5	2



18	E-2023-1709-313127	30/08/2023	Dirección de Inclusión Productiva	1	1
19	E-2023-0007-198587	21/06/2023	GIT Antifraudes	51	21
20	E-2023-2203-239112	26/07/2023	GIT Antifraudes	26	11
21	E-2023-0007-272736	27/07/2023	GIT Antifraudes	25	10
22	E-2023-0007-295176	22/08/2023	GIT Antifraudes	7	3

### 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	51
Secretaría General	27
Subdirección General de Programas y Proyectos	477
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1
<b>Total</b>	<b>556</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 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 adoptó un esquema de consolidación de respuestas para las peticiones con múltiple competencia de áreas de la Entidad, 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 agosto de 2023.



## 7.1 Tareas relacionadas

Dependencias	Área	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	6	1	7
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	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	15	23	38	295	1133	1428
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	5	23	28	279	1208	1487
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación Y Monitoreo	1	19	20	164	582	746
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación Del Iva	30	19	49	211	794	1005
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	37	18	55	170	543	713
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	3	5	8	137	128	265
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	20	11	31	203	555	758

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3791088

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32-84 local 211 Bogotá – Colombia.

[www.prosperidadsocial.gov.co](http://www.prosperidadsocial.gov.co)



Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	192	8	200	49	226	275
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	2	1	3	21	28	49
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	0	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección De Transferencias Monetarias	2	16	18	14	30	44
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT enfoque Diferencial	0	0	0	2	1	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	0	0	0	1	1	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección De Inclusión Productiva	0	6	6	122	624	746
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	14	12	26	82	358	440
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle Del Cauca	0	0	0	6	42	48



Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	1	1	4	17	21
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Arauca	0	0	0	1	4	5
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización / Acompañamiento	0	0	0	2	4	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo E Implementación	2	0	2	11	12	23
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Atlántico	0	0	0	0	6	6
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	Subdirección De Transferencias Monetarias No Condicionadas	0	0	0	5	9	14
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	0	0	0	2	19	21
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión Y Análisis De La Información	0	0	0	0	3	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Norte De Santander	0	0	0	1	6	7



Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Guaviare	0	0	0	0	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Territorios Y Poblaciones	0	0	0	0	4	4
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Gestión Documental	0	0	0	0	1	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Cauca	0	0	0	2	2	4
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caquetá	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección De Contratación	2	0	2	0	0	0
Secretaría General	Subdirección Financiera	Subdirección Financiera	2	0	2	0	0	0
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Santander	1	0	1	0	0	0
<b>Total</b>			<b>328</b>	<b>162</b>	<b>490</b>	<b>1792</b>	<b>6346</b>	<b>8138</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.

Dependencia	Área	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	9	9
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	5	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	8	8
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Colombia Mayor	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación Del Iva	8	8
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	8	8
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	2	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección De Gestión y Articulación De La Oferta Social	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Antifraudes	7	7
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	13	13
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección De Transferencias Monetarias Condicionadas	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Territorios y Poblaciones	3	3
Secretaría General	GIT Gestión Documental	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección De Inclusión Productiva	1	1
<b>Total</b>		<b>68</b>	<b>68</b>

**7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.**

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

**7.4 Devoluciones para ajustar insumos**

Dependencia	Área	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	5	5
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1	1
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	1	1
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	5	5
Dirección General	GIT Antifraudes	1	1
Dirección General	GIT Colombia Mayor	1	1
Dirección General	GIT Articulación de Oferta Pública	1	1
Dirección General	Dirección Regional Quindío	1	1
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>16</b>

**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 y otras que por su complejidad tengan competencia de varias áreas de la Entidad. En la siguiente tabla se indican las dependencias a las que se solicitaron insumos.

Dependencia	Área	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	2	1	3	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	0	1	1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Subdirección de Talento Humano	1	0	1	0	1	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	1	2	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1	2	3	0	0	0



Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	0	0	0	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	1	0	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

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

### 9. Gestión documental

A continuación, se detallan las peticiones vencidas a corte del 31 de agosto 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 agosto 2023 al realizar el proceso de traslados se generaron un total de **2.801** radicados de salida, en los siguientes estados.

Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	136	0	136	2781	20	2801
<b>Total</b>		<b>136</b>	<b>0</b>	<b>136</b>	<b>2781</b>	<b>20</b>	<b>2801</b>

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

### 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 por múltiple competencia, 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.