



Prosperidad Social

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

**Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones diciembre 2023
Canal Escrito**

**Secretaría General
Grupo Interno de Trabajo Participación Ciudadana**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social
Bogotá D.C.
Enero de 2023**



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. Octubre.....	3
2.1.2. Noviembre.....	3
2.2. Último mes.....	4
2.2.1. Diciembre 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	8
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	9
4. Alertas	9
Resumen de alertas generadas	10
5. Peticiones archivadas.....	12
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	12
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	12
7.3 Cierre de TR por Duplicidad.....	18
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	19
8. Consolidación Órganos de Control y otras.....	19
9. Gestión documental	21
10. Traslados por competencia.....	21
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	21
11.1 Correo grupo peticiones	21
11.2 Cruce base de datos	21
12. Anexo	22



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 diciembre 2023.

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

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. Octubre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para octubre 2023 se observa a continuación:

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	13
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	1
Total			14

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

2.1.2. Noviembre

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para noviembre 2023 se observa a continuación:

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	9
Total			10

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



2.2. Último mes

2.2.1. Diciembre 2023

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en diciembre 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

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Dirección General	Dirección General	8	3	11	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	12	0	12	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	0	0	0	33	3	36
		GIT Asesoría y Producción Normativa	2	0	2	0	0	0
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	0	0	0	1	0	1
		Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	9	0	9
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de La Información	59	0	59	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación	5	0	5	87	0	87
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	2	0	2	0	0	0
	Total			88	3	91	130	3

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	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Amazonas	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Antioquia	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Arauca	1	0	1	1	0	1
		Dirección Regional Bogotá	0	0	0	3	0	3
		Dirección Regional Caldas	0	0	0	4	1	5
		Dirección Regional Casanare	0	0	0	5	0	5
		Dirección Regional Cauca	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Cesar	0	0	0	5	0	5
		Dirección Regional Chocó	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Córdoba	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Guainía	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional La Guajira	2	0	2	1	0	1
		Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Nariño	1	0	1	1	0	1
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Quindío	1	0	1	2	0	2
		Dirección Regional Santander	0	0	0	2	1	3
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Tolima	0	0	0	0	1	1
Dirección Regional Valle del Cauca	0	0	0	11	0	11		
		Total	6	0	6	47	3	50

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	959	0	959	1649	1	1650	
	Secretaría General	Secretaría General	0	0	0	1	0	1	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual		5	0	5	0	0	0
		GIT Investigación de Mercado		9	0	9	0	0	0
		Subdirección de Contratación		40	0	40	112	1	113
	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios		7	0	7	0	0	0
		Subdirección de Operaciones		1	0	1	2	0	2
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano		3	0	3	0	0	0
		GIT Bienestar		2	1	3	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		0	0	0	6	0	6
	Subdirección Financiera	Subdirección Financiera		1	0	1	1	0	1
	Total			1028	1	1029	1774	2	1776

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	8	0	8
		GIT Implementación	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de La Oferta Social	2	0	2	0	0	0
		GIT Alianzas y Cooperación Internacional	0	0	0	1	0	1
		GIT Donaciones	11	0	11	14	0	14
		GIT Empleabilidad	0	0	0	3	0	3
	GIT Focalización	GIT Focalización	9	0	9	184	1	185
	Total			23	0	23	210	1

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	GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	2	0	2	2	0	2
		GIT Emprendimiento	0	0	0	1	0	1
		GIT Formulación y Monitoreo	20	0	20	85	0	85
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	1	0	1	4	0	4
		GIT Seguridad Alimentaria	0	0	0	1	0	1
		GIT Sistemas de Información	1	1	2	0	0	0
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	34	1	35	6	5	11
		GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	2	1	3	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1	0	1	3	1	4
		GIT Antifraudes	297	0	297	986	0	986
		GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	0	0	1	0	1
		GIT Seguimiento y Monitoreo	0	1	1	3	0	3
		GIT Territorios y Poblaciones	2	0	2	0	0	0
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	661	6	667	3123	18	3141
		GIT Jóvenes en Acción	1828	0	1828	966	0	966
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	3	0	3	20	3	23
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	25	0	25	376	3	379
		GIT Compensación del IVA	382	0	382	2507	3	2510
		GIT Ingreso Solidario	17	0	17	193	0	193
		Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	16	0	16	5	0	5
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	0	0	0	1	2	3
		Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0	1	0	0	0
	Total			3293	10	3303	8283	35

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 enero 2023 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 mayo se presenta un mayor volumen de peticiones vencidas debido a los ciclos de pago del programa Tránsito a Renta Ciudadana, lo que generó 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 y monitoreo permanente a los radicados vencidos que generan alertas; se toma como soporte los correos enviados a cada dependencia, desde el 01 de diciembre hasta el 31 de diciembre de 2023.

En resumen, al 28 de diciembre de 2023 se generaron alertas a **2.598** radicados de los cuales a corte del 31 de diciembre quedan pendientes por cierre 38 radicados, que se relacionan a continuación.

Resumen de alertas generadas

#	Radicado de Entrada	Fecha de Vencimiento	Grupo Interno de Trabajo	Días de Vencimiento	Número de Alertas
1	E-2023-0007-497340	22/12/2023	Dirección General	4	2
2	E-2023-1000-492035	27/12/2023	Dirección General	2	1
3	E-2023-0007-475769	05/12/2023	GIT Prestación de Servicios	16	7
4	E-2023-0007-475699	05/12/2023	GIT Prestación de Servicios	16	7
5	E-2023-0007-475677	05/12/2023	GIT Prestación de Servicios	16	7
6	E-2023-0007-471658	12/12/2023	GIT Prestación de Servicios	12	5
7	E-2023-0007-471344	11/12/2023	GIT Prestación de Servicios	13	5
8	E-2023-0007-471338	11/12/2023	GIT Prestación de Servicios	13	5
9	E-2023-0007-471305	11/12/2023	GIT Prestación de Servicios	13	5
10	E-2023-0007-458245	04/12/2023	GIT Prestación de Servicios	17	7
11	E-2023-0007-457879	04/12/2023	GIT Prestación de Servicios	17	7
12	E-2023-0007-443727	22/11/2023	GIT Prestación de Servicios	25	11
13	E-2023-0007-440301	17/11/2023	GIT Prestación de Servicios	28	12



14	E-2023-2203-439345	17/11/2023	GIT Prestación de Servicios	28	12
15	E-2023-0007-435294	05/12/2023	GIT Prestación de Servicios	16	7
16	E-2023-0007-429069	07/11/2023	GIT Prestación de Servicios	35	15
17	E-2023-0007-428629	07/11/2023	GIT Prestación de Servicios	35	15
18	E-2023-0007-424643	18/10/2023	GIT Prestación de Servicios	48	21
19	E-2023-0007-421226	30/10/2023	GIT Prestación de Servicios	40	17
20	E-2023-0007-416871	26/10/2023	GIT Prestación de Servicios	42	18
21	E-2023-0007-416838	26/10/2023	GIT Prestación de Servicios	42	18
22	E-2023-0007-416812	19/10/2023	GIT Prestación de Servicios	47	20
23	E-2023-0007-413258	24/10/2023	GIT Prestación de Servicios	44	19
24	E-2023-0007-413256	24/10/2023	GIT Prestación de Servicios	44	19
25	E-2023-0007-415418	18/10/2023	GIT Seguimiento y Monitoreo	48	21
26	E-2023-0007-497637	26/12/2023	GIT Seguimiento y Monitoreo	3	1
27	E-2023-0007-476233	13/12/2023	GIT Familias en Acción	11	5
28	E-2023-0007-496193	22/12/2023	GIT Sistemas de Información	4	2
29	E-2023-1719-513939	29/12/2023	GIT Familias en Acción	1	0
30	E-2023-0007-514069	29/12/2023	GIT Familias en Acción	1	0
31	E-2023-0007-510993	28/12/2023	GIT Familias en Acción	1	0
32	E-2023-0007-503751	29/12/2023	GIT Familias en Acción	1	0
33	E-2023-0007-494244	28/12/2023	GIT Familias en Acción	1	0
34	E-2023-0007-494760	29/12/2023	GIT Familias en Acción	1	0
35	E-2023-0007-495868	29/12/2023	GIT desarrollo e Implementación	1	0
36	E-2023-1000-505016	29/12/2023	GIT Bienestar	1	0
37	E-2023-1000-505070	29/12/2023	Dirección General	1	0
38	E-2023-2203-511328	28/12/2023	GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	1	0

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

**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	55
Secretaría General	49
Subdirección General de Programas y Proyectos	301
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	5
Total	410

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.

Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS		TOTAL
			OCTUBRE	NOVIEMBRE	
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	7	5	12
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	1	0	1
			8	5	13

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

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 diciembre de 2023.



7.1 Tareas relacionadas

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	2	1	3
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	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	0	0	35	5	40
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	0	0	0	32	35	67
Dirección General	Dirección General	Dirección General	0	0	0	2	0	2
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Arauca	0	0	0	12	0	12
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	0	0	0	10	0	10
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caquetá	0	0	0	1	0	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Casanare	0	0	0	6	0	6



Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Cauca	0	0	0	4	1	5
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	0	9	9
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Guaviare	0	0	0	0	1	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional La Guajira	0	0	0	2	1	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	0	1	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	0	0	0	1	0	1
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle del Cauca	0	0	0	37	1	38
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	1	1	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	0	0	0	28	1	29
Dirección General	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Articulación de Oferta Pública	0	0	0	0	1	1



Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	0	0	0	196	12	208
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	0	1	1	790	106	896
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	2	2	2	4	6
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	4	2	6
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	0	0	0	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	4	7	11	438	64	502
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	5	7	12	96	11	107
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1	34	13	47
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	0	0	0	3	0	3



Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Implementación	1	1	2	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	0	0	0	189	16	205
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	0	0	0	93	18	111
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	0	0	0	110	12	122
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Seguridad Alimentaria	0	1	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Territorios y Poblaciones	0	0	0	0	2	2
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	1	0	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1	0	1	0	0	0



Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	0	0	0	13	3	16
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	0	0	0	7	3	10
Total			13	19	32	2155	324	2479

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 al Programa de Acompañamiento Familiar – Misión Colombia
- Información de cuando comienza el programa
- Expedición de estados de vinculación a beneficiarios.

*Desde el GIT Participación Ciudadana se implementó un oficio especial para las peticiones en las cuales las pretensiones del ciudadano hacen referencia a “pertener a los programas de Prosperidad Social” y que al verificar en los sistemas de información no es beneficiario; en el mes de diciembre se realizó plantilla de oficio especial a 443 solicitudes, por consiguiente, no se llevó a cabo el lanzamiento de aproximadamente 1.329 Tareas relacionadas, lo que permite mejorar la oportunidad de respuesta y apoyar a las diferentes dependencias.

7.2 Peticiones asignadas para consolidación que no se tramitaron por no competencia.

Dependencia	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
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	Dirección de Inclusión Productiva	2	2
Dirección General	Dirección Regional Caldas	1	1
Dirección General	Dirección Regional Valle del Cauca	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Antifraudes	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Colombia Mayor	11	11



Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del IVA	17	17
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	10	10
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	5	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	5	5
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	23	23
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	1	1
Total		85	85

7.3 Cierre de TR por Duplicidad.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Antifraudes	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Colombia Mayor	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del IVA	5	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	4	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	2	2
Total		15	15

**7.4 Devoluciones para ajustar insumos**

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Dirección General	Donaciones	1	1
Dirección General	GIT Antifraudes	1	1
Secretaría General	GIT Compensación del IVA	9	9
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	10	10
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Focalización	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	5	5
Total		27	27

8. Consolidación Órganos de Control y otras

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 demás tipos de solicitudes o peticiones 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	Grupos Internos 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 Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	1	0	1
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	3	2	5	1	0	1
Dirección General	Dirección General	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	2	0	2	1	0	1



Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	6	1	7	2	0	2
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	2	2	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1	0	1	1	0	1
GIT Focalización	GIT Focalización	1	0	1	1	0	1
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	6	2	8	1	0	1
Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1	0	1	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Seguridad Alimentaria	0	1	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Territorios y Poblaciones	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	0	1	1	0	0	0
Total		24	12	36	10	0	10

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 diciembre de 2023 que están pendientes de cierre de la etapa de digitalización por parte del GIT Gestión Documental.

Nota: Cabe precisar que para este mes no se presentaron vencimientos.

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 diciembre 2023 al realizar el proceso de traslados se generaron un total de **2.488** 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	175	0	175	2307	6	2313
Total		175	0	175	2307	6	2313

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

10. 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.



11. Anexo

El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre, archivadas, consolidación de respuesta peticiones por múltiple competencia, 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.