



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.

Marzo 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](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
2.2. Último mes.....	3
2.2.1. Febrero 2023.....	3
2.2.1.1. Dirección General.....	4
2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	4
2.2.1.3. Secretaría General .....	5
2.2.1.4. Subdirección General para la Superación de la Pobreza .....	6
2.2.1.5. Subdirección General de Programa y Proyectos .....	6
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	7
4. Alertas .....	8
Peticiones Vencidas.....	9
5. Peticiones archivadas.....	9
6. Peticiones vencidas de forma recurrente .....	9
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR- .....	10
7.1 Tareas relacionadas.....	10
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR. ....	12
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	12
8. Consolidación órganos de control.....	13
9. Gestión documental .....	14
10. Traslados por competencia.....	14
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	14
11.1 Correo grupo peticiones .....	14
11.2 Cruce base de datos .....	14
12. Anexo .....	15



## 1. Objetivo

Realizar el reporte de efectividad mensual en la gestión de respuesta a peticiones que ingresan a Prosperidad Social, con fecha de corte 28 de febrero 2023.

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

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 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 Inclusión Productiva	GIT Seguridad Alimentaria	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	1
<b>Total</b>			<b>2</b>

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

### 2.2. Último mes

#### 2.2.1. Febrero 2023

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en febrero 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	0	1	1	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	6	0	6	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	19	1	20	61	0	61
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo	2	0	2	0	0	0
		Oficina Asesora Jurídica	3	0	3	11	1	12
	Oficina Asesora Planeación	GIT Formulación y Evaluación	1	0	1	0	0	0
		GIT Gestión y Análisis de la Información	88	0	88	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación	22	0	22	162	4	166
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	1	0	1	0	0	0
	Oficina Gestión Regional	Oficina de Gestión Regional	0	0	0	18	0	18
<b>Total</b>			<b>142</b>	<b>2</b>	<b>144</b>	<b>252</b>	<b>5</b>	<b>257</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	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Bolívar	1	0	1	0	0	0
		Dirección Regional Caldas	12	0	12	9	0	9
		Dirección Regional Cesar	5	1	6	20	0	20
		Dirección Regional Guaviare	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	13	0	13
		Dirección Regional Meta	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Nariño	2	0	2	13	0	13
		Dirección Regional Norte de Santander	4	0	4	28	0	28
		Dirección Regional Quindío	5	0	5	23	0	23
		Dirección Regional Sucre	0	0	0	22	0	22



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

	Dirección Regional Valle del Cauca	27	0	27	48	0	48
	Dirección Regional Vaupés	1	0	1	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>1</b>	<b>58</b>	<b>179</b>	<b>0</b>	<b>179</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 Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	928	5	933	1189	19	1208	
	Secretaría General	Secretaría General	1	0	1	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual		18	0	18	0	0	0
		GIT Gestión Pre Contractual		1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Contratación		30	3	33	41	10	51
	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes		1	0	1	2	0	2
		GIT Gestión Documental		9	0	9	0	0	0
		GIT Prestación de Servicios		2	0	2	0	0	0
		GIT Servicios de Transporte y Seguridad		1	0	1	0	0	0
		Subdirección de Operaciones		0	0	0	2	1	3
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano		6	0	6	0	0	0
		GIT Desarrollo		2	0	2	0	0	0
		GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario		1	1	2	3	0	3
		Subdirección de Talento Humano		7	0	7	19	2	21
	Subdirección Financiera	GIT Gestión Tributaria y Fiscal		2	0	2	6	0	6
		GIT Tesorería		0	0	0	4	0	4
	<b>Total</b>			<b>1009</b>	<b>9</b>	<b>1018</b>	<b>1266</b>	<b>32</b>	<b>1298</b>

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



## 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	5	0	5	15	0	15
		GIT Implementación	0	1	1	0	0	0
		GIT Información y Seguimiento	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	10	0	10	0	0	0
		GIT Articulación de Oferta Pública	0	1	1	1	0	1
		GIT Donaciones	2	0	2	12	0	12
		GIT Empleabilidad	1	0	1	2	0	2
	GIT Focalización	GIT Focalización	493	0	493	615	0	615
	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	11	0	11	0	0	0
	<b>Total</b>			<b>523</b>	<b>2</b>	<b>525</b>	<b>645</b>	<b>0</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	3	0	3	4	1	5
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	0	2	2	2	1	3
		GIT Emprendimiento	5	2	7	0	1	1
		GIT Formulación y Monitoreo	15	0	15	218	0	218
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	0	0	0	1	0	1
		GIT Seguridad Alimentaria	4	1	5	1	1	2
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	24	0	24	1	0	1
		GIT Desarrollo e Implementación	30	6	36	3	22	25



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

	GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	1	1	2	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	26	0	26	4	0	4
	GIT Antifraudes	32	3	35	298	0	298
	GIT Seguimiento y Monitoreo	1	0	1	1	1	2
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	935	3	938	1371	10	1381
	GIT Jóvenes en Acción	319	0	319	922	0	922
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2	5	7	5	0	5
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	221	1	222	503	12	515
	GIT Compensación del IVA	625	12	637	224	2	226
	GIT Ingreso Solidario	514	0	514	1322	8	1330
	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	8	0	8	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	11	0	11	5	1	6
	Subdirección General de Programas y Proyectos	0	1	1	0	0	0
<b>Total</b>		<b>2776</b>	<b>37</b>	<b>2813</b>	<b>4886</b>	<b>60</b>	<b>4946</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 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.

#### 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 febrero hasta el 28 de febrero de 2023.

En resumen, se generaron alertas a 175 radicados de peticiones de las cuales 168 tienen cierre total al 28 de febrero de 2023, quedando un remanente de 7 Peticiones abiertas, que se relacionan a continuación.





### Peticiones Vencidas

	RADICADO DELTA	FECHA DE VENCIMIENTO	ÁREA	DÍAS VENCIMIENTO	NÚMERO DE ALERTAS
1	E-2023-0007-018081	6-02-2023	DISH	27	5
2	E-2023-0007-023968	15-02-2023	TH	20	4
3	E-2023-0007-016154	31-01-2023	DISH	31	2
4	E-2023-0007-012652	30-01-2023	IVA	32	3
5	E-2023-0007-02877	17-02-2023	DISH	18	1
6	E-2023-0007-019045	10-02-2023	INCLUSION PRODUCTIVA	23	2
7	E-2023-0007-052144	27-02-2023	IVA	12	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	67
Secretaría General	94
Subdirección General de Programas y Proyectos	134
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	17
<b>Total</b>	<b>312</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 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 febrero 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	0	0	0	4	17	21
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	2	11	13
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	0	0	0	1	2	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	0	0	0	8	122	130
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	1	0	1	32	353	385
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	0	0	0	0	4	4



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

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	1	0	1	42	536	578
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	0	0	0	8	139	147
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización Acompañamiento	0	0	0	3	9	12
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	0	0	0	33	324	357
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	1	0	1	22	407	429
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	0	0	0	29	277	306
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	1	30	31
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>			<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>185</b>	<b>2233</b>	<b>2418</b>

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

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



\* 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	4	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del IVA	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	2	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización Acompañamiento	1	1
Dirección General	Oficina Asesora de Planeación	1	1
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>16</b>

### 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

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	2	2
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>2</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 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
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	0	0	0	1	0	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	1	1	2	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	GIT Gestión Pre Contractual	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Contratación	GIT Investigación de Mercado	1	1	2	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 Operaciones	Subdirección de Operaciones	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	2	0	2	0	0	0
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

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 28 de febrero 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 febrero 2023 al realizar el proceso de traslados se generaron un total de **4.694** 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	869	144	1013	2457	1224	3681
<b>Total</b>		<b>869</b>	<b>144</b>	<b>1013</b>	<b>2457</b>	<b>1224</b>	<b>3681</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 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, 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.