



**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.**

**Agosto 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. Marzo.....	3
2.1.2. Mayo.....	3
2.1.3. Junio .....	4
2.2. Último mes.....	4
2.2.1. Julio 2023.....	4
2.2.1.1. Dirección General.....	5
2.2.1.2. Dirección General – Direcciones Regionales.....	5
2.2.1.3. Secretaría General .....	7
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
Peticiones Vencidas.....	10
5. Peticiones archivadas.....	16
6. Peticiones vencidas de forma recurrente .....	16
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	16
7.1 Tareas relacionadas.....	17
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.....	19
7.4 Devoluciones para ajustar insumos .....	19
8. Consolidación Órganos de Control.....	19
9. Gestión documental .....	20
10. Traslados por competencia.....	20
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	21
11.1 Correo grupo peticiones .....	21
11.2 Cruce base de datos .....	21
12. Anexo .....	21



## 1. Objetivo

Realizar el reporte de efectividad mensual en la gestión de respuesta a peticiones que ingresan a Prosperidad Social, con fecha de corte 31 de julio 2023.

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

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. 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
Dirección General	Dirección General	Dirección General	1
<b>Total</b>			<b>1</b>

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

#### 2.1.2. Mayo

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para mayo 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	1
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	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1
<b>Total</b>			<b>6</b>

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

**2.1.3. 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
Dirección General	Dirección General	Dirección General	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	25
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias En Acción	1
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 para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianzas y Cooperación Internacional	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	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	1
<b>Total</b>			<b>37</b>

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

**2.2. Último mes****2.2.1. Julio 2023**

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en julio 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	2	0	2	0	0	0
	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0	2	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	8	2	10	0	1	1
		GIT Actividad Legislativa	11	0	11	63	0	63
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro Coactivo	2	0	2	0	0	0
	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Jurídica	7	0	7	5	0	5
		GIT Gestión y Análisis de La Información	27	0	27	0	0	0
	Oficina de Control Interno	Oficina Asesora de Planeación	38	0	38	90	3	93
		Oficina de Control Interno	2	2	4	0	0	0
Total general			99	4	103	158	4	162

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	1	0	1	0	1	1
		Dirección Regional Antioquia	3	0	3	3	0	3
		Dirección Regional Atlántico	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Bogotá	10	1	11	5	0	5



	Dirección Regional Bolívar	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Boyacá	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Caldas	0	0	0	3	0	3
	Dirección Regional Caquetá	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Cesar	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Chocó	0	0	0	0	1	1
	Dirección Regional Cundinamarca	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Guainía	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Huila	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Nariño	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Norte de Santander	1	0	1	1	1	2
	Dirección Regional Quindío	7	0	7	1	0	1
	Dirección Regional Santander	0	0	0	0	3	3
	Dirección Regional Sucre	0	0	0	4	0	4
	Dirección Regional Tolima	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Valle del Cauca	2	0	2	4	0	4
	<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>38</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	850	0	850	1573	0	1573	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual	9	0	9	0	0	0	
		Subdirección de Contratación	8	0	8	24	1	25	
	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	1	0	1	0	0	0	
	Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1	0	1	0	0	0	
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	4	0	4	0	0	0	
		GIT Bienestar	2	0	2	0	0	0	
		GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	0	1	
		Subdirección de Talento Humano	4	0	4	9	1	10	
	Subdirección Financiera	GIT Gestión Tributaria y Fiscal	0	0	0	1	0	1	
		Subdirección Financiera	1	0	1	4	0	4	
	Total general			880	0	880	1612	2	1614

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 para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	0	0	0	25	0	25
		GIT Implementación	4	0	4	0	0	0



	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianzas y Cooperación Internacional	1	0	1	1	0	1
		GIT Articulación de Oferta Pública	0	0	0	1	0	1
		GIT Donaciones	2	0	2	6	0	6
	GIT Focalización	GIT Focalización	62	0	62	187	0	187
Total general			<b>69</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>220</b>	<b>0</b>	<b>220</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	1	0	1	0	0	0
		GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	0	2	2	0	0	0
		GIT Emprendimiento	1	0	1	1	1	2
		GIT Formulación y Monitoreo	8	0	8	72	0	72
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	5	1	6
		GIT desarrollo E Implementación	15	0	15	10	2	12
		GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	1	0	1	1	0	1
		GIT Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	34	1	35	2	7	9
		GIT Antifraudes	3220	24	3244	2128	1	2129
		GIT Seguimiento y Monitoreo	3	0	3	3	0	3
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	6960	4	6964	8046	2	8048
		GIT Jóvenes en Acción	2021	2	2023	1573	0	1573
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas		3	0	3	12	2	14	





	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	56	1	57	386	3	389
		GIT Compensación del Iva	33	0	33	117	1	118
		GIT Ingreso Solidario	44	1	45	474	0	474
		Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	15	3	18	0	0	0
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	3	0	3	6	1	7
		Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0	1	0	0	0
Total general			<b>12422</b>	<b>38</b>	<b>12460</b>	<b>12836</b>	<b>21</b>	<b>12857</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, y 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 y mayo 2023 se presenta un mayor volumen de peticiones vencidas debido al inicio del primer ciclo del programa Tránsito a Renta Ciudadana, lo que generó un aumento exponencial en el número de peticiones recibidas, pero en el mes de junio se alcanzó la estabilidad nuevamente.

**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 julio hasta el 31 de julio de 2023.

En resumen, se generaron alertas a 1164 radicados de peticiones de las cuales 1048 tienen cierre total al 31 de junio de 2023, quedando un remanente de 116 Peticiones abiertas, 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-2023-0007-198587	21/06/2023	Antifraudes	38	7
2	E-2023-0007-164642	1/06/2023	STMNC	52	10
3	E-2023-0007-094119	12/04/2023	Dirección General	88	11
4	E-2023-0007-230410	4/07/2023	control interno	29	2
5	E-2023-1000-185764	5/07/2023	Subdirección Contratación	28	7
6	E-2023-0007-196573	21/06/2023	STMNC	38	6
7	E-2023-1724-211932	4/07/2023	Colombia Mayor	29	7
8	E-2023-0007-159736	23/05/2023	DIP	59	9



9	E-2023-0007-215853	6/07/2023	STMNC	27	6
10	E-2023-0007-188164	7/07/2023	STMNC	26	6
11	E-2023-0007-216486	7/07/2023	Colombia Mayor	26	4
12	E-2023-0007-228606	10/07/2023	Dirección General	25	3
13	E-2023-0007-234136	13/07/2023	Dirección General	22	3
14	E-2023-1000-226947	14/07/2023	Antifraudes	21	3
15	E-2023-0007-225166	13/07/2023	Antifraudes	22	3
16	E-2023-1000-230487	18/07/2023	DTM	19	3
17	E-2023-1729-252872	18/07/2023	Antifraudes	16	2
18	E-2023-0007-234829	21/07/2023	Antifraudes	16	2
19	E-2023-0007-234754	21/07/2023	Antifraudes	16	2
20	E-2023-0007-234692	21/07/2023	Antifraudes	16	2
21	E-2023-0007-234186	21/07/2023	Antifraudes	16	2
22	E-2023-0007-234151	21/07/2023	Antifraudes	16	2
23	E-2023-0007-233940	21/07/2023	Antifraudes	16	2
24	E-2023-0007-233027	19/07/2023	Antifraudes	18	2
25	E-2023-0007-232396	19/07/2023	Antifraudes	18	2
26	E-2023-0007-232280	19/07/2023	Antifraudes	18	2
27	E-2023-0007-232144	19/07/2023	Antifraudes	18	2
28	E-2023-0007-232142	19/07/2023	Antifraudes	18	2
29	E-2023-0007-232036	19/07/2023	Antifraudes	18	2
30	E-2023-0007-232023	19/07/2023	Antifraudes	18	2



31	E-2023-0007-231954	19/07/2023	Antifraudes	18	2
32	E-2023-0007-231710	19/07/2023	Antifraudes	18	2
33	E-2023-0007-231339	18/07/2023	Antifraudes	19	2
34	E-2023-0007-231027	18/07/2023	Antifraudes	19	2
35	E-2023-0007-230508	18/07/2023	Antifraudes	19	2
36	E-2023-0007-230004	18/07/2023	Antifraudes	19	2
37	E-2023-0007-229698	18/07/2023	Antifraudes	19	2
38	E-2023-1000-229624	17/07/2023	Antifraudes	20	2
39	E-2023-0007-229270	17/07/2023	Antifraudes	20	2
40	E-2023-0007-229083	17/07/2023	Antifraudes	20	2
41	E-2023-0007-203848	18/07/2023	STMC	19	4
42	E-2023-0007-238148	17/07/2023	Enfoque diferencial	20	3
43	E-2023-0007-229458	17/07/2023	STMNC	20	4
44	E-2023-2203-235697	24/07/2023	Comunicaciones	15	2
45	E-2023-0007-238385	25/07/2023	Formulación y Monitoreo	14	2
46	E-2023-1000-210593	25/07/2023	STMC	14	2
47	E-2023-0007-210351	25/07/2023	FA	14	2
48	E-2023-1712-244006	26/07/2023	STMNC	13	2
49	E-2023-4420-240726	25/07/2023	STMNC	14	2
50	E-2023-0007-239869	26/07/2023	STMNC	13	2
51	E-2023-2203-239186	26/07/2023	STMNC	13	2
52	E-2023-0007-238354	25/07/2023	Colombia Mayor	14	1



53	E-2023-1723-254659	27/07/2023	Enfoque diferencial	12	1
54	E-2023-1723-254618	27/07/2023	Enfoque diferencial	12	1
55	E-2023-0007-243136	27/07/2023	DTM	12	1
56	E-2023-0007-274295	28/07/2023	Antifraudes	11	1
57	E-2023-0007-272736	27/07/2023	Antifraudes	12	1
58	E-2023-0007-272602	27/07/2023	Antifraudes	12	1
59	E-2023-0007-260254	24/07/2023	Antifraudes	15	1
60	E-2023-0007-252771	26/07/2023	Antifraudes	13	1
61	E-2023-0007-251053	26/07/2023	Antifraudes	13	1
62	E-2023-0007-244355	28/07/2023	Antifraudes	11	1
63	E-2023-0007-242483	28/07/2023	Antifraudes	11	1
64	E-2023-0007-242137	27/07/2023	Antifraudes	12	1
65	E-2023-0007-242132	27/07/2023	Antifraudes	12	1
66	E-2023-0007-242046	27/07/2023	Antifraudes	12	1
67	E-2023-0007-241160	27/07/2023	Antifraudes	12	1
68	E-2023-0007-240928	27/07/2023	Antifraudes	12	1
69	E-2023-0007-240321	27/07/2023	Antifraudes	12	1
70	E-2023-1000-240281	27/07/2023	Antifraudes	12	1
71	E-2023-0007-240205	26/07/2023	Antifraudes	13	1
72	E-2023-0007-240187	26/07/2023	Antifraudes	13	1
73	E-2023-0007-240144	26/07/2023	Antifraudes	13	1
74	E-2023-0007-240022	26/07/2023	Antifraudes	13	1



75	E-2023-0007-240017	26/07/2023	Antifraudes	13	1
76	E-2023-2203-239112	26/07/2023	Antifraudes	13	1
77	E-2023-1000-238486	26/07/2023	Antifraudes	13	1
78	E-2023-1000-237942	25/07/2023	Antifraudes	14	1
79	E-2023-1000-237801	25/07/2023	Antifraudes	14	1
80	E-2023-0007-237401	25/07/2023	Antifraudes	14	1
81	E-2023-0007-236826	25/07/2023	Antifraudes	14	1
82	E-2023-0007-236576	24/07/2023	Antifraudes	15	1
83	E-2023-0007-236520	24/07/2023	Antifraudes	15	1
84	E-2023-0007-236489	24/07/2023	Antifraudes	15	1
85	E-2023-0007-236292	24/07/2023	Antifraudes	15	1
86	E-2023-0007-235787	24/07/2023	Antifraudes	15	1
87	E-2023-0007-235350	24/07/2023	Antifraudes	15	1
88	E-2023-0007-235338	24/07/2023	Antifraudes	15	1
89	E-2023-0007-235262	24/07/2023	Antifraudes	15	1
90	E-2023-0007-235235	24/07/2023	Antifraudes	15	1
91	E-2023-0007-243975	28/07/2023	FA	11	1
92	E-2023-1705-242988	28/07/2023	FA	11	1
93	E-2023-0007-233511	28/07/2023	Colombia Mayor	11	1
94	E-2023-0007-267308	26/07/2023	control interno	3	2
95	E-2023-1716-273688	27/07/2023	control interno	2	1
96	E-2023-0007-267703	26/07/2023	Acciones Constitucionales	3	2



97	E-2023-0007-243979	28/07/2023	Acciones Constitucionales	1	1
98	E-2023-0007-220569	4/07/2023	Alianzas y Cooperación	19	8
99	E-2023-0007-228355	17/07/2023	Antifraudes	10	4
100	E-2023-0007-228298	17/07/2023	Antifraudes	10	4
101	E-2023-0007-228287	17/07/2023	Antifraudes	10	4
102	E-2023-1000-227938	14/07/2023	Antifraudes	11	5
103	E-2023-0007-226543	14/07/2023	Antifraudes	11	5
104	E-2023-0007-225953	14/07/2023	Antifraudes	11	5
105	E-2023-1000-217112	7/07/2023	Antifraudes	16	7
106	E-2023-0007-240193	26/07/2023	Antifraudes	3	2
107	E-2023-1000-237798	25/07/2023	FA	4	2
108	E-2023-0007-236829	25/07/2023	FA	4	2
109	E-2023-0007-251275	26/07/2023	FA	3	2
110	E-2023-0007-244248	28/07/2023	FA	1	1
111	E-2023-0007-239356	26/07/2023	STMNC	3	2
112	E-2023-0007-239073	26/07/2023	STMNC	3	2
113	E-2023-0007-242130	27/07/2023	STMNC	2	1
114	E-2023-0007-258757	28/07/2023	STMNC	1	1
115	E-2023-0007-272691	27/07/2023	STMNC	2	1
116	E-2023-1000-243993	28/07/2023	desarrollo e implementación	1	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	42
Secretaría General	29
Subdirección General de Programas y Proyectos	654
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	3
<b>Total</b>	<b>728</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.

Días Totales del Derecho de Petición	Tiempo del Derecho de Petición	Dependencia	Radicado de Entrada	Fecha de Entrada	Fecha Vencimiento	Etapas-Proceso Actual	Asignado Responsable
82	10	Dirección General	E-2023-0007-094119	27/03/2023	12/04/2023	Gestión de Peticiones	Beatriz Helena Sánchez Gómez

**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 julio 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	7	0	7
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	0	1	2	5	7
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	1	1
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	1	1	0	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	0	1	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	172	15	187	576	210	786
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	91	2	93	394	132	526
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	78	4	82	385	133	518



Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	95	2	97	408	136	544
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	45	9	54	171	73	244
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	7	1	8	60	18	78
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	8	0	8	98	23	121
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	73	2	75	140	53	193
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	11	0	11	23	20	43
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	1	0	1	6	0	6
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Donaciones	1	0	1	2	0	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	1	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>			<b>583</b>	<b>38</b>	<b>621</b>	<b>2272</b>	<b>807</b>	<b>3079</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.

Cabe precisar que para este periodo no se presentaron radicados asignados por tarea relacionada y que se hubieran cambiado a gestión individual.

## 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

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	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.



Grupo de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	0	0	0	1	0	1
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	0	0	0	1	0	1
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Subdirección de Contratación	0	0	0	0	1	1
Subdirección de Operaciones	Subdirección de Operaciones	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	0	0	0	0	2	2
Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	0	0	0	2	2	4
Subdirección Financiera	Subdirección Financiera	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</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 julio 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 julio 2023 al realizar el proceso de traslados se generaron un total de **1.764** 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	89	1	90	1672	2	1674
<b>Total</b>		<b>89</b>	<b>1</b>	<b>90</b>	<b>1672</b>	<b>2</b>	<b>1674</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 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.