



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.

Abril de 2023

Grupo de Participación Ciudadana
Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3791088
Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32-42 local 211 Bogotá – Colombia.
www.prosperidadsocial.gov.co

**Contenido**

1. Objetivo	3
2. Efectividad de la gestión de peticiones por dependencias de la Entidad.....	3
2.1 Meses anteriores	3
2.1.1. Febrero.....	3
2.2. Último mes.....	3
2.2.1. Marzo 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	7
3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta	8
4. Alertas	9
Peticiones Vencidas.....	10
5. Peticiones archivadas.....	10
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	10
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-	10
7.1 Tareas relacionadas.....	11
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.	13
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	13
8. Consolidación órganos de control.....	13
9. Gestión documental	15
10. Traslados por competencia.....	15
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	15
11.1 Correo grupo peticiones	15
11.2 Cruce base de datos	15
12. Anexo	16



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 marzo 2023.

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

Es importante tener en cuenta, que el presente reporte relaciona únicamente las áreas de la Entidad con asignación de peticiones en el sistema de gestión documental Delta.

2. Efectividad de la gestión de peticiones por dependencias de la Entidad

2.1 Meses anteriores

2.1.1. Febrero

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

Áreas	Grupos de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS /ABIERTAS
			VENCIDAS
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Articulación de Oferta Pública	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1
Total			4

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

2.2. Último mes

2.2.1. Marzo 2023

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



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

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	11	0	11	0	2	2	
	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0	2	0	0	0	
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos		9	2	11	0	1	1
		GIT Actividad Legislativa		18	0	18	69	1	70
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial y Cobro coactivo		0	0	0	1	0	1
		Oficina Asesora Jurídica		4	0	4	23	2	25
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de la Información		124	0	124	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación		45	0	45	265	11	276
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno		5	1	6	0	0	0
	Total			218	3	221	358	17	375

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 Arauca	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Bogotá	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Caldas	8	0	8	35	0	35
		Dirección Regional Caquetá	1	0	1	0	0	0



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Dirección Regional Cesar	0	0	0	36	0	36
Dirección Regional Guaviare	1	0	1	1	0	1
Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	32	0	32
Dirección Regional Nariño	0	0	0	18	0	18
Dirección Regional Norte de Santander	3	0	3	29	0	29
Dirección Regional Quindío	8	0	8	21	0	21
Dirección Regional Sucre	2	0	2	53	0	53
Dirección Regional Tolima	1	0	1	0	1	1
Dirección Regional Valle del Cauca	42	0	42	158	0	158
Dirección Regional Vaupés	1	0	1	0	0	0
Dirección Regional Vichada	0	0	0	1	0	1
Total	67	0	67	386	1	387

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 Infraestructura y Servicios de Tecnología de Información	GIT Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información	1	0	1	0	0	0	
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1917	11	1928	1657	30	1687	
	Secretaría General	Secretaría General	1	0	1	0	0	0	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual		5	0	5	0	0	0
		GIT Gestión Pre Contractual		0	1	1	0	0	0
		Subdirección de Contratación		13	1	14	43	2	45



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes	0	0	0	1	0	1
	GIT Prestación de Servicios	1	0	1	0	0	0
	GIT Servicios de Transporte y Seguridad	1	0	1	0	0	0
	Subdirección de Operaciones	0	0	0	3	0	3
Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	7	0	7	0	0	0
	Git Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0	1	0	0	0
	GIT Desarrollo	4	0	4	0	1	1
	GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario	0	0	0	2	1	3
	Subdirección de Talento Humano	3	0	3	14	0	14
Subdirección Financiera	GIT Gestión Tributaria y Fiscal	3	0	3	1	0	1
	GIT Tesorería	0	0	0	1	0	1
Total		1957	13	1970	1722	34	1756

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	2	0	2	12	0	12
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	2	0	2	1	0	1
		GIT Articulación de Oferta Pública	0	1	1	0	0	0
		GIT Donaciones	8	0	8	10	0	10
		GIT Empleabilidad	0	1	1	1	0	1
	GIT Focalización	GIT Focalización	377	0	377	441	1	442
Total			389	2	391	465	1	466

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	0	0	0	1	0	1
		GIT Atención Integral con Enfoque Diferencial	2	0	2	0	0	0
		GIT Emprendimiento	8	0	8	2	3	5
		GIT Formulación y Monitoreo	55	0	55	135	0	135
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	2	0	2	5	0	5
		GIT Seguridad Alimentaria	1	0	1	2	0	2
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	11	0	11	0	1	1
		GIT Desarrollo e Implementación	37	2	39	13	18	31
		GIT Formulación, Seguimiento y Monitoreo	3	0	3	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	118	11	129	825	1	826
		GIT Antifraudes	54	0	54	595	0	595
		GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos	2	1	3	0	0	0
		GIT Seguimiento y Monitoreo	3	0	3	10	0	10



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1747	15	1762	2125	8	2133
		GIT Jóvenes en Acción	1231	0	1231	1206	0	1206
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	4	0	4	18	0	18
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	129	5	134	744	3	747
		GIT Compensación del IVA	413	0	413	155	0	155
		GIT Ingreso Solidario	509	2	511	1880	4	1884
		Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	1	0	1	0	0	0
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	5	0	5	9	2	11
		Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0	1	0	0	0
	Total			4336	36	4372	7725	40

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 marzo hasta el 31 de marzo de 2023.

En resumen, se generaron alertas a 255 radicados de peticiones de las cuales 250 tienen cierre total al 31 de marzo de 2023, quedando un remanente de 6 Peticiones abiertas, que se relacionan a continuación.



Peticiones Vencidas

	Radicado de Entrada	Fecha de Vencimiento	Grupo Interno de Trabajo	Días de Vencimiento	Número de Alertas
1	E-2023-0007-054430	8/03/2023	DTM	19	7
2	E-2023-1733-057915	17/03/2023	STMNC	12	4
3	E-2023-0007-058909	28/03/2023	STMC	5	1
4	E-2023-0007-078810	29/03/2023	STMC	4	1
5	E-2023-0007-079358	29/03/2023	STMC	4	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	104
Secretaría General	79
Subdirección General de Programas y Proyectos	288
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	12
Total	483

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 marzo 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	15	0	15	1	22	23
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	4	0	4	0	8	8
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	158	0	158	5	123	128
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	634	0	634	16	333	349
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	1	0	1	0	2	2
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	0	0	0	0	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	793	0	793	15	533	548



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	528	0	528	8	157	165
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/ Acompañamiento	6	0	6	1	7	8
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Formulación y Monitoreo	652	0	652	16	358	374
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	234	0	234	15	355	370
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	623	0	623	11	293	304
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	5	0	5	1	36	37
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	1	0	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	0	1	0	0	0
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	44	0	44	4	68	72
Total			3699	0	3699	93	2298	2391

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



* Cuando la petición contiene temas de subsidio familiar de vivienda en especie y temas de la Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, se da respuesta desde el GIT Focalización, en relación con los siguientes temas

- Ingreso a la Estrategia Unidos.
- Información de cuando comienza la Estrategia Unidos.
- Expedición de estados de vinculación a beneficiarios.

7.2 Peticiones asignadas para consolidación que se tramitaron por gestión individual.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación y Monitoreo	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	2	2
Total		10	10

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

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

7.4 Devoluciones para ajustar insumos

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

8. Consolidación órganos de control

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Resolución 02041 del 31 de agosto de 2019 y el punto 7.4.5 de la Guía de Gestión de Peticiones G-PC-3, el GIT de Participación Ciudadana adoptó un esquema de consolidación de respuestas para las peticiones de Órganos de Control que tengan competencia de varias áreas de la Entidad.



Reporte del Seguimiento a la Gestión de Peticiones – Canal Escrito

Grupo de Trabajo	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	0	0	0	1	0	1
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	0	2	2	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	Git Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	2	1	3	1	0	1
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	4	1	5	2	0	2
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1	2	3	0	0	0
GIT Focalización	GIT Focalización	2	2	4	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	4	1	5	1	0	1
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	0	0	0	1	0	1
Secretaría General	Secretaría General	0	0	0	1	0	1
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1	0	1	0	0	0
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1	0	1	0	0	0
Total		17	11	28	8	0	8

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 31 de marzo 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 marzo 2023 al realizar el proceso de traslados se generaron un total de **6.086** 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	1109	778	1887	1991	2208	4199
Total		1109	778	1887	1991	2208	4199

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.