



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.

Diciembre 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



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
2.2. Último mes	3
2.2.1. noviembre 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.....	6
4. Alertas	7
Resumen de alertas generadas	8
5. Peticiones archivadas.....	9
6. Peticiones vencidas de forma recurrente.....	10
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-.....	10
7.1 Tareas relacionadas.....	10
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.....	15
7.4 Devoluciones para ajustar insumos.....	16
8. Consolidación Órganos de Control y otras.....	16
9. Gestión documental	18
10. Traslados por competencia.....	18
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	19
11.1 Correo grupo peticiones.....	19
11.2 Cruce base de datos.....	19
12. Anexo.....	19



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 30 de noviembre 2023.

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

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
Dirección General	Dirección General	Dirección General	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	1
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 Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	1
Secretaría General	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	12
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	1
Total			18

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

2.2. Último mes

2.2.1. noviembre 2023

El detalle de la gestión de peticiones contestadas y no contestadas que ingresaron en noviembre 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	6	1	7	0	0	0
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	0	0	0	0	1	1
		GIT Actividad Legislativa	5	0	5	73	0	73
		Oficina Asesora Jurídica	37	0	37	9	0	9
	Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	43	0	43	146	2	148
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	2	1	3	0	0	0
Total			93	2	95	228	3	231

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 Antioquia	0	0	0	2	1	3
		Dirección Regional Bogotá	0	0	0	3	0	3
		Dirección Regional Bolívar	0	0	0	1	1	2
		Dirección Regional Boyacá	0	0	0	3	0	3
		Dirección Regional Caquetá	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Córdoba	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Guainía	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	1	0	1



Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
		Dirección Regional Meta	0	0	0	1	0	1
		Dirección Regional Nariño	0	0	0	3	0	3
		Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	2	0	2
		Dirección Regional Quindío	2	0	2	4	0	4
		Dirección Regional Santander	0	0	0	1	2	3
		Dirección Regional Sucre	0	1	1	0	0	0
		Dirección Regional Tolima	1	0	1	1	0	1
		Dirección Regional Valle del Cauca	0	0	0	0	1	1
Total			3	1	4	27	5	32

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	762	0	762	2998	1	2999
	Secretaría General	Secretaría General	1	0	1	0	1	1
	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	77	2	79	69	1	70
	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes	0	0	0	1	0	1
		Subdirección de Operaciones	19	1	20	0	0	0
	Subdirección de Talento Humano	GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	0	1
		Subdirección de Talento Humano	13	0	13	13	3	16
	Subdirección Financiera	GIT Gestión Tributaria y Fiscal	0	0	0	3	0	3
		GIT Tesorería	0	0	0	1	0	1



Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
		Subdirección Financiera	2	0	2	0	0	0
Total			874	3	877	3086	6	3092

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	2	0	2	5	0	5
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de La Oferta Social	4	0	4	0	0	0
		GIT Alianzas y Cooperación Internacional	0	0	0	1	0	1
		GIT Donaciones	2	0	2	15	0	15
		GIT Empleabilidad	1	0	1	0	0	0
	GIT Focalización	GIT Focalización	51	0	51	278	0	278
Total			60	0	60	299	0	299

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	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	3	0	3	1	0	1
		Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0	1	2	1	3
Total			4	0	4	3	1	4

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

3. Efectividad en el seguimiento a peticiones pendientes de gestión o cierre en Delta

Frente al proceso de mejora continua en la gestión de peticiones de la Entidad, desde el GIT Participación Ciudadana de la Secretaría General, se implementó el esquema de seguimiento y monitoreo a la gestión de PQRSDF, en el que se verifica de forma permanente el comportamiento por área y servidor, para informar los radicados a tiempo y alertar los que estén próximos al vencimiento o vencidos, de tal manera que se tenga la información actualizada, y se implementen acciones que conlleven a mejorar los tiempos de gestión.



A continuación, se presenta de manera gráfica el histórico del seguimiento desde agosto 2022 a la fecha:



Ilustración 1. Cantidad de peticiones vencidas

Nota: Como se puede observar producto del seguimiento a la gestión y el compromiso de las diferentes dependencias el número de vencimientos ha disminuido de manera considerable mes a mes, lo que permite mejorar el indicador de oportunidad de la Entidad y la satisfacción de los peticionarios. No obstante, para los meses de abril, mayo, y agosto en adelante se presenta un mayor volumen de peticiones vencidas debido a los ciclos de pago del programa Tránsito a Renta Ciudadana, lo que genera un aumento exponencial en el número de peticiones recibidas, por lo cual, se deben continuar reforzando las estrategias de comunicación y auto consulta por parte de la ciudadanía que, contribuyan a disminuir la necesidad de presentar peticiones.

4. Alertas

Las principales alertas a la gestión de peticiones son:

- Se requiere continuar reforzando en los servidores públicos de la Entidad la cultura de la respuesta oportuna de peticiones y el cierre de la gestión en Delta, dentro de los tiempos establecidos para el tipo de petición, con el propósito de evitar el vencimiento de estas y posibles sanciones disciplinarias.
- Las áreas con mayor volumen de peticiones requieren adoptar acciones o estrategias para disminuir la cantidad de peticiones, lo cual se puede lograr mejorando la comunicación e información de la operación de los programas.
- Se debe continuar fortaleciendo las diferentes estrategias de comunicaciones dirigidas a los beneficiarios de los programas y ciudadanía en general, para que puedan acceder a la información de manera confiable y oportuna, de igual forma, incrementar los mecanismos de



auto consulta para que la ciudadanía pueda verificar directamente y en tiempo real la información y no tenga la necesidad de presentar una petición.

- Se realizó el seguimiento y monitoreo permanente a los radicados vencidos que generan alertas; se toma como soporte los correos enviados a cada dependencia, desde el 01 de noviembre hasta el 30 de noviembre de 2023.

En resumen, se generaron alertas a 2.245 radicados de peticiones de las cuales 2.211 tienen cierre total al 30 de noviembre de 2023, quedando un remanente de 34 radicados abiertos que se relacionan a continuación.

Resumen de alertas generadas

#	Radicado de Entrada	Fecha de Vencimiento	Área	Días de Vencimiento	Número de Alertas
1	E-2023-0007-458821	27/11/2023	Dirección General	3	1
2	E-2023-0007-449447	28/11/2023	GIT Antifraudes	2	1
3	E-2023-0007-450393	28/11/2023	GIT Antifraudes	2	1
4	E-2023-0007-451419	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
5	E-2023-0007-451471	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
6	E-2023-0007-451475	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
7	E-2023-0007-451494	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
8	E-2023-0007-451509	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
9	E-2023-0007-451511	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
10	E-2023-0007-451703	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
11	E-2023-0007-452109	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
12	E-2023-0007-452139	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
13	E-2023-0007-452141	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
14	E-2023-0007-452149	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
15	E-2023-0007-452194	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
16	E-2023-0007-452195	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1



#	Radicado de Entrada	Fecha de Vencimiento	Área	Días de Vencimiento	Número de Alertas
17	E-2023-0007-452202	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
18	E-2023-0007-452210	29/11/2023	GIT Antifraudes	1	1
19	E-2023-1000-451565	29/11/2023	GIT Compensación del Iva	1	1
20	E-2023-0007-452131	29/11/2023	GIT Familias en Acción	1	1
21	E-2023-0007-452147	29/11/2023	GIT Familias en Acción	1	1
22	E-2023-0007-453036	16/11/2023	GIT Familias en Acción	10	4
23	E-2023-0007-468968	23/11/2023	GIT Familias en Acción	5	2
24	E-2023-0007-469031	23/11/2023	GIT Familias en Acción	5	2
25	E-2023-0007-470213	24/11/2023	GIT Familias en Acción	4	2
26	E-2023-0007-470541	24/11/2023	GIT Familias en Acción	4	2
27	E-2023-0007-471971	27/11/2023	GIT Familias en Acción	3	1
28	E-2023-0007-474084	27/11/2023	GIT Familias en Acción	3	1
29	E-2023-0007-474130	27/11/2023	GIT Familias en Acción	3	1
30	E-2023-0007-474280	27/11/2023	GIT Familias en Acción	3	1
31	E-2023-0007-476299	28/11/2023	GIT Familias en Acción	2	1
32	E-2023-0007-477517	29/11/2023	GIT Familias en Acción	1	1
33	E-2023-1729-480760	29/11/2023	GIT Familias en Acción	1	1
34	E-2023-0007-458983	27/11/2023	GIT Formulación y Monitoreo	3	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	55
Secretaría General	47
Subdirección General de Programas y Proyectos	380
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	2
Total	484

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 en gestión del Derecho de Petición	Término del Derecho de Petición	Dependencia	Grupo Interno de Trabajo	Radicado de Entrada	Fecha de Entrada	Fecha Vencimiento	Asignado Responsable
37	5	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	E-2023-0007-424643	10/10/2023	18/10/2023	Victor Hugo González Vargas
42	10	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	E-2023-0007-415418	3/10/2023	18/10/2023	Luis Fernando Morales Suarez
41	10	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	E-2023-0007-416812	4/10/2023	19/10/2023	Victor Hugo González Vargas
43	15	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	E-2023-0007-413256	2/10/2023	24/10/2023	Victor Hugo González Vargas
43	15	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	E-2023-0007-413258	2/10/2023	24/10/2023	Victor Hugo González Vargas
41	15	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	E-2023-0007-416838	4/10/2023	26/10/2023	Victor Hugo González Vargas
41	15	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	E-2023-0007-416871	4/10/2023	26/10/2023	Victor Hugo González Vargas
39	15	Subdirección de Operaciones	GIT Prestación de Servicios	E-2023-0007-421226	6/10/2023	30/10/2023	Victor Hugo González Vargas

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 adopto 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 noviembre 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	1	0	1	3	0	3



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 Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	17	6	23	16	5	21
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Arauca	0	0	0	3	0	3
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Caldas	2	0	2	4	0	4
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Cesar	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	16	0	16
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Quindío	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Direcciones Regionales	Dirección Regional Valle del Cauca	8	0	8	38	3	41
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	0	4	4	23	8	31



Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	7	0	7	169	8	177
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del Iva	139	0	139	652	50	702
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT desarrollo E Implementación	3	0	3	8	11	19
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	2	0	2	2	1	3
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Empleabilidad	1	1	2	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT enfoque Diferencial	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	52	2	54	296	61	357
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	17	1	18	107	24	131
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	12	0	12	55	10	65



Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Dirección General	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión y Análisis de La Información	0	0	0	0	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Implementación	0	0	0	1	2	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	19	1	20	275	21	296
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	0	0	0	66	4	70
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	3	0	3	104	13	117
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	0	0	0	0	4	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Territorios y Poblaciones	6	8	14	0	1	1
Secretaría General	Subdirección Financiera	GIT Tesorería	0	0	0	0	1	1
Secretaría General	Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	0	0	1	0	1



Dependencia	Área	Grupos Internos de Trabajo	NO CONTESTADAS			CONTESTADAS		
			A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDA	TOTAL
Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	1	0	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	4	0	4	71	5	76
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1	0	1	4	0	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	0	0	0	1	0	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección General Para La Superación de La Pobreza	0	0	0	1	0	1
Total			296	23	319	1919	234	2153

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 noviembre se realizó plantilla de oficio especial a 527 solicitudes, por consiguiente, no se llevó a cabo el lanzamiento de aproximadamente 1.581 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.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Dirección General	Dirección Regional Valle del Cauca	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Antifraudes	4	4



Áreas	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Colombia Mayor	4	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del Iva	9	9
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	6	6
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	4	4
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación Y Monitoreo	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	3	3
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	1	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	13	13
Total		48	48

7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.

Áreas	Grupos Internos de Trabajo	SIN INSUMOS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Compensación del Iva	2	2
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Formulación Y Monitoreo	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Ingreso Solidario	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	1	1
Total		8	8

**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	16	16
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	3	3
Secretaría General	GIT Compensación del IVA	2	2
Dirección General	GIT Colombia Mayor	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Focalización	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	1	1
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	1	1
Dirección General	GIT Antifraudes	2	2
Dirección General	Donaciones	1	1
Total		28	28

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	2	2	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	1	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	2	0	2	1	0	1
Dirección General	Dirección General	0	0	0	0	1	1



Dependencia	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	1	2	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	1	0	1	1	0	1
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	6	2	8	0	0	0
GIT Control Interno Disciplinario	GIT Control Interno Disciplinario	1	0	1	0	0	0
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT Desarrollo e Implementación	2	1	3	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Emprendimiento	1	0	1	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	0	0	0
Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	9	1	10	0	0	0
Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario	GIT Implementación	2	1	3	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	2	0	2	0	0	0



Dependencia	Grupos Internos de Trabajo	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Oficina Asesora Planeación	GIT Mejoramiento Continuo	1	0	1	0	0	0
GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1	0	1	0	0	0
Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Seguimiento y Monitoreo	1	2	3	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	0	0	0
Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	1	0	1	0	0	0
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	4	1	5	0	0	0
Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	1	1	2	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	0	2	2	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		41	16	57	2	1	3

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 octubre 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 noviembre 2023 al realizar el proceso de traslados se generaron un total de 1.927 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	152	0	152	1897	30	1927
Total		152	0	152	1897	30	1927

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

11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas

El objetivo de este seguimiento es identificar las peticiones de órganos de control y presidencia teniendo en cuenta su prioridad para la gestión, para lo cual se pretende identificar posibles radicados que no pasan de la etapa de revisión a gestión por incidencia del Sistema de gestión documental – Delta, para tomar acciones inmediatas, para esto se adoptaron los siguientes controles.

11.1 Correo grupo peticiones

Con el objetivo que todas las peticiones que tengan prioridad en su gestión se han conocidas por las áreas competentes de su respuesta en el menor tiempo posible, se le enviará un correo desde el GIT Participación Ciudadana tan pronto sea asignada y a su vez se realizara un seguimiento de manera manual en una base de datos de Excel, para registrar la fecha de notificación en la que el área visualiza la petición asignada, de tal forma que se pueda alertar y verificar una posible incidencia en los casos que no se realice la notificación a más tardar el día siguiente a su asignación.

11.2 Cruce base de datos

Desde el GIT Participación Ciudadana se realiza un seguimiento de manera manual y diaria donde se descargará la Sabana Reportes de Peticiones máximo a 5 días y se realiza un cruce confrontando la etapa de radicación contra la etapa de revisión y la etapa de revisión contra la etapa de gestión, de tal forma que se pueda evidenciar que radicados no pasan de una etapa a la otra y tomar las acciones correspondientes.

12. Anexo

El detalle de las peticiones pendientes de gestión o cierre, archivadas, consolidación de respuesta peticiones por múltiple competencia, traslados por competencia y Órganos de Control, se observan en el archivo adjunto.

La fuente de información para la elaboración del presente informe es el sistema de gestión documental Delta en su módulo de peticiones, y el cierre o gestión de peticiones corresponde a lo registrado por cada funcionario o colaborador en el sistema de gestión documental DELTA al cierre de este mes.