



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.

Octubre 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. Agosto	3
2.2. Último mes.....	3
2.2.1. Septiembre 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
Resumen de alertas generadas	9
5. Peticiones archivadas.....	12
6. Peticiones vencidas de forma recurrente	13
7. Consolidación de respuesta – Tareas relacionadas – TR-	13
7.1 Tareas relacionadas.....	13
7.3 El área no entrega los insumos mediante TR.	15
7.4 Devoluciones para ajustar insumos	15
8. Consolidación Órganos de Control.....	16
9. Gestión documental	16
10. Traslados por competencia.....	17
11. Seguimiento al correcto lanzamiento de tareas.....	17
11.1 Correo grupo peticiones	17
11.2 Cruce base de datos	17
12. Anexo	17



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 septiembre 2023.

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

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. Agosto

El detalle de la gestión de peticiones pendientes por gestionar o cerrar en Delta, por dependencias para agosto 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	80
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	1
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	1
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	1
Total			84

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

2.2. Último mes

2.2.1. Septiembre 2023

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

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	9	0	9	0	2	2
	Oficina Asesora Jurídica	GIT Acciones Constitucionales Y Procedimientos Administrativos	20	1	21	0	0	0
		GIT Actividad Legislativa	24	0	24	90	2	92
		GIT Asesoría Y Producción Normativa	1	0	1	0	0	0
		GIT Representación Extrajudicial, Judicial Y Cobro Coactivo	2	0	2	1	0	1
		Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	10	0	10
	Oficina Asesora Planeación	GIT Gestión Y Análisis de la Información	70	0	70	0	0	0
		Oficina Asesora de Planeación	9	0	9	150	3	153
	Oficina de Control Interno	Oficina de Control Interno	4	0	4	0	0	0
Total			139	1	140	251	7	258

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 Antioquia	0	0	0	2	2	4
		Dirección Regional Arauca	1	0	1	3	0	3
		Dirección Regional Atlántico	0	0	0	1	2	3
		Dirección Regional Bogotá	3	0	3	10	1	11
		Dirección Regional Boyacá	0	0	0	8	0	8



	Dirección Regional Caquetá	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Cesar	0	0	0	11	0	11
	Dirección Regional Cundinamarca	1	0	1	0	1	1
	Dirección Regional Huila	0	0	0	2	0	2
	Dirección Regional Magdalena	0	0	0	1	0	1
	Dirección Regional Magdalena Medio	0	0	0	6	1	7
	Dirección Regional Nariño	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Norte de Santander	0	0	0	4	0	4
	Dirección Regional Quindío	7	0	7	2	0	2
	Dirección Regional Santander	0	0	0	0	2	2
	Dirección Regional Sucre	2	0	2	13	0	13
	Dirección Regional Tolima	1	0	1	0	0	0
	Dirección Regional Valle del Cauca	1	0	1	6	0	6
Total		17	0	17	70	9	79

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	0	1	1	0	0	0	
	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	2499	0	2499	2633	15	2648	
	Secretaría General	Secretaría General	2	1	3	2	0	2	
	Subdirección de Contratación	GIT Gestión Post Contractual		3	0	3	0	0	0
		Subdirección de Contratación		27	0	27	51	4	55



	Subdirección de Operaciones	GIT Administración de Bienes	1	0	1	0	0	0
		GIT Gestión Documental	3	0	3	0	0	0
		Subdirección de Operaciones	1	0	1	1	0	1
	Subdirección de Talento Humano	GIT Administración del Talento Humano	9	0	9	0	0	0
		GIT Instrucción de Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	0	1
		Subdirección de Talento Humano	2	0	2	10	0	10
	Subdirección Financiera	GIT Gestión Tributaria Y Fiscal	1	0	1	5	0	5
		Subdirección Financiera	1	0	1	2	0	2
	Total			2549	2	2551	2705	19

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	20	0	20
		GIT Implementación	1	0	1	0	0	0
	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Alianzas Y Cooperación Internacional	1	0	1	0	0	0
		GIT Articulación de Oferta Pública	1	0	1	0	0	0

Grupo de Participación Ciudadana

Centro de Atención Telefónica: 018000951100 – (601) 3791088

Dirección de Correspondencia: Carrera 7 No. 32-84 local 211 Bogotá – Colombia.

www.prosperidadsocial.gov.co



		GIT Donaciones	2	0	2	2	1	3
		GIT Empleabilidad	2	0	2	1	0	1
	GIT Focalización	GIT Focalización	148	0	148	256	0	256
Total			155	0	155	279	1	280

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	19	0	19	0	0	0
		GIT Atención Integral Con Enfoque Diferencial	5	0	5	0	0	0
		GIT Emprendimiento	1	0	1	0	0	0
		GIT Formulación Y Monitoreo	3	0	3	130	2	132
		GIT Intervenciones Rurales Integrales	0	0	0	4	0	4
		GIT Seguridad Alimentaria	1	1	2	0	0	0
	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	GIT desarrollo E Implementación	52	0	52	26	8	34
		GIT Formulación, Seguimiento Y Monitoreo	3	1	4	0	0	0
	Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	42	1	43	6	1	7
		GIT Antifraudes	859	124	983	1278	2	1280
		GIT Seguimiento Y Monitoreo	14	0	14	7	0	7
	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias En Acción	5852	3	5855	5421	15	5436
		GIT Jóvenes En Acción	223	0	223	2201	0	2201
		Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	25	0	25	10	2	12
	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	350	0	350	264	2	266
GIT Compensación del Iva		3858	5	3863	3544	46	3590	



		GIT Ingreso Solidario	477	0	477	287	0	287
		Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	7	1	8	2	0	2
	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	4	0	4	9	1	10
		Subdirección General de Programas Y Proyectos	1	0	1	0	0	0
Total			11796	136	11932	13189	79	13268

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 en los meses de abril, mayo, agosto y septiembre 2023 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 septiembre hasta el 30 de septiembre de 2023.

En resumen, se generaron alertas a 1160 radicados de peticiones de las cuales 1093 tienen cierre total al 30 de septiembre de 2023, quedando un remanente de 67 radicados abiertos, 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-2023-0007-348219	13/09/2023	GIT Acciones Constitucionales y Procedimientos Administrativos	12	5
2	E-2023-0007-349868	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
3	E-2023-0007-349657	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
4	E-2023-0007-349613	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
5	E-2023-0007-349569	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3



6	E-2023-0007-349550	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
7	E-2023-0007-349394	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
8	E-2023-0007-349159	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
9	E-2023-0007-348936	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
10	E-2023-0007-348881	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
11	E-2023-0007-348849	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
12	E-2023-0007-348808	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
13	E-2023-0007-348512	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
14	E-2023-0007-348494	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
15	E-2023-0007-348487	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
16	E-2023-0007-348439	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
17	E-2023-0007-348161	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
18	E-2023-0007-348068	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
19	E-2023-0007-347936	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
20	E-2023-0007-347867	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
21	E-2023-0007-347854	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
22	E-2023-0007-347701	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
23	E-2023-0007-347690	20/09/2023	GIT Antifraudes	7	3
24	E-2023-0007-347623	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
25	E-2023-0007-347615	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
26	E-2023-0007-347614	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
27	E-2023-0007-347612	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
28	E-2023-0007-347315	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3



29	E-2023-0007-347208	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
30	E-2023-0007-347124	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
31	E-2023-0007-346890	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
32	E-2023-0007-346652	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
33	E-2023-0007-346582	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
34	E-2023-0007-346148	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
35	E-2023-0007-346049	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
36	E-2023-0007-345919	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
37	E-2023-0007-345864	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
38	E-2023-0007-345782	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
39	E-2023-0007-345660	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
40	E-2023-0007-345494	19/09/2023	GIT Antifraudes	8	3
41	E-2023-1710-344338	18/09/2023	GIT Antifraudes	9	3
42	E-2023-0007-351608	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
43	E-2023-0007-351581	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
44	E-2023-0007-351577	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
45	E-2023-0007-351339	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
46	E-2023-0007-351305	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
47	E-2023-0007-351195	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
48	E-2023-0007-351069	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
49	E-2023-0007-350803	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
50	E-2023-0007-350534	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
51	E-2023-0007-350505	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2



52	E-2023-0007-350362	21/09/2023	GIT Antifraudes	6	2
53	E-2023-0007-362479	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
54	E-2023-0007-362471	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
55	E-2023-0007-362465	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
56	E-2023-0007-362331	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
57	E-2023-0007-361480	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
58	E-2023-0007-361471	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
59	E-2023-0007-361079	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
60	E-2023-0007-360993	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
61	E-2023-0007-360968	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
62	E-2023-0007-360966	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
63	E-2023-0007-360942	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
64	E-2023-0007-360344	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
65	E-2023-0007-359829	27/09/2023	GIT Antifraudes	2	1
66	E-2023-0007-355048	25/09/2023	GIT Antifraudes	4	1
67	E-2023-0007-324742	26/09/2023	GIT Antifraudes	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	60
Secretaría General	62
Subdirección General de Programas y Proyectos	322
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	1
Total	445

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 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 septiembre 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	1	15	16
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Familias en Acción	233	192	425	158	1488	1646
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	GIT Jóvenes en Acción	162	134	296	94	884	978
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Inclusión Productiva	GIT Formulación y Monitoreo	159	128	287	84	857	941



Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Compensación del IVA	239	226	465	119	1402	1521
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Ingreso Solidario	63	24	87	53	388	441
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	GIT Focalización	24	7	31	29	151	180
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	GIT Colombia Mayor	49	8	57	24	299	323
Secretaría General	GIT Participación Ciudadana	GIT Participación Ciudadana	12	32	44	43	276	319
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	GIT Donaciones	1	0	1	1	4	5
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Enfoque Diferencial	1	3	4	0	12	12
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	0	0	3	8	11
Subdirección General para la Superación de la Pobreza	GIT Focalización	*GIT Focalización/Acompañamiento	0	0	0	0	4	4



Secretaría General	Subdirección de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	GIT Antifraudes	6	8	14	8	43	51
Total			949	762	1711	617	5833	6450

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

Dependencia	Área	CONTESTADAS - DEVUELTAS	
		CANTIDAD	TOTAL
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Familias en Acción	10	10
Subdirección General de Programas y Proyectos	Dirección de Transferencias Monetarias	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	GIT Jóvenes en Acción	4	4
Dirección General	Dirección Regional Atlántico	1	1
Secretaría General	GIT Compensación del Iva	55	55
Total		71	71

**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 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.

Dependencia	Área	CONTESTADAS			NO CONTESTADAS		
		A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL	A TIEMPO	VENCIDAS	TOTAL
Dirección de Inclusión Productiva	Dirección de Inclusión Productiva	4	0	4	2	1	3
Subdirección de Contratación	Subdirección de Contratación	0	4	4	0	0	0
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Subdirección de Talento Humano	4	2	6	0	1	1
Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	Dirección de Infraestructura Social y Hábitat	0	1	1	0	1	1
Dirección de Transferencias Monetarias	Dirección de Transferencias Monetarias	1	3	4	0	0	0
Oficina Asesora Planeación	Oficina Asesora Planeación	2	1	3	0	0	0
Oficina Asesora Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	0	0	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	0	1	1	0	0	0
Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas	2	2	4	1	0	1
Subdirección de Transferencias Monetarias no Condicionadas	Subdirección de Transferencias Monetarias No Condicionadas	2	5	7	3	1	4
Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social	0	0	0	0	1	1
Subdirección General de Programas y Proyectos	Subdirección General de Programas y Proyectos	1	0	1	0	0	0
Dirección General	Dirección General	0	0	0	1	2	3
Total		17	19	36	7	7	14

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 30 de septiembre 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 septiembre 2023 al realizar el proceso de traslados se generaron un total de **2.506** 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	216	0	216	2479	27	2506
Total		216	0	216	2479	27	2506

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.