



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

INSTRUCTIVO DEL APLICATIVO DELTA

REVISIÓN DE PETICIONES (TIPIFICACIÓN)

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Bogotá D.C.

Septiembre, 2021



 <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;"> La equidad es de todos </div> <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-left: 10px;"> Prosperidad Social </div>	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE REVISIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 1 de 21

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
DEFINICIONES	3
1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA	6
1.1. CAMBIAR APLICACIÓN EXISTENTE	7
2. REVISIÓN DE PETICIONES	8
2.1. FORMULARIO REVISIÓN PETICIONES	11
3. RETIPIFICACIÓN	13
4. NUEVA TIPIFICACIÓN	18

 <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;"> <p>La equidad es de todos</p> </div> <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <p>Prosperidad Social</p> </div>	<p>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE REVISIÓN DE PETICIONES</p>	
	<p>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>VERSIÓN: 0</p> <p>PÁGINA: 2 de 21</p>

INTRODUCCIÓN


El propósito del presente documento es dar a conocer el paso a paso para revisar Peticiones o lo que se conoce como tipificación, en la nueva vista del Sistema de Gestión Documental DELTA.

OBJETIVO

Dar a conocer la forma cómo se debe efectuar el proceso de tipificación de peticiones en el Sistema de Gestión Documental DELTA.

ALCANCE

Informar de los cambios efectuados en el Sistema de Gestión Documental DELTA, a todos los responsables tales como: Agentes del proceso de reparto en el Centro de Contacto sobre el proceso de tipificación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF.

	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE REVISIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 3 de 21

DEFINICIONES

DELTA: Sistema de Gestión Documental de la Entidad, que permite recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las PQRSDF.

PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Consulta: Solicitud por medio de la cual, se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.


Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación y se remitan las respectivas copias a las autoridades competentes para que según el caso se adelante la investigación disciplinaria, penal y/o fiscal. Es preciso indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Felicitación: Es la manifestación de un ciudadano, grupo de valor o grupo de interés frente a la satisfacción de los servicios o trámites prestados por la Entidad.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un peticionario en relación con la conducta o proceso realizado de manera presuntamente irregular por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Petición de documentos: Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no estén relacionados con la defensa o seguridad nacional.

Reclamo: Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades respectivas la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE REVISIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 4 de 21


Solicitud de información pública: Es el requerimiento que hace un peticionario con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

Sugerencia: Es la manifestación de una propuesta, idea o recomendación con el fin de mejorar el servicio o la gestión, grupos de valor, grupos de interés de La Entidad.

Canales de atención. Son los canales establecidos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, a través de los cuales los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de la Entidad pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF sobre temas de competencia de la Entidad.

Canal Escrito: Se da mediante la comunicación escrita, la cual ingresa a un segundo nivel de atención conformado por los siguientes medios de presentación:


- **Ventanilla:** Radicación de correspondencia a nivel nacional en la sede del nivel central en Bogotá.
- **Direcciones Regionales:** Sedes del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
- **Correo Electrónico:** Institucional servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co
- **Portal Web:** Diligenciando el formulario electrónico de la página Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
[https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/\(SwgUB8M7\)/SC/es/InterfazDocumental/AbrirDocumento/4964231](https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/(SwgUB8M7)/SC/es/InterfazDocumental/AbrirDocumento/4964231)
- **Canal Web:** La cuenta virtual del ciudadano en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, en <https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/%28SwgUB8M7%29/SC/es//Home/Inicio>
- **Canal Presencial:** Por medio de la comunicación verbal se toman las peticiones a través de los siguientes puntos de atención: Direcciones Regionales, CADE y SuperCADE en Bogotá, los Centros Regionales de Atención a Víctimas – CRAV con los cuales tenga convenio la Entidad.
- **Canal Telefónico:** Por medio de la comunicación verbal se toman las peticiones a través de los siguientes canales, Línea telefónica 01800951100 y en Bogotá 514-9626 - 595-4410 y Chat SMS código 85594.
- **Canal Virtual:** Por medio de la comunicación verbal se toman las peticiones a través de los siguientes canales: Chat Web, Video Llamada, Web CallBack y ChatBot (Asistente Virtual).

 <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;"> La equidad es de todos </div> <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-left: 10px;"> Prosperidad Social </div>	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE REVISIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 5 de 21

Ciclo De La petición: La petición se debe gestionar a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad, mediante el desarrollo de las siguientes actividades, Radicación, Distribución, Revisión de Peticiones, Gestión De Petición, Revisar Respuesta, Aprobar, Envío Electrónico, Envío físico, Devolución, Publicación y aviso.

Peticiones Verbales: Son las peticiones recibidas y gestionadas a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual

Peticiones Escritas: Son las peticiones recibidas a través de los canales escritos.

 <div style="display: flex; justify-content: space-between; padding: 5px;"> La equidad es de todos Prosperidad Social </div>	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE REVISIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 6 de 21

1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA

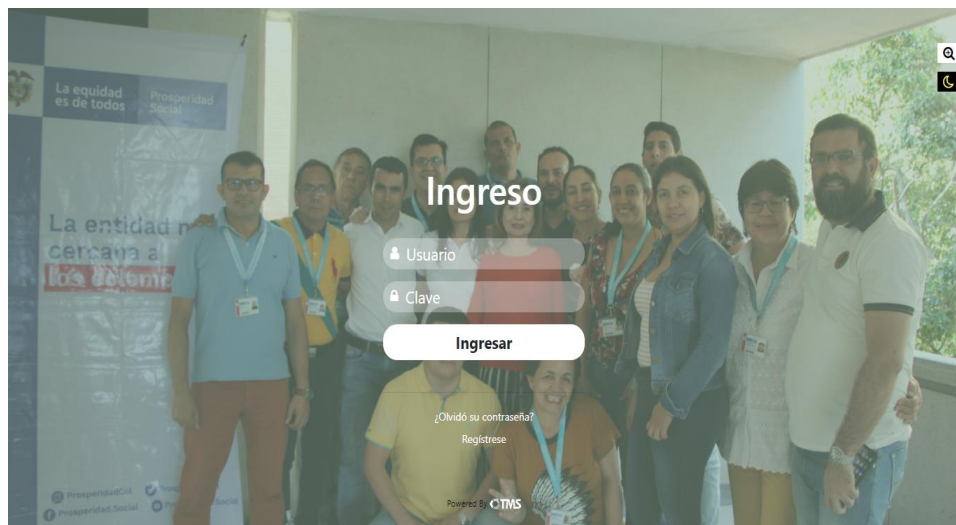
Ingreso usuarios funcionarios y contratistas.


URL: <https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/Home/Corporativo>



Ingreso Usuario externo.

URL: [https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/\(SwgUB8M7\)/CL/es/Home/Inicio](https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/(SwgUB8M7)/CL/es/Home/Inicio)



	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE REVISIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 7 de 21

- **ICONOS EN LA VISTA INICIAL**



: Permite cambiar el tamaño de la letra.



: Cambiar el esquema del color, activando o inactivando contrastes altos.

En el centro de la imagen se encuentran los siguientes cuadros de texto.

Usuario: Usuario [DELTA asignado](#).

Clave: Contraseña asignada por la administración de DELTA.

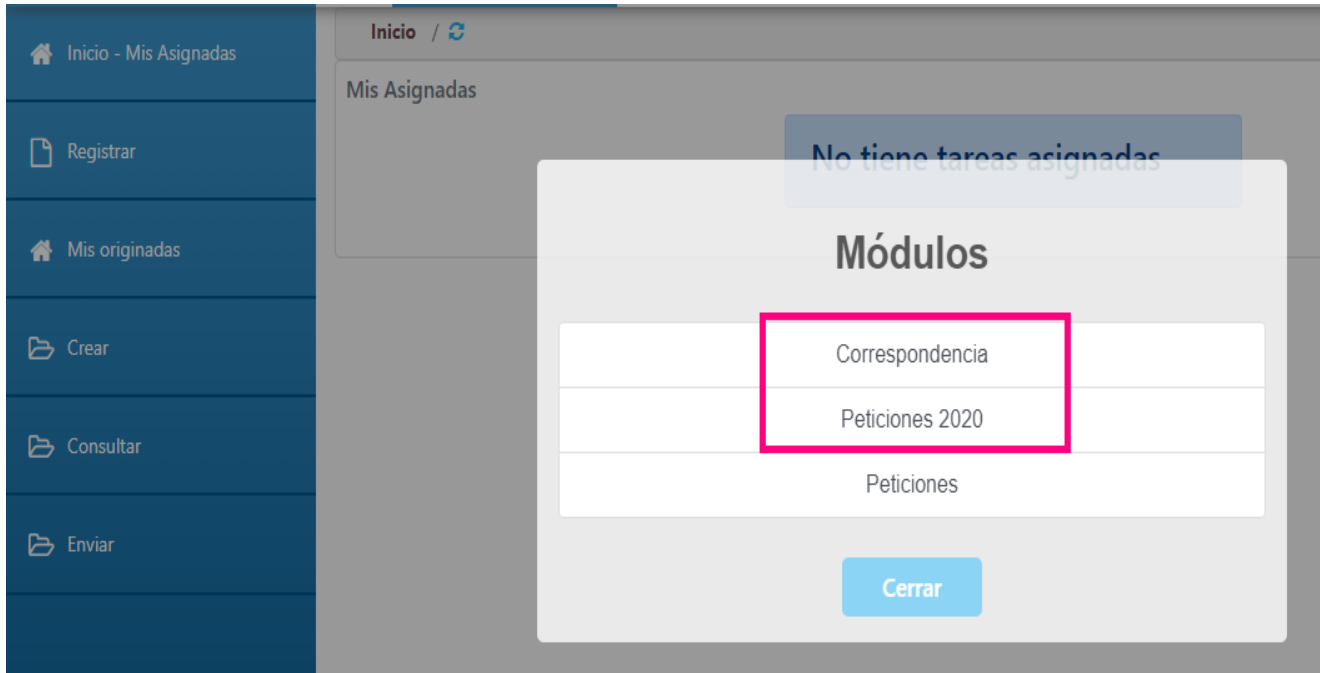
¿**Olvidó su contraseña?**: Opción que se usa cuando no se recuerda la clave.

1.1. CAMBIAR APLICACIÓN EXISTENTE

El sistema DELTA cuenta con 3 módulos, (**Peticiones, Peticiones 2.0 y Correspondencia**), los cuales se encuentran ubicados en la parte inferior del menú. (La nueva vista DELTA se encuentra en el módulo Peticiones 2.0, para el módulo Peticiones tener en cuenta desde el 01 de octubre 2021).

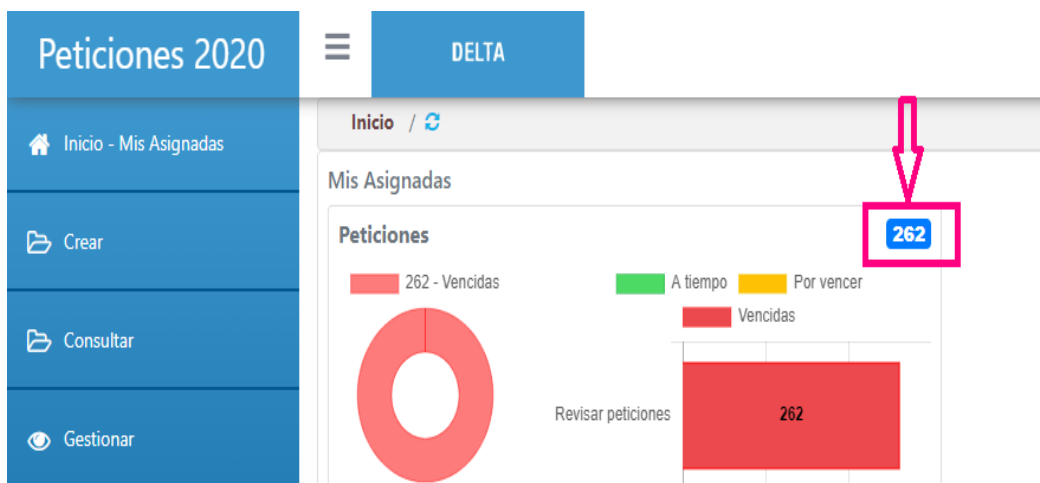


Ventana emergente donde puede elegir el módulo de Peticiones y Correspondencia.

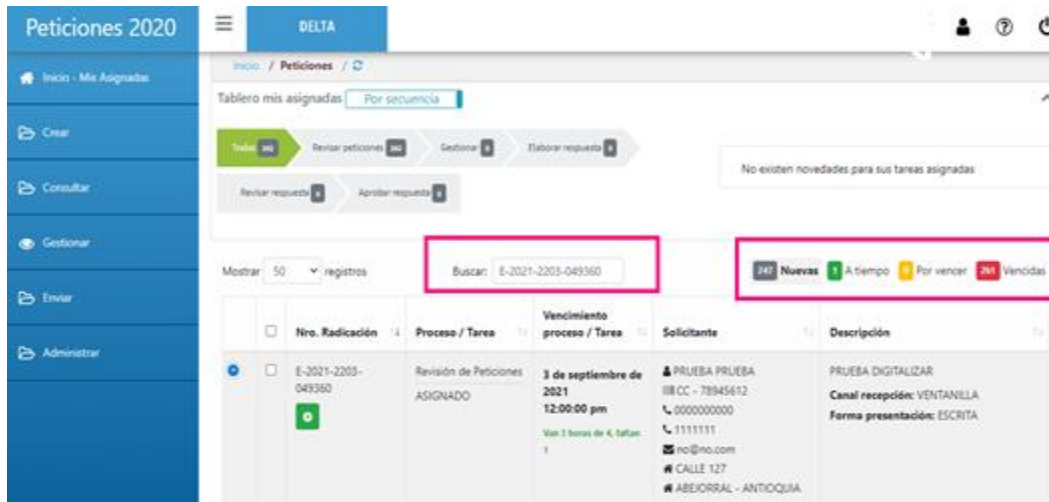


2. REVISIÓN DE PETICIONES

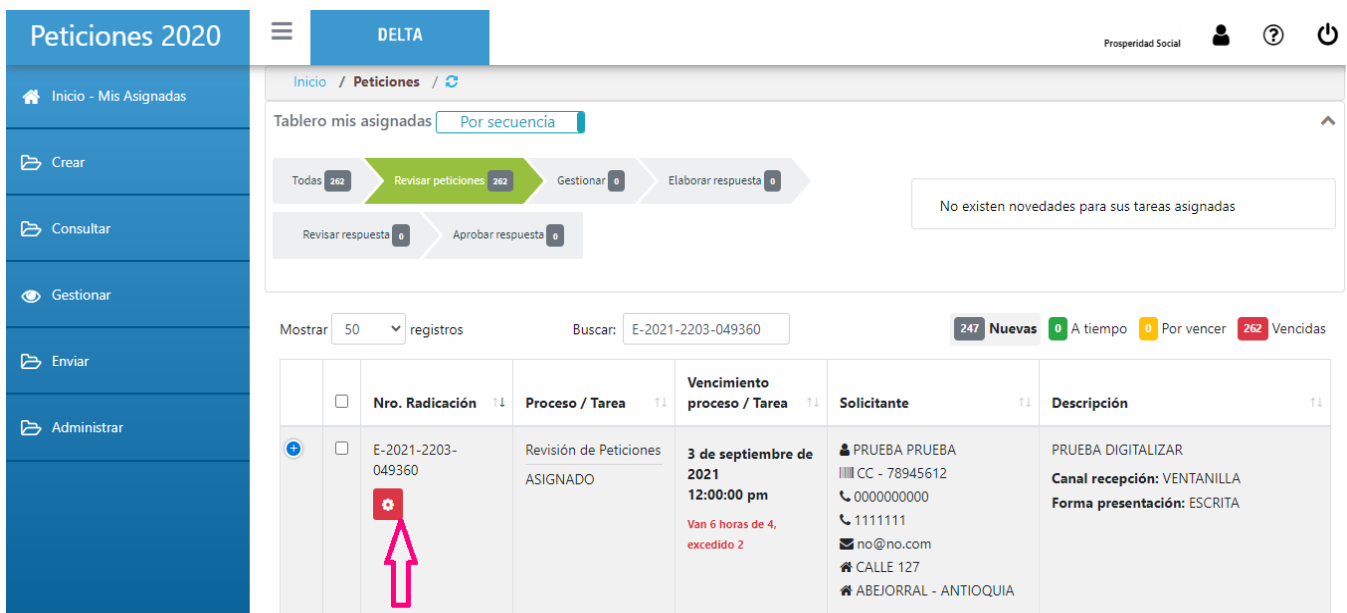
En la pantalla de inicio se visualiza de forma gráfica la bandeja, mostrando el número de peticiones de acuerdo con el estado en que se encuentran: Verde (A tiempo), Amarillo (Por vencer), Rojo (Vencido), y total de peticiones como se muestra en la parte superior derecha.



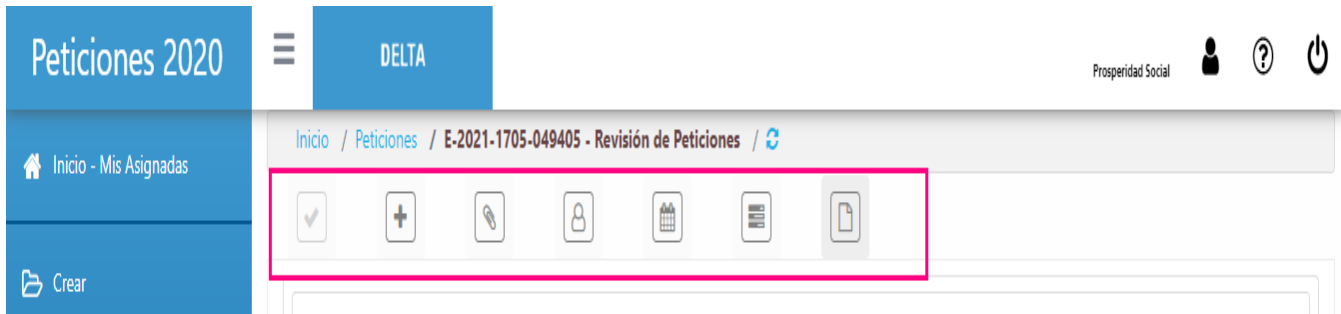
En el **Tablero mis asignados**, dar clic en el botón de **Nuevas, A tiempo, Por vencer o Vencidas** según corresponda o digitar directamente el radicado en el campo **Buscar**.



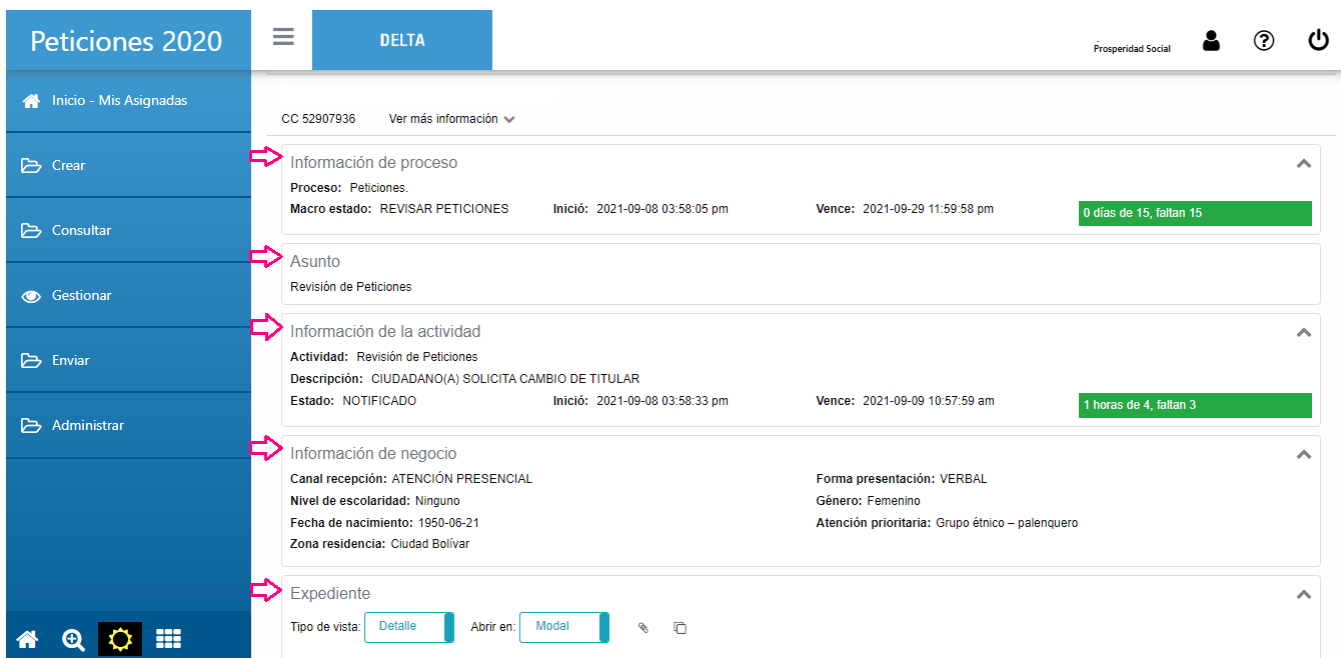
Para iniciar la gestión de la petición, dar clic en el **engranaje**.



Donde encontrará botones con diferentes acciones como; **Registrar actividad, adjuntar archivo, reasignar, histórico de actividades, crear tarea relacionada, gestionar revisión, clasificar, cerrar el caso.**

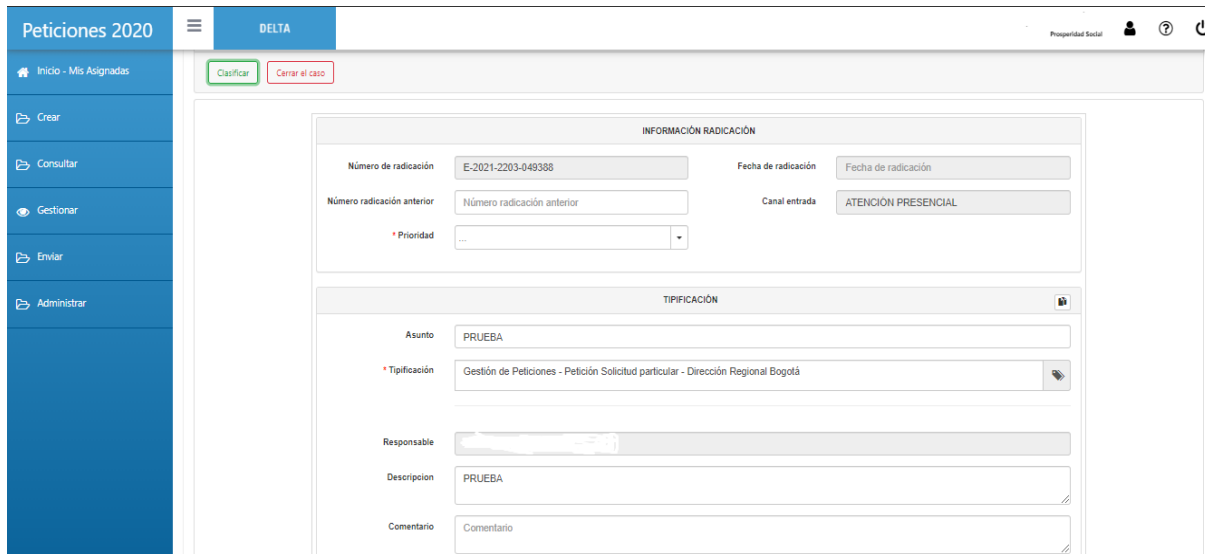


Adicionalmente, muestra una tabla informativa con los siguientes datos: **información de proceso, asunto, información de la actividad, información de negocio y expediente.**



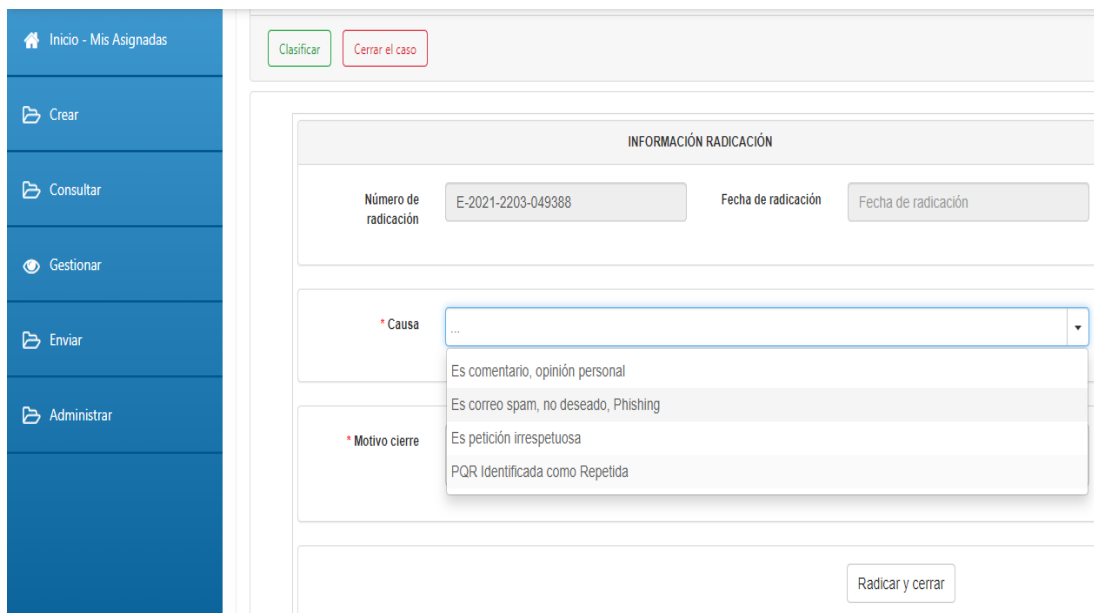
Para iniciar la gestión hay dos (2) opciones **Clasificar o Cerrar el caso.**

- a. **Clasificar:** Abre un formulario de tipificación en la misma ventana, que permite iniciar el proceso para asignar a las áreas y dependencias de Prosperidad Social.



The screenshot shows the 'Peticiónes 2020' application interface. On the left is a blue sidebar with navigation options: Inicio - Mis Asignadas, Crear, Consultar, Gestionar, Enviar, and Administrar. The main content area has a header with 'DELTA' and two buttons: 'Clasificar' (green) and 'Cerrar el caso' (red). Below this is a form titled 'INFORMACIÓN RADICACIÓN' with fields for 'Número de radicación' (E-2021-2203-049388), 'Fecha de radicación', 'Número radicación anterior', and 'Canal entrada' (ATENCIÓN PRESENCIAL). A 'Prioridad' dropdown is also present. The 'TIPIFICACIÓN' section includes 'Asunto' (PRUEBA), 'Tipificación' (Gestión de Peticiónes - Petición Solicitud particular - Dirección Regional Bogotá), 'Responsable', 'Descripción' (PRUEBA), and 'Comentario'.


- b. **Cerrar el caso:** Habilita la acción de cerrar la petición cuando no se requiere lanzar ninguna gestión, se debe dejar el comentario correspondiente en el campo **motivo de cierre**.



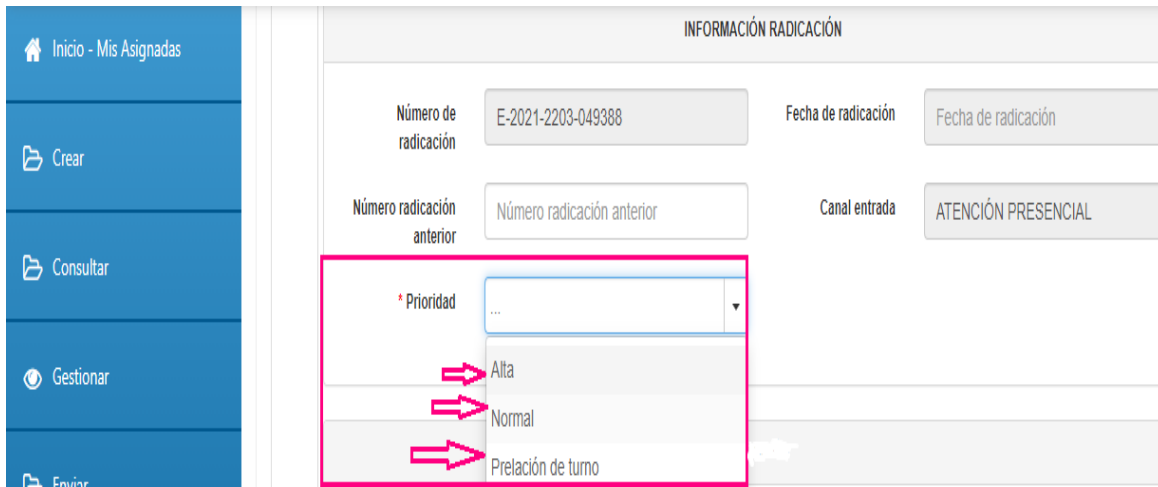
This screenshot shows the same application interface as above, but with the 'Causa' dropdown menu open. The dropdown lists several options: 'Es comentario, opinión personal', 'Es correo spam, no deseado, Phishing', 'Es petición irrespetuosa', and 'PQR Identificada como Repetida'. The 'Motivo cierre' field is also visible, and a 'Radical y cerrar' button is at the bottom right of the form area.

2.1. FORMULARIO REVISIÓN PETICIONES

Dar clic en **Clasificar**, abre un formulario en la misma ventana que permite iniciar el proceso de tipificación para asignar a las áreas y dependencias de Prosperidad Social. Asimismo, se encuentran las siguientes secciones:

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE REVISIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 12 de 21

- Primera sección:** En esta se visualiza la información diligenciada por el área de radicación; el único campo a diligenciar corresponde a **Prioridad** para ello es necesario seleccionar alguna de las opciones (**Alta, Normal y Prelación de turno**) de acuerdo con las características de la PQRSDF.



The screenshot shows a web interface for 'INFORMACIÓN RADICACIÓN'. On the left is a blue sidebar with navigation options: 'Inicio - Mis Asignadas', 'Crear', 'Consultar', 'Gestionar', and 'Enviar'. The main form area contains several input fields: 'Número de radicación' (E-2021-2203-049388), 'Fecha de radicación', 'Número radicación anterior' (Número radicación anterior), and 'Canal entrada' (ATENCIÓN PRESENCIAL). The 'Prioridad' field is a dropdown menu with a red box around it and three red arrows pointing to the options: 'Alta', 'Normal', and 'Prelación de turno'.

- Segunda sección:** Esta corresponde al campo de **TIPIFICACIÓN**, permite duplicar el bloque si es necesario para enviar a más de un GIT (Grupo Interno de Trabajo) o surtir traslados según sea el caso.

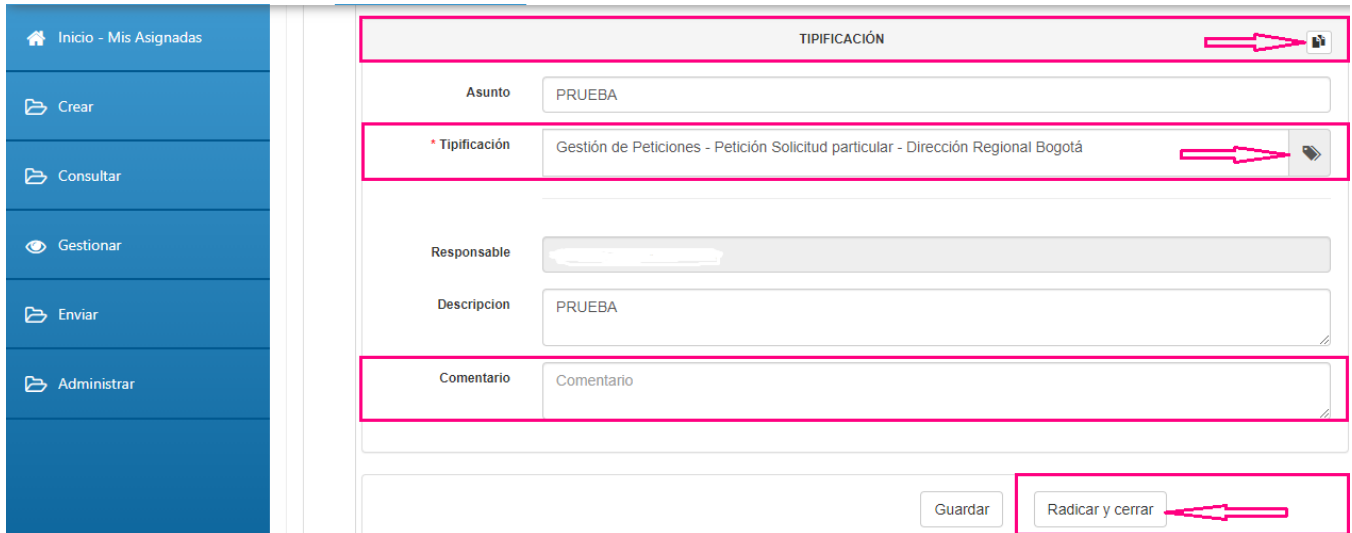
Campo **Asunto:** Es poblado desde el área de radicación, no obstante, se puede modificar de acuerdo con el contenido de la petición y la asignación a cada área o dependencia.

Campo **Tipificación:** Se debe dar clic para clasificar la PQRSDF, con el fin de asignar la competencia a las áreas y dependencias de Prosperidad Social y a otras entidades.

Campo **Responsable:** Este se diligencia automáticamente, teniendo en cuenta la clasificación del campo tipificación.

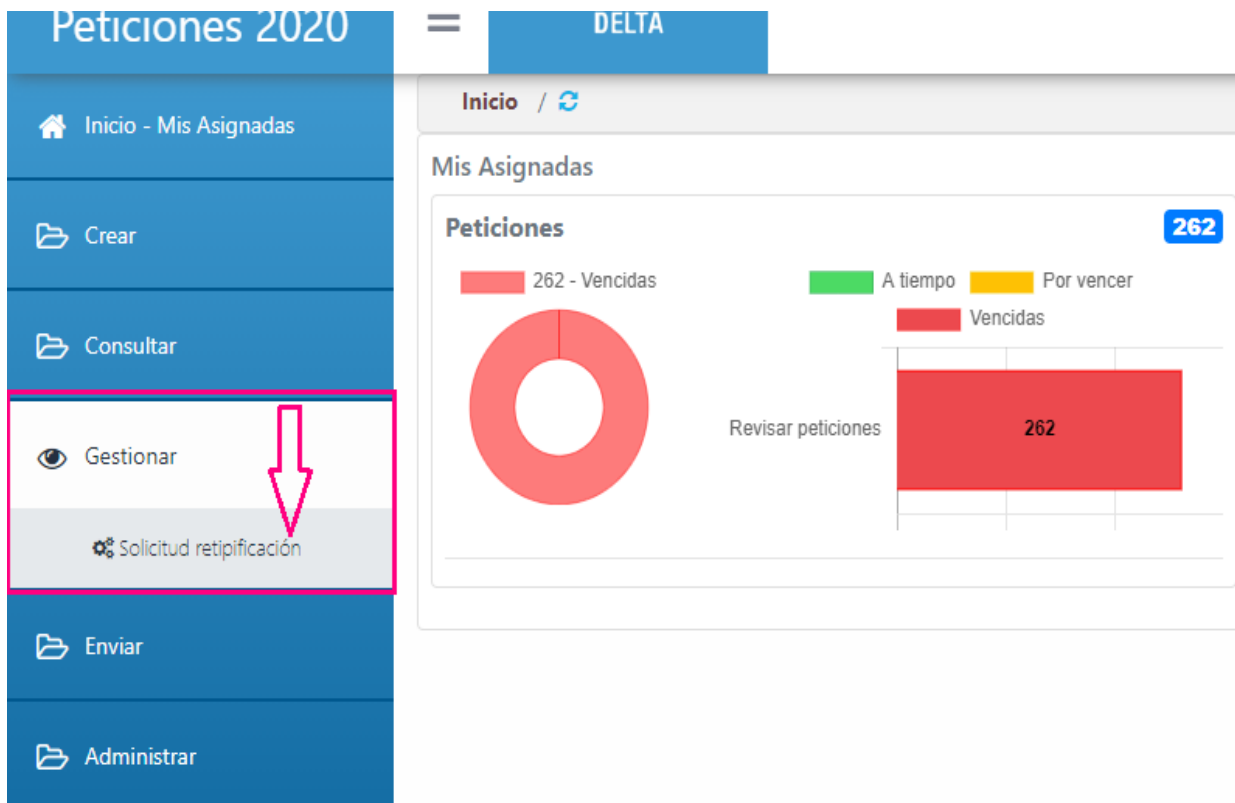
Campo **Descripción:** Es poblado desde el área de radicación.

Campo **Comentario:** De acuerdo con el lineamiento establecido.

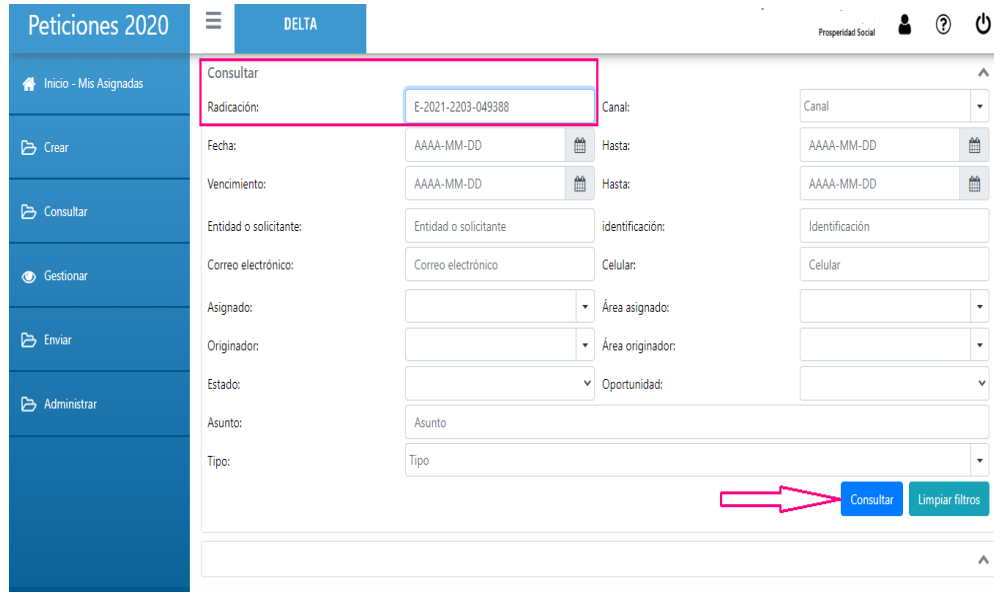


3. RETIPIFICACIÓN

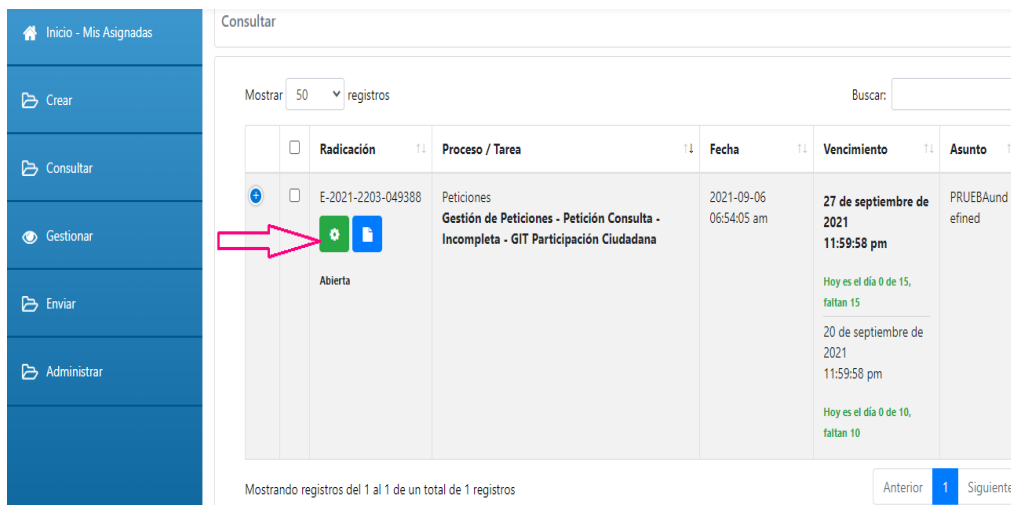
En mis asignados en el menú **Gestionar** dar clic en **Solicitud Retipificación**.



Es necesario digitar el número de radicado de entrada el cual será Retipificado en el campo **Radicación**, luego se dirige al campo **Consulta**.

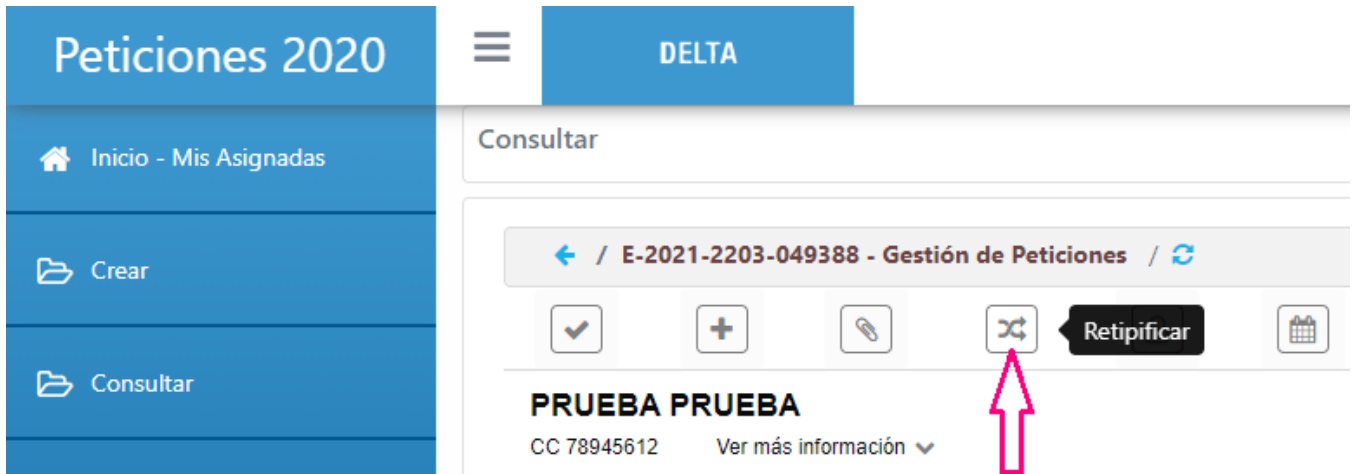


Una vez generada la búsqueda se visualiza la información, por tanto, se debe dar clic en el engranaje para retipificar.



	Radicación	Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto
<input type="checkbox"/>	E-2021-2203-049388	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Consulta - Incompleta - GIT Participación Ciudadana	2021-09-06 06:54:05 am	27 de septiembre de 2021 11:59:58 pm <i>Hoy es el día 0 de 15, faltan 15</i> 20 de septiembre de 2021 11:59:58 pm <i>Hoy es el día 0 de 10, faltan 10</i>	PRUEBAund efined

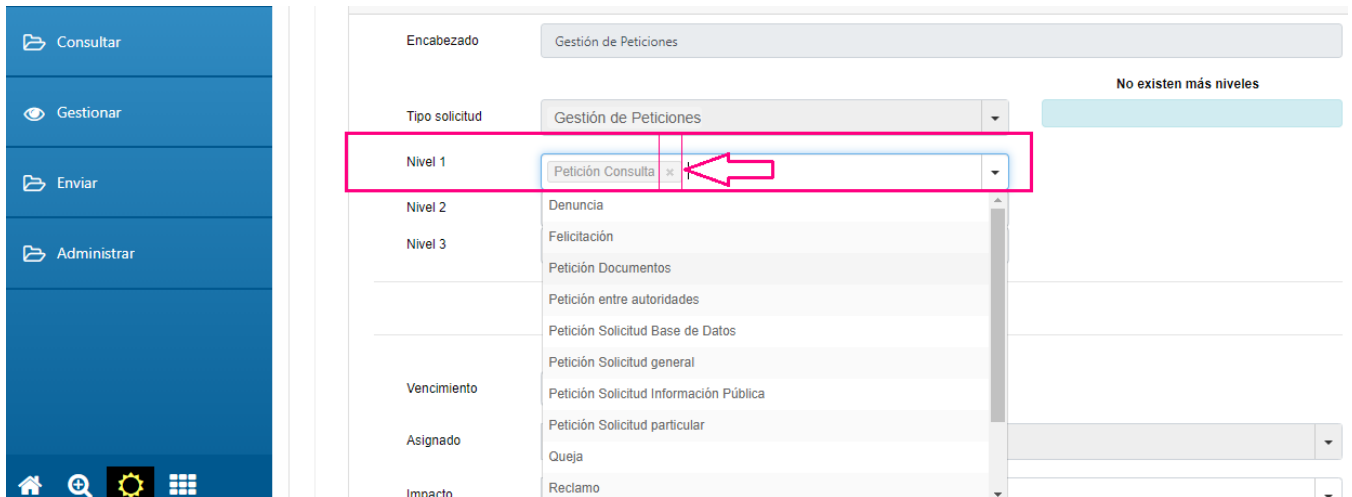
A continuación, se abre una ventana donde encuentra en la parte superior el icono de Retipificar.



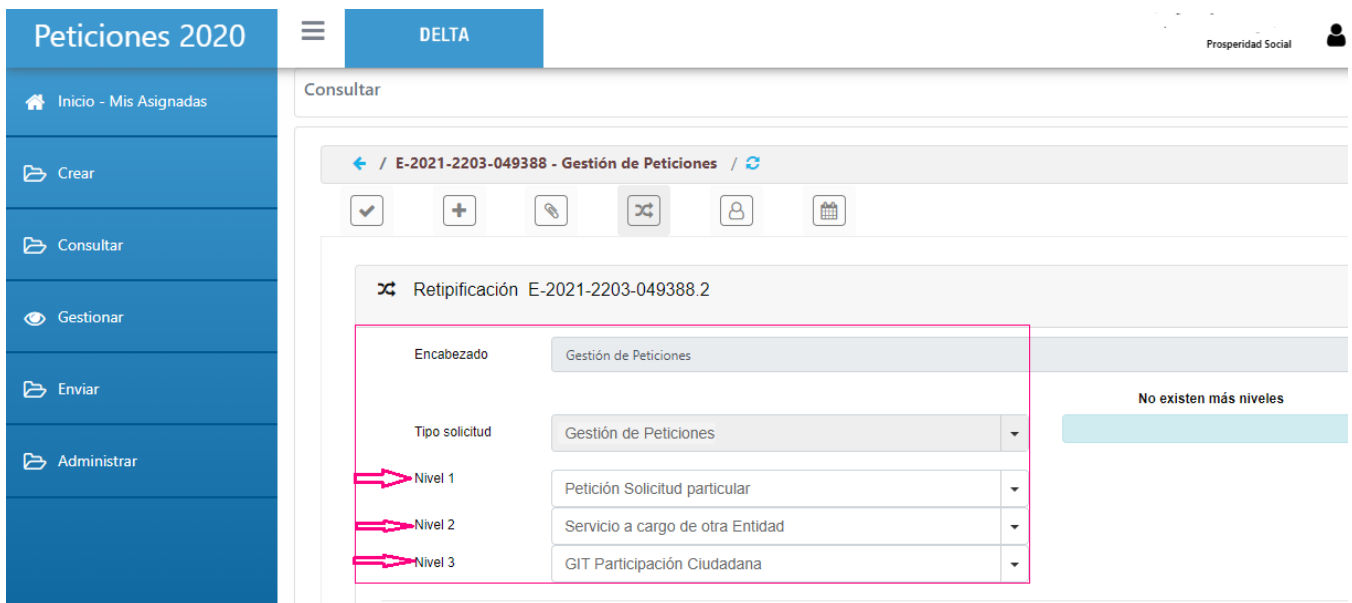
Así mismo, habilita el formulario con la información actual.



Para comenzar los cambios se debe dar clic en **Nivel 1** para retirar el tipo de petición haciendo clic en la **X**.



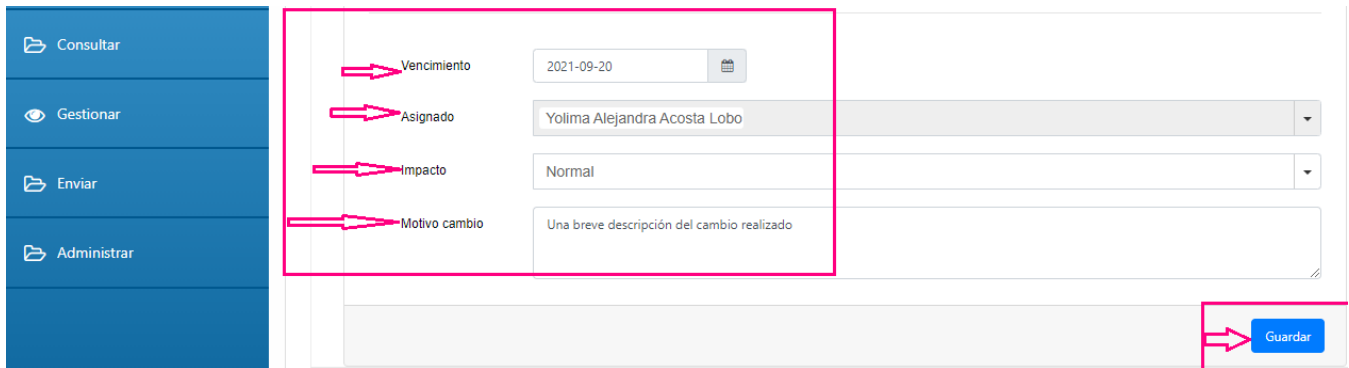
Luego, seleccionar el tipo de petición para desplegar los niveles necesarios.



Para concluir, se visualiza un bloque con datos como; **Vencimiento, Asignado, Impacto y Motivo de cambio.**

- **Vencimiento:** Permite modificar la fecha de acuerdo con lo requerido en la PQRSDP o tiempos de respuesta.
- **Asignado:** Muestra el nombre del responsable encargado de las áreas y dependencias de Prosperidad Social.

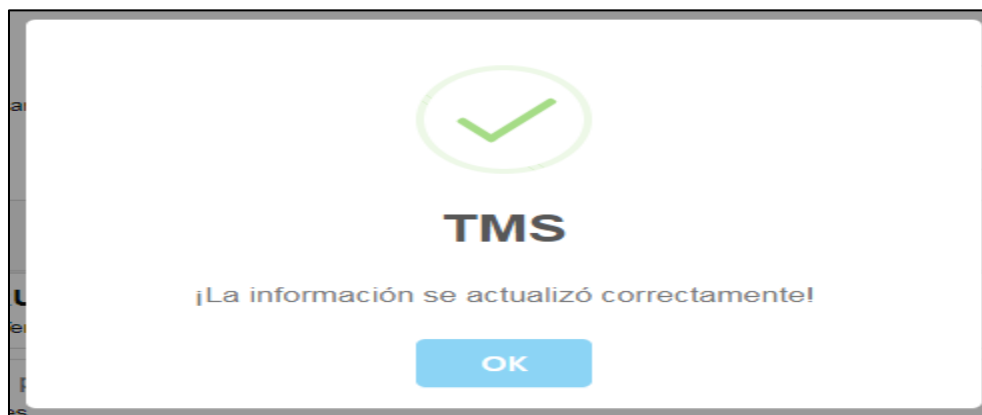
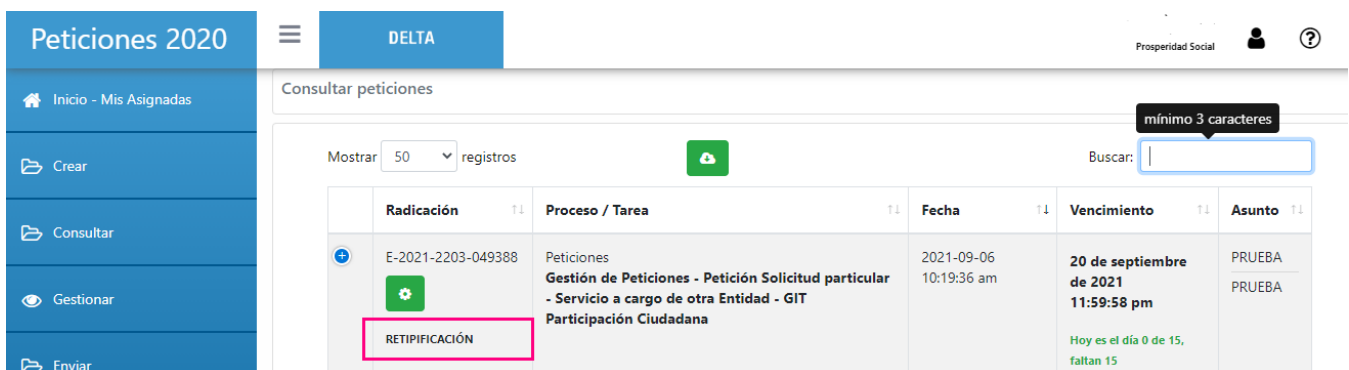
- **Impacto:** Se selecciona la importancia que tiene la petición (**Alto, Medio y Bajo**).
- **Motivo de cambio:** Una breve descripción de la razón por la cual se está realizando los cambios en la tipificación inicial.



The screenshot shows a form with a left sidebar containing 'Consultar', 'Gestionar', 'Enviar', and 'Administrar'. The main form area has the following fields highlighted with red arrows:

- Vencimiento:** 2021-09-20
- Asignado:** Yolima Alejandra Acosta Lobo
- Impacto:** Normal
- Motivo cambio:** Una breve descripción del cambio realizado
- Guardar:** A blue button at the bottom right.

Por último, dar clic en **Guardar**.

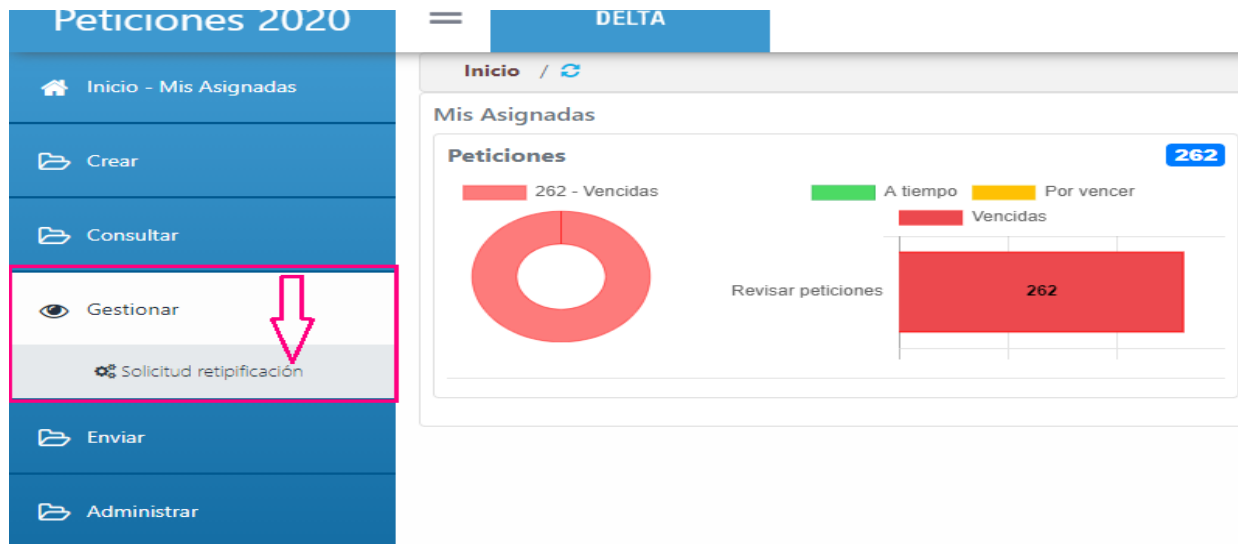



The screenshot shows the Delta application interface with a sidebar on the left and a main content area. The main content area displays a table of petitions. A red box highlights the 'RETIPIFICACIÓN' label in the first row of the table.

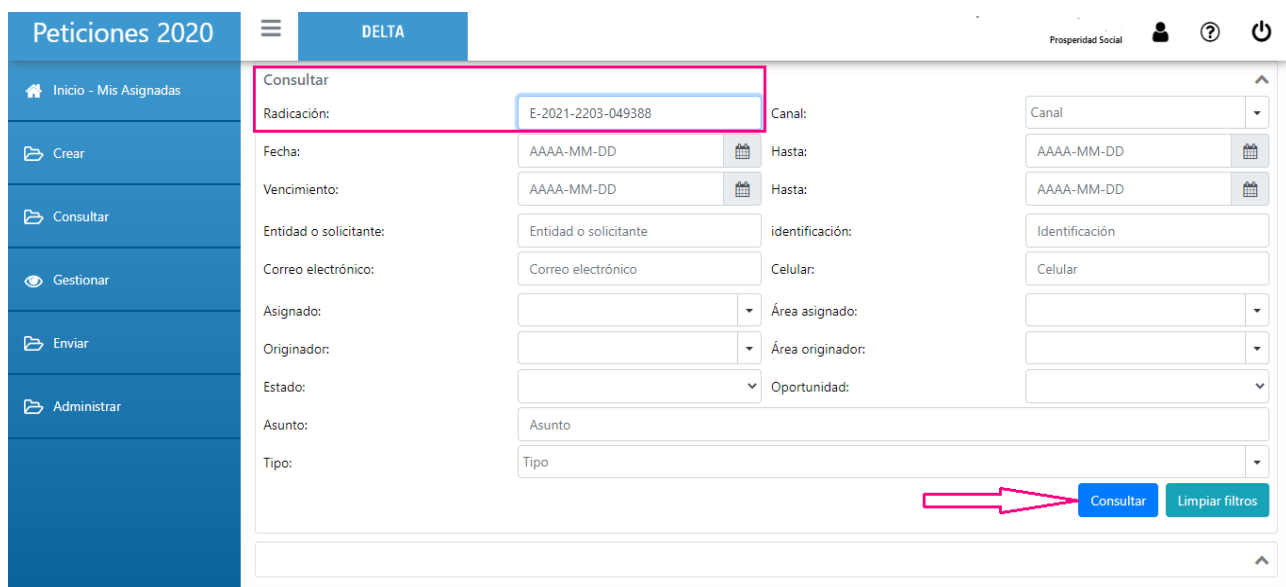
Radicación	Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto
E-2021-2203-049388	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Servicio a cargo de otra Entidad - GIT Participación Ciudadana	2021-09-06 10:19:36 am	20 de septiembre de 2021 11:59:58 pm <small>Hoy es el día 0 de 15, faltan 15</small>	PRUEBA PRUEBA

4. NUEVA TIPIFICACIÓN

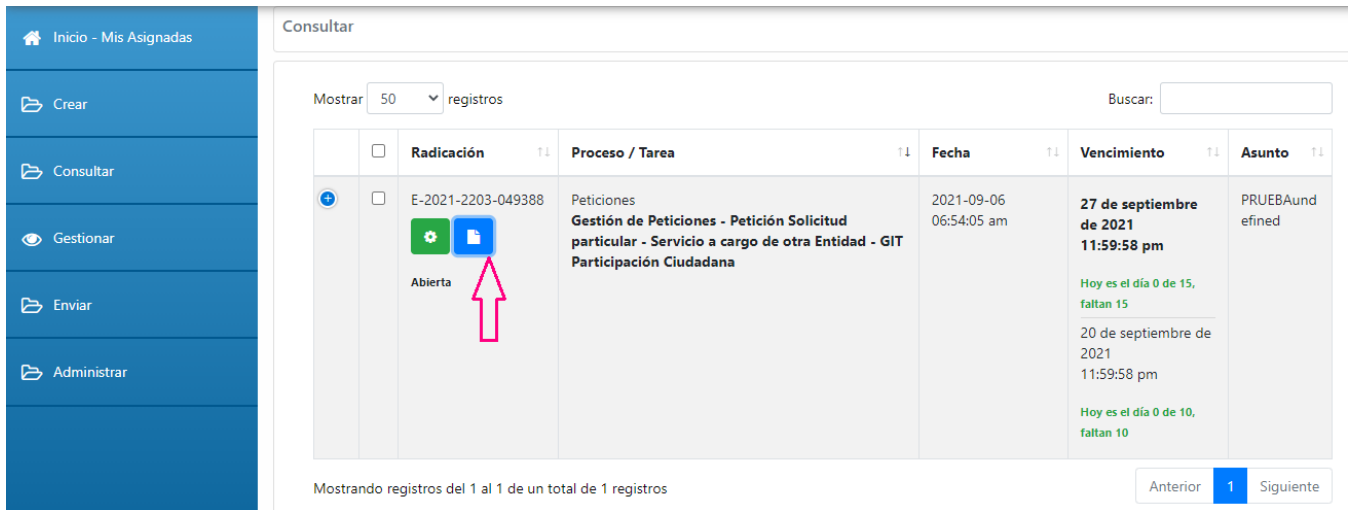
Ahora, en mis asignados en el menú **Gestionar** hacer clic en **Solicitud Retipificación**.



Escribir el radicado de entrada al que se aplicará la Retipificación en el campo **Radicación**, luego se dirige al campo **Consultar**.





Una vez generada la búsqueda, se visualiza la información dando clic en **Nueva Tipificación**.



Consultar

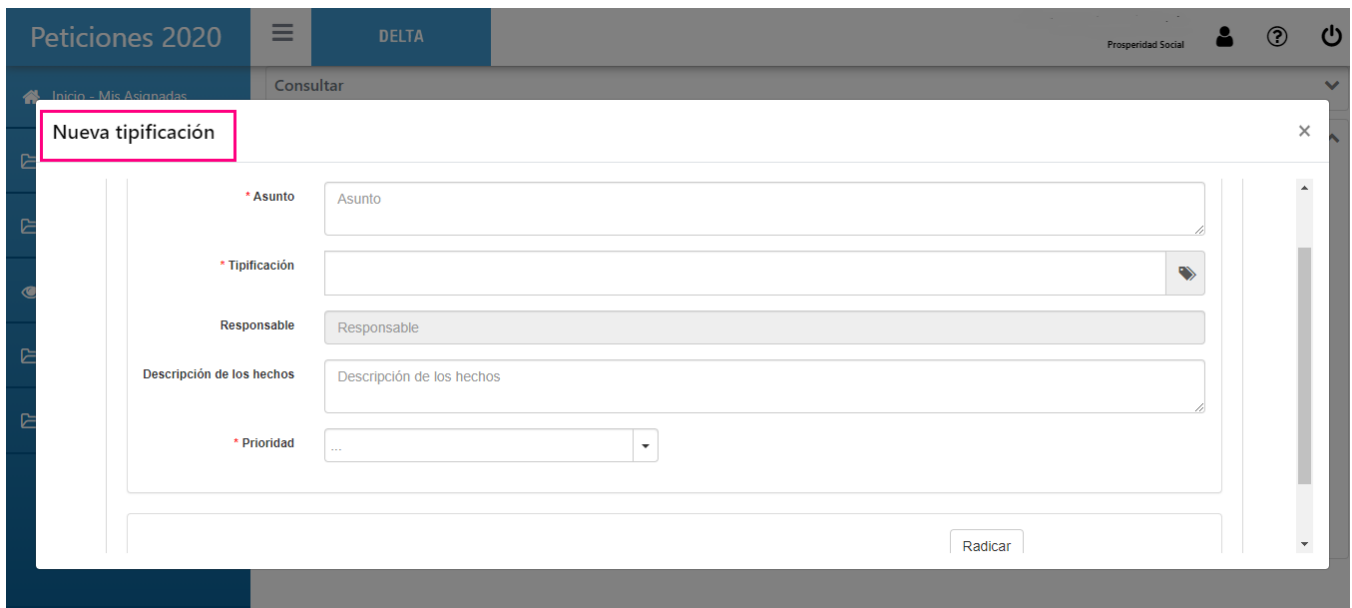
Mostrar 50 registros

	Radicación	Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto
	<input type="checkbox"/> E-2021-2203-049388   Abierta	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Servicio a cargo de otra Entidad - GIT Participación Ciudadana	2021-09-06 06:54:05 am	27 de septiembre de 2021 11:59:58 pm Hoy es el día 0 de 15, faltan 15 20 de septiembre de 2021 11:59:58 pm Hoy es el día 0 de 10, faltan 10	PRUEBAund efinid

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

Luego, se abre una ventana la cual contiene el formulario de la petición.



Peticiones 2020 DELTA

Prospeidad Social

Consultar

Nueva tipificación

* Asunto: Asunto

* Tipificación: [dropdown menu]

Responsable: Responsable


Descripción de los hechos: Descripción de los hechos

* Prioridad: [dropdown menu]

Radical

Asimismo, se empieza a diligenciar cada uno de los campos; **Duplicar Bloque, Asunto, Tipificación, Responsable, Descripción de los hechos, Prioridad y Radical.**

Duplicar Bloque: En caso de ser necesario enviar a más de un GIT (Grupo Interno de Trabajo) y simultáneamente un traslado.

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-right: 5px;">La equidad es de todos</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">Prosperidad Social</div> </div>	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE REVISIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 20 de 21

Asunto: Registrar el enunciado que viene en la petición.

Tipificación: Se debe dar clic para clasificar la PQRSDF, con el fin de asignar la competencia a las áreas y dependencias de Prosperidad Social y a otras entidades.







Responsable: Este se diligencia automáticamente, teniendo en cuenta la clasificación del campo tipificación.

Descripción de los hechos: De acuerdo con el lineamiento establecido.

Prioridad: Es necesario seleccionar alguna de las opciones (**Alta, Normal y Prelación de turno**) de acuerdo con las características de la PQRSDF.

Radicar: Registrar los cambios realizados.

Finalmente, se hace la consulta para verificar que la gestión haya sido exitosa.

 Consultar	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Radicación</th> <th>Proceso / Tarea</th> <th>Fecha</th> <th>Vencimiento</th> <th>Asunto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> E-2021-2203-049388  </td> <td> Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Servicio a cargo de otra Entidad - GIT Participación Ciudadana </td> <td> 2021-09-06 12:04:35 pm </td> <td> 13 de septiembre de 2021 11:59:58 pm Hoy es el día 0 de 15, faltan 15 </td> <td> PRUEBA </td> </tr> <tr> <td style="border: 2px solid #ff00ff;"> ASIGNADO </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Radicación	Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto	E-2021-2203-049388 	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Servicio a cargo de otra Entidad - GIT Participación Ciudadana	2021-09-06 12:04:35 pm	13 de septiembre de 2021 11:59:58 pm Hoy es el día 0 de 15, faltan 15	PRUEBA	ASIGNADO				
Radicación		Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto											
E-2021-2203-049388 		Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Servicio a cargo de otra Entidad - GIT Participación Ciudadana	2021-09-06 12:04:35 pm	13 de septiembre de 2021 11:59:58 pm Hoy es el día 0 de 15, faltan 15	PRUEBA											
ASIGNADO																
 Gestionar																
 Enviar																