



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

**INSTRUCTIVO DEL APLICATIVO DELTA**

**GESTIÓN DE PETICIONES (Proyección)**

**Departamento Administrativo para la Prosperidad Social**

**Bogotá D.C.**

**Septiembre, 2021**

 <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;"> <b>La equidad es de todos</b> </div> <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <b>Prosperidad Social</b> </div>	<b>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: 1 de 16

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>2</b>
<b>ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1. CAMBIAR APLICACIÓN EXISTENTE</b> .....	<b>7</b>
<b>2. GESTIÓN DE PETICIONES</b> .....	<b>8</b>
<b>3. RECHAZO</b> .....	<b>13</b>

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle;"> <p><b>La equidad es de todos</b></p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 20px;"> <p><b>Prosperidad Social</b></p> </div>	<p><b>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</b></p>	
	<p><b>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	<p>VERSIÓN: 0</p> <p>PÁGINA: <b>2 de 16</b></p>

## **INTRODUCCIÓN**

El propósito del presente documento es dar a conocer el paso a paso para gestión o proyección de respuesta a Peticiones en la nueva vista del Sistema de Gestión Documental DELTA.

## **OBJETIVO**

Dar a conocer la forma cómo se debe efectuar el proceso de proyección o gestión de respuesta a 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 de gestionar o proyectar las respuestas en el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF.

 <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;"> <p>Prosperidad Social</p> </div>	<b>Instructivo Aplicativo Delta</b> <b>PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: 3 de 16

## 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.

 <b>La equidad es de todos</b> Prosperidad Social	<b>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 4 de 16

**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](mailto: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;"> <b>La equidad es de todos</b> </div> <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <b>Prosperidad Social</b> </div>	<b>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: <b>5 de 16</b>

**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;"> <span>La equidad es de todos</span> <span>Prosperidad Social</span> </div>	<b>Instructivo Aplicativo Delta</b> <b>PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: 6 de 16

## 1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA

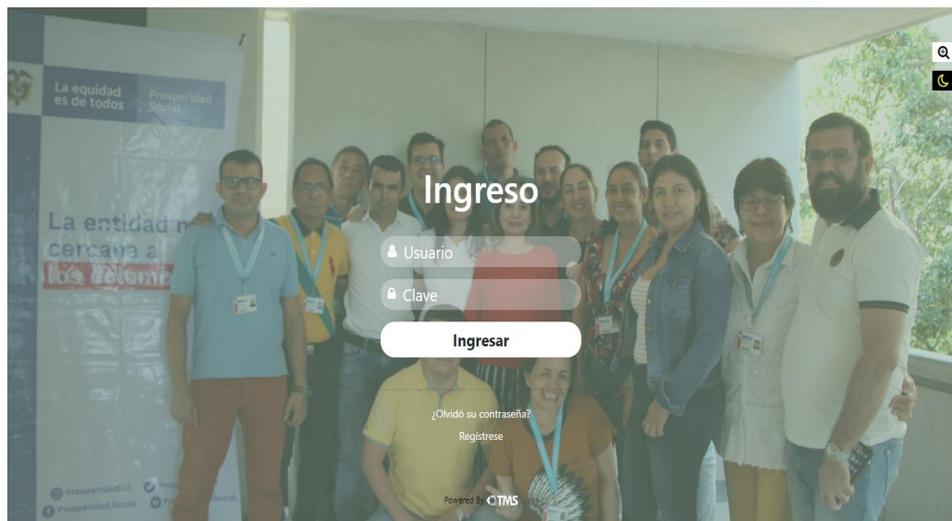
**Ingreso usuarios funcionarios y contratistas.**

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)



 <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;"> <b>La equidad es de todos</b> </div> <div style="display: inline-block; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; margin-left: 10px;"> <b>Prosperidad Social</b> </div>	<b>Instructivo Aplicativo Delta</b> <b>PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: <b>7 de 16</b>

- **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. GESTIÓN DE PETICIONES

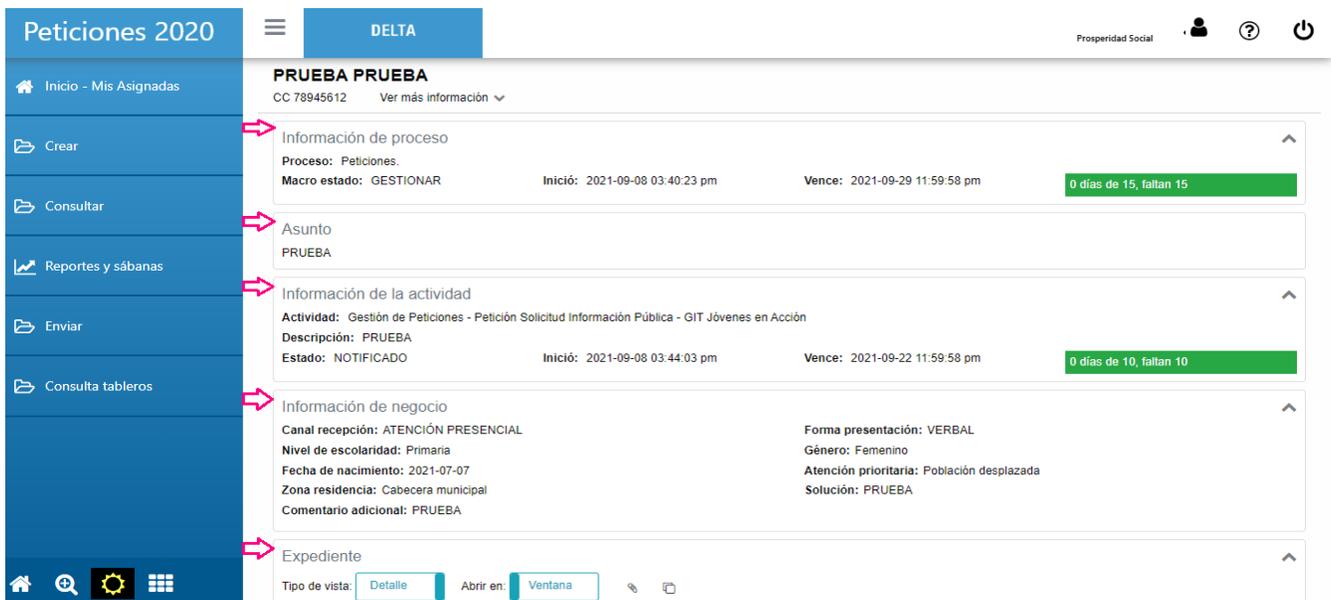
Dar clic en **Inicio - Mis asignadas**, abre una ventana donde se puede visualizar el **Tablero mis asignadas** con las peticiones para elaborar las respuestas a cada radicado, hacer clic en el engranaje.

	Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción
<input type="checkbox"/>	E-2021-2203-049388	Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Servicio a cargo de otra Entidad - GIT Participación Ciudadana RE-ASIGNADO	<b>13 de septiembre de 2021 11:59:58 pm</b> Hoy es el día 0 de 5, faltan 5	PRUEBA PRUEBA CC - 78945612 0000000000 11111111 no@no.com CALLE 127 ABEJORRAL - ANTIOQUIA	Canal recepción: ATENCIÓN PRESENCIAL Forma presentación: VERBAL Nivel de escolaridad: Primaria Género: Femenino Fecha de nacimiento: 2021-07-07 Atención prioritaria: Población desplazada Zona residencia: Cabecera municipal

Abre una ventana donde encontrará botones con diferentes acciones como; **Cerrar, Crear Documento, Registrar actividad, adjuntar archivo, reasignar, histórico de actividades, crear tarea relacionada.**



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

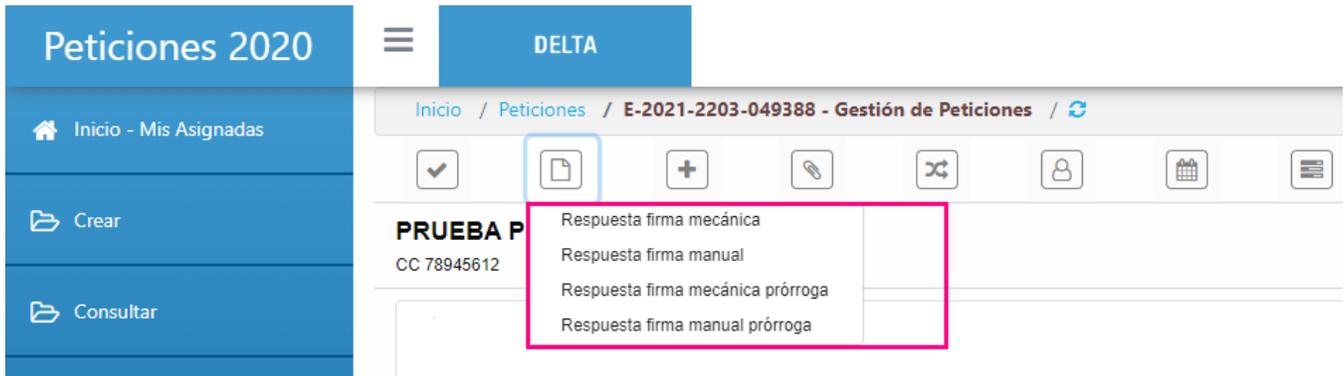


Para iniciar la gestión dar clic en **Crear Documento**.



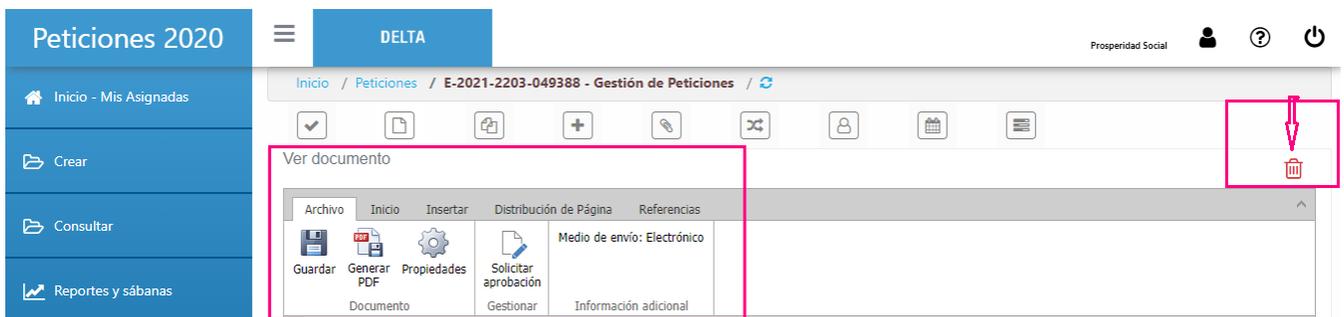
 <b>La equidad es de todos</b> Prosperidad Social	<b>Instructivo Aplicativo Delta</b> <b>PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0 PÁGINA: <b>10 de 16</b>

Luego, se despliegan opciones para dar respuesta utilizando alguna de las siguientes opciones según sea el caso, **Respuesta con firma mecánica o firma manual**.



- ❖ **Respuesta Firma Mecánica:** El responsable cuenta con la firma configurada en el sistema DELTA.
- ❖ **Respuesta Firma Manual:** El responsable no cuenta con una firma configurada en el sistema DELTA, y firma de forma manual o autógrafa.

Luego de hacer clic sobre la opción **Respuesta Firma Mecánica o Respuesta Firma Manual**, a continuación, se abre una ventana con la plantilla que tiene las mismas características que un documento Word.

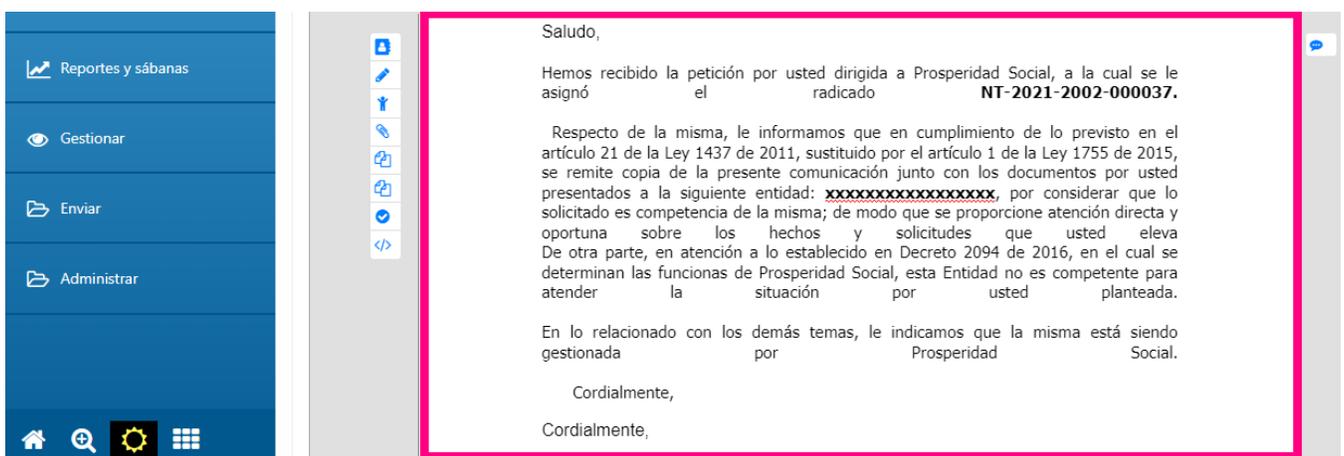


La plantilla contiene botones que al hacer clic en cada uno de ellos habilitará los campos para diligenciarse: **Destinatario Externo, Asunto, Firmante, Anexo, Copia Interna, Copia Externa, Revisor Ciclo, Radicación Relacionada**.

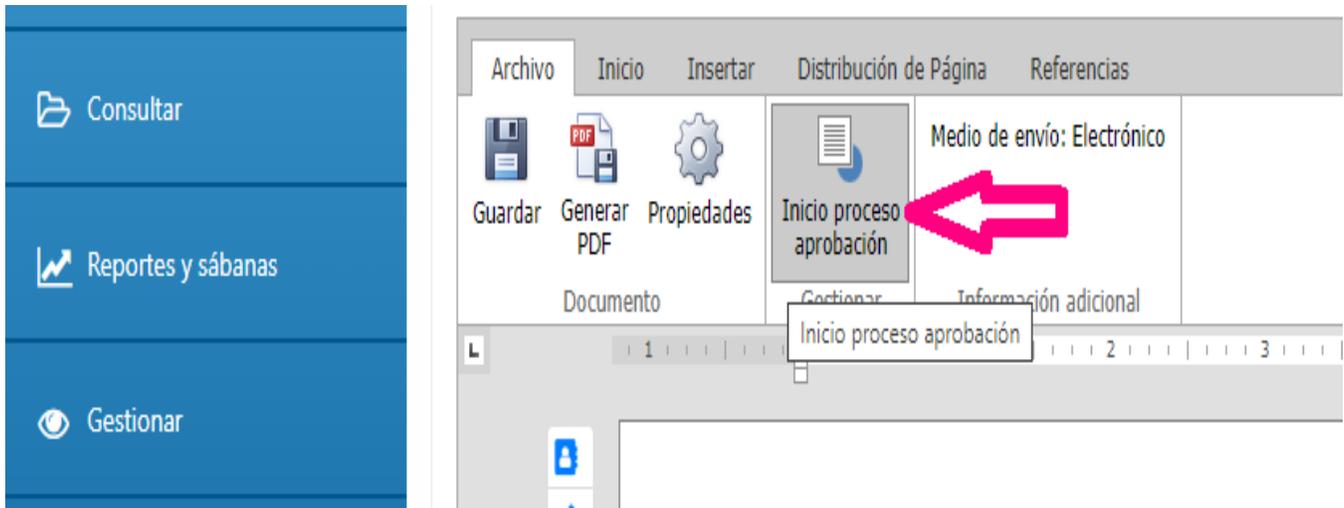


- **Destinatario Externo:** Agregar o modificar nombres del ciudadano o entidad y escoger el medio de envío de la respuesta.
- **Asunto:** Complementar o retirar el contenido, se recomienda referenciar el radicado de entrada.
- **Firmante:** Responsable de la firma.
- **Anexo:** Adjuntar los archivos necesarios a la respuesta.
- **Copia Interna:** Seleccionar las personas que deben estar enteradas de la respuesta en la entidad.
- **Copia Externa:** Seleccionar las entidades competentes o que realizaron el traslado previo.
- **Revisor Ciclo:** Seleccionar el responsable de revisar la respuesta, se puede más de uno.
- **Radicación Relacionada:** Se usa en el caso de asociar una respuesta a un radicado anterior.

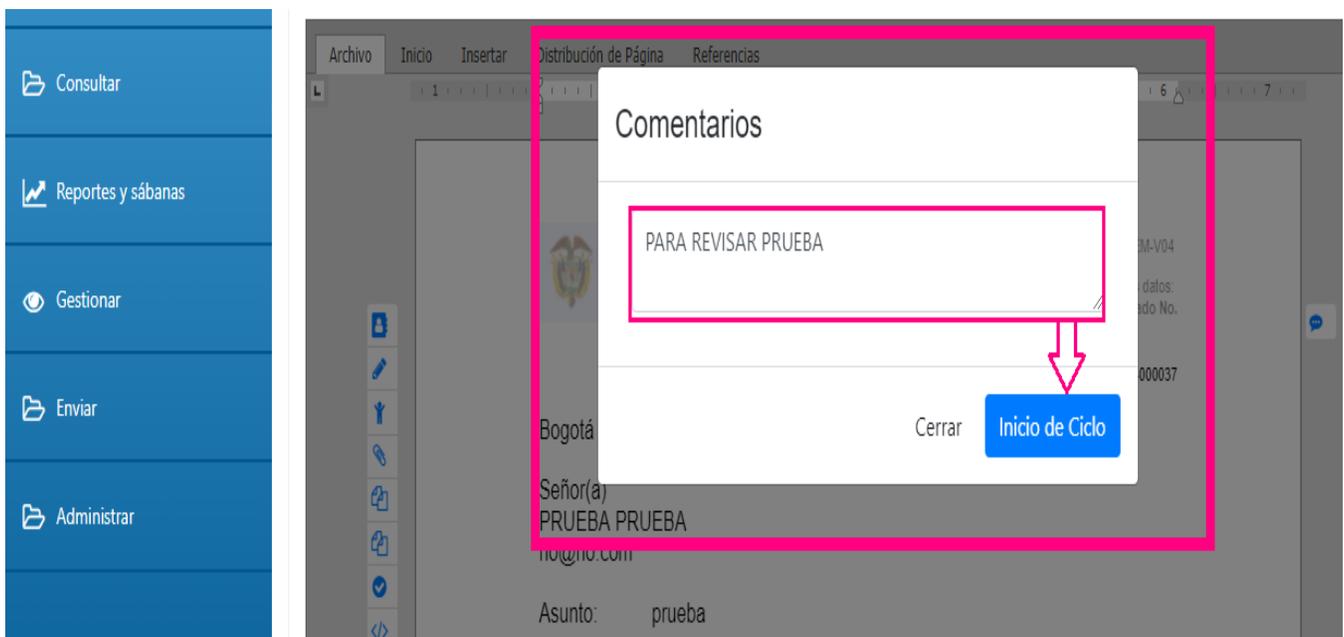
El contenido de la respuesta es competencia de las áreas o dependencias de Prosperidad Social, de acuerdo con sus lineamientos o procedimientos internos.



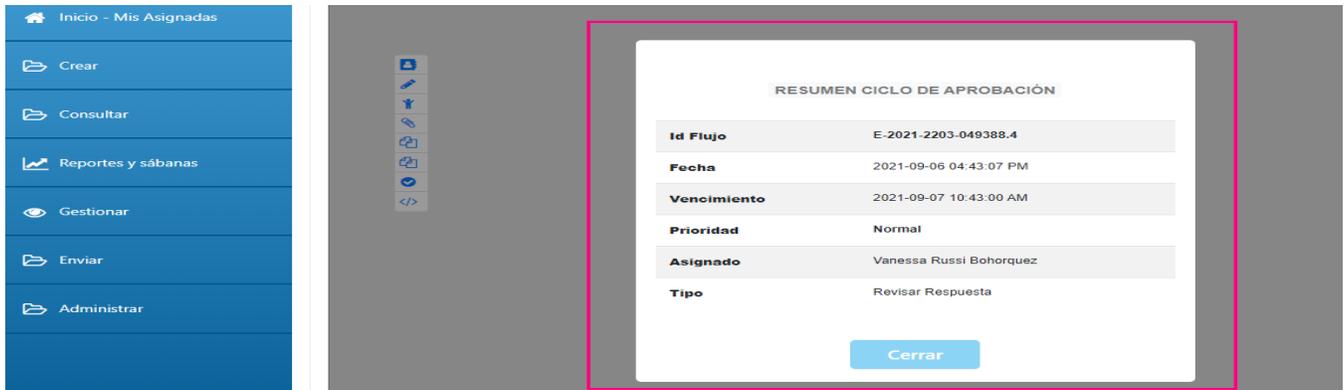
Una vez elaborada la respuesta, dar clic en el botón **Inicio Proceso Aprobación**.



A continuación, se abre una ventana, en el campo **Comentario** se debe escribir las palabras **PARA REVISAR**, luego hacer clic en el botón **Inicio de Ciclo**.



Finalmente, se evidencia una ventana con **RESUMEN CICLO DE APROBACIÓN**, importante tener en cuenta la información que contiene la siguiente tabla: **Id Flujo, Fecha, Vencimiento, Prioridad, Asignado, Tipo**.



### 3. RECHAZO

En la etapa Gestión de Peticiones, es posible que se presenten solicitudes de corrección de forma o de fondo a las respuestas proyectadas, por lo anterior, en la etapa de revisión de la respuesta se puede rechazar la proyección.

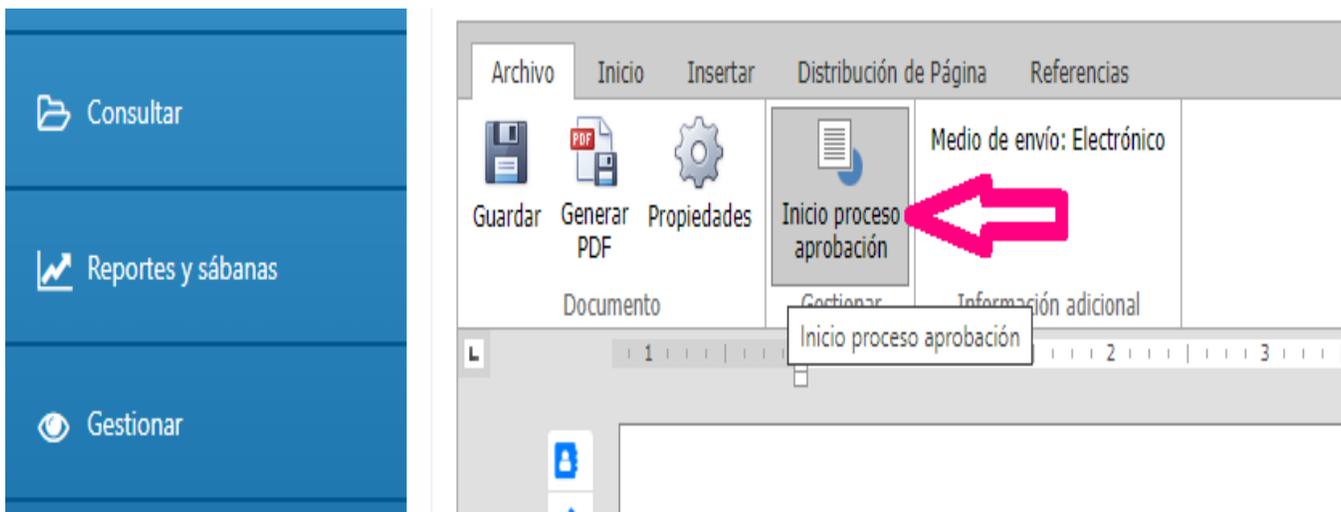
Para observar los motivos del rechazo, dar clic en **Mis asignadas**, allí se abre una ventana donde se puede visualizar el **Tablero mis asignadas**, identificando cuál de las cartas se ha rechazado en la parte inferior del engranaje, en la opción **1 doc con ciclo 1 rechazado**.



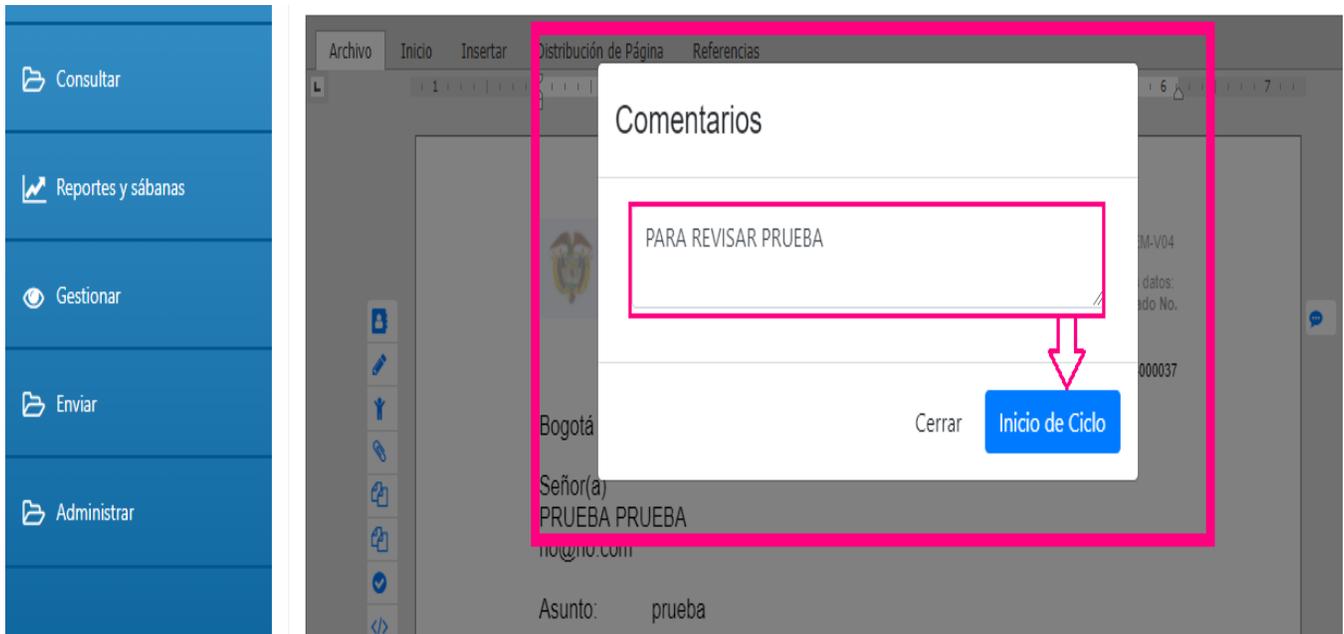
Seguidamente, al dar clic en engranaje se abre una ventana con la plantilla de respuesta, se dirige al costado derecho de la plantilla donde hay un botón con la siguiente imagen , es necesario hacer clic para ver el comentario sobre las correcciones a realizar a la proyección.



Una vez ajustada la respuesta, dar clic en el botón **Inicio Proceso Aprobación**.



A continuación, se abre una ventana, en el campo comentario digitar las palabras **PARA REVISAR**, y finalmente hacer clic en el botón **Inicio de Ciclo**.



Para concluir se evidencia una ventana con **RESUMEN CICLO DE APROBACIÓN**, importante tener en cuenta la información que contiene la siguiente tabla: **Id Flujo, Fecha, Vencimiento, Prioridad, Asignado, Tipo**.

<b>RESUMEN CICLO DE APROBACIÓN</b>	
<b>Id Flujo</b>	E-2021-2203-049388.5
<b>Fecha</b>	2021-09-07 10:04:09 AM
<b>Vencimiento</b>	2021-09-07 01:03:59 PM
<b>Prioridad</b>	Normal
<b>Asignado</b>	Vanessa Russi Bohorquez
<b>Tipo</b>	Revisar Respuesta

Cerrar