



**La equidad  
es de todos**

**Prosperidad  
Social**

**INSTRUCTIVO DEL APLICATIVO DELTA**

**REVISAR RESPUESTA**

**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 REVISAR RESPUESTA</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: 1 de 13

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	2
ALCANCE.....	2
DEFINICIONES.....	3
1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA.....	6
1.1. CAMBIAR APLICACIÓN EXISTENTE.....	7
2. REVISAR RESPUESTA.....	8
2.1. RECHAZADO.....	10
2.2. Solicitar Aprobación.....	11

 <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>	<b>Instructivo Aplicativo Delta</b> <b>PROCESO REVISAR RESPUESTA</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: <b>2 de 13</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El propósito del presente documento es dar a conocer el paso a paso para revisar 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 Revisar 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 del proceso de revisión de respuestas proyectadas para la gestión 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; margin-left: 10px;"> <p>Prosperidad Social</p> </div>	<b>Instructivo Aplicativo Delta</b> <b>PROCESO REVISAR RESPUESTA</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: 3 de 13

## 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.

**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

 <b>La equidad es de todos</b> Prosperidad Social	<b>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO REVISAR RESPUESTA</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 4 de 13

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@prospersedsocial.gov.co](mailto:servicioalciudadano@prospersedsocial.gov.co)
- **Portal Web:** Diligenciando el formulario electrónico de la página Departamento Administrativo para la Prosperidad Social  
[https://delta.prospersedsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/\(SwgUB8M7\)/SC/es/InterfazDocumental/AbrirDocumento/4964231](https://delta.prospersedsocial.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.prospersedsocial.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).

**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.

 <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>	<b>Instructivo Aplicativo Delta</b> <b>PROCESO REVISAR RESPUESTA</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: <b>5 de 13</b>

**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-around; align-items: center;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">La equidad es de todos</div> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Prosperidad Social</div> </div>	<b>Instructivo Aplicativo Delta</b> <b>PROCESO REVISAR RESPUESTA</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0  PÁGINA: 6 de 13

## 1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA

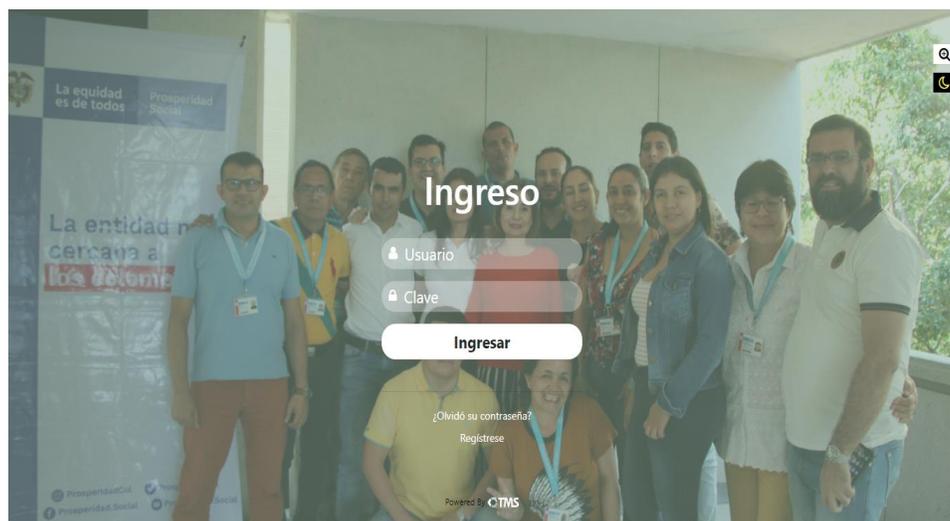
**Ingreso usuarios funcionarios y contratistas.**

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)



	<b>Instructivo Aplicativo Delta</b> <b>PROCESO REVISAR RESPUESTA</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO</b> <b>AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 7 de 13

- **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.

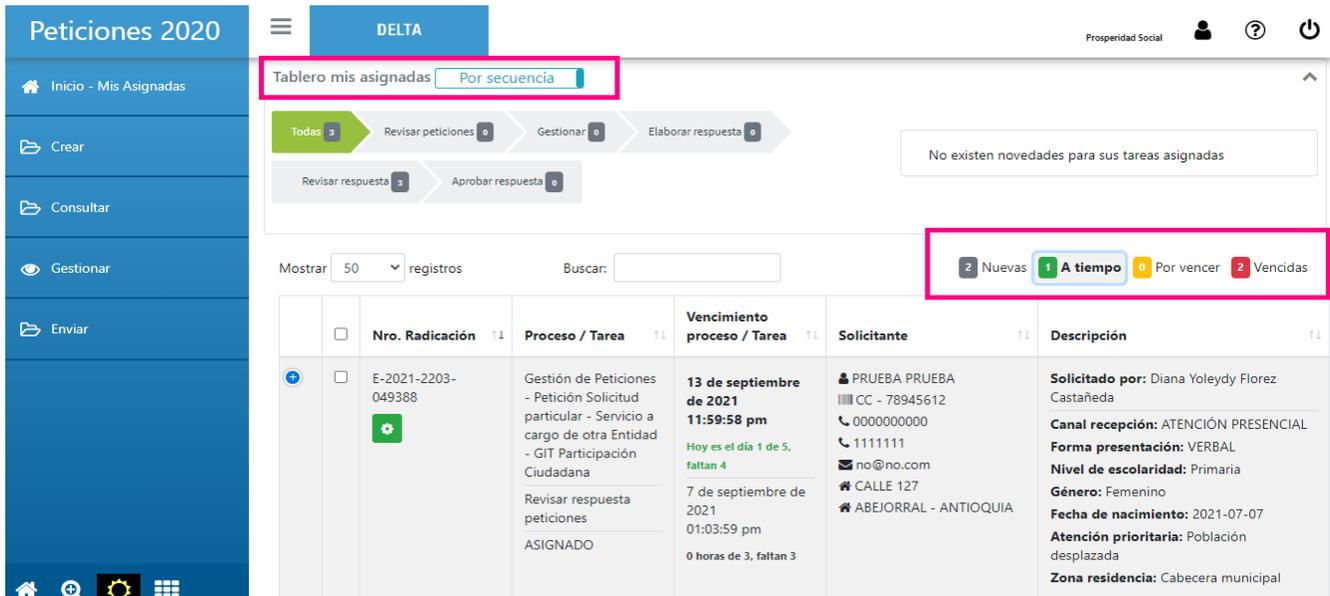


## 2. REVISAR RESPUESTA

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.



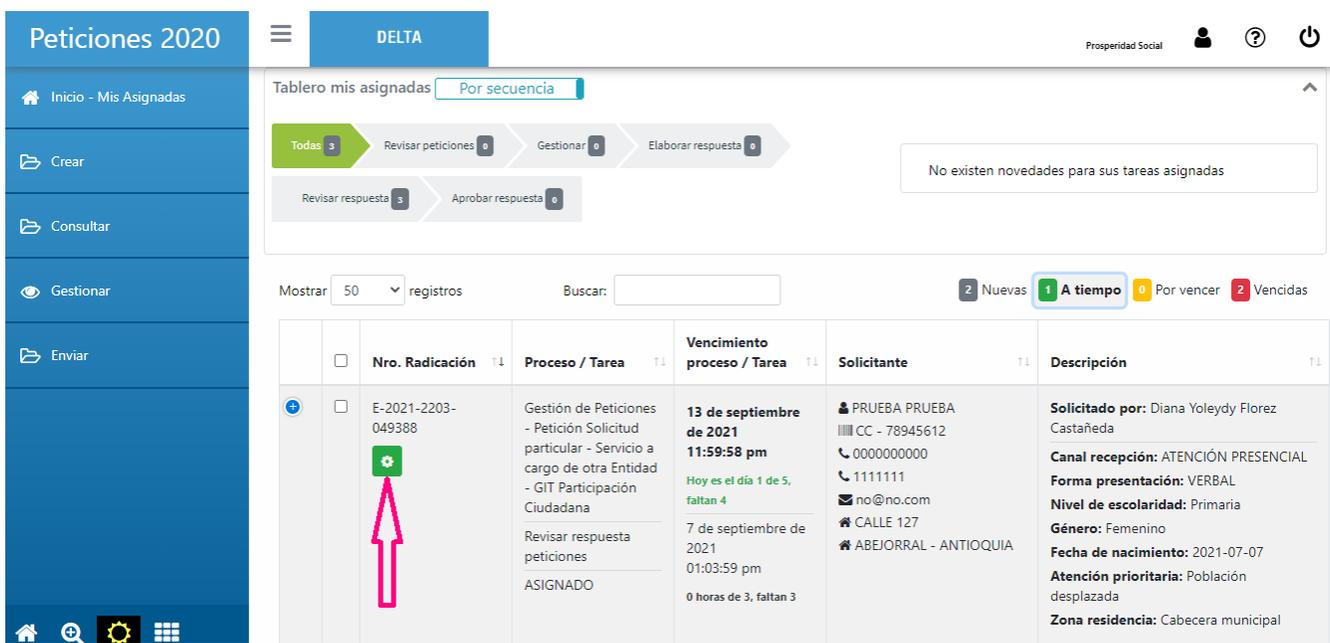
En el **Tablero mis asignados**, dar clic en el botón de **Nuevas, A tiempo, Por vencer o Vencidas** según corresponda o digitar directamente el radicado en el campo **Buscar**.



The screenshot shows the 'Petitionen 2020' dashboard. The 'Tablero mis asignados' section is active, displaying a progress bar with steps: 'Todas 3', 'Revisar peticiones 0', 'Gestionar 0', 'Elaborar respuesta 0', 'Revisar respuesta 3', and 'Aprobar respuesta 0'. A search bar is present with the text 'Mostrar 50 registros' and 'Buscar:'. Below the search bar, there are filter buttons: '2 Nuevas', '1 A tiempo', '0 Por vencer', and '2 Vencidas'. A table of assigned petitions is shown below, with the first row highlighted. A pink arrow points to the gear icon in the first row of the table.

	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 Revisar respuesta peticiones ASIGNADO	<b>13 de septiembre de 2021 11:59:58 pm</b> Hoy es el día 1 de 5, faltan 4 7 de septiembre de 2021 01:03:59 pm 0 horas de 3, faltan 3	PRUEBA PRUEBA CC - 78945612 0000000000 11111111 no@no.com CALLE 127 ABEJORRAL - ANTIOQUIA	Solicitado por: Diana Yoleydy Florez Castañeda 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

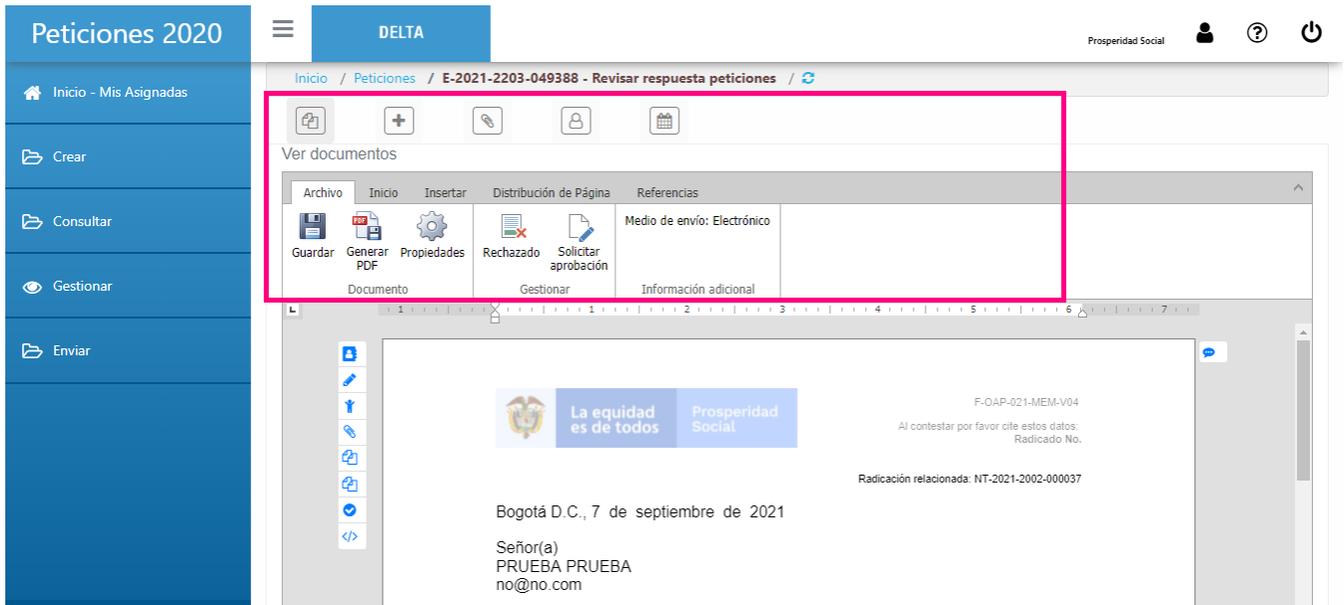
Para iniciar la gestión de la petición, dar clic en el **engranaje**.



This screenshot is identical to the previous one, but with a pink arrow pointing to the gear icon in the first row of the table, indicating the action to be taken to manage the petition.

 <b>La equidad es de todos</b> Prosperidad Social	<b>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO REVISAR RESPUESTA</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0 PÁGINA: <b>10 de 13</b>

Se abre una ventana donde encontrará la plantilla que tiene las mismas características que un documento Word.

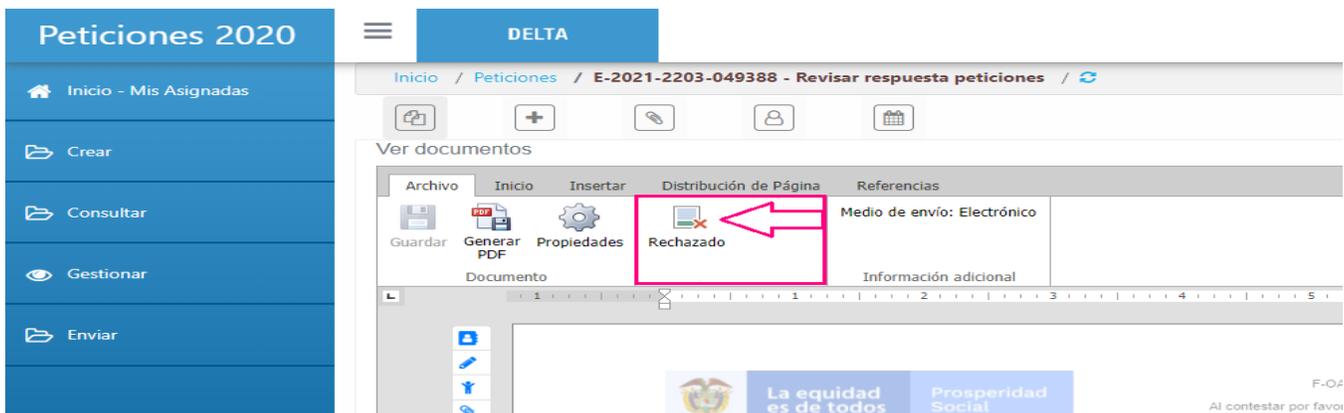


Una vez realizada la verificación de la respuesta, hay dos (2) opciones **Rechazado o Solicitar Aprobación**.

## 2.1. RECHAZADO

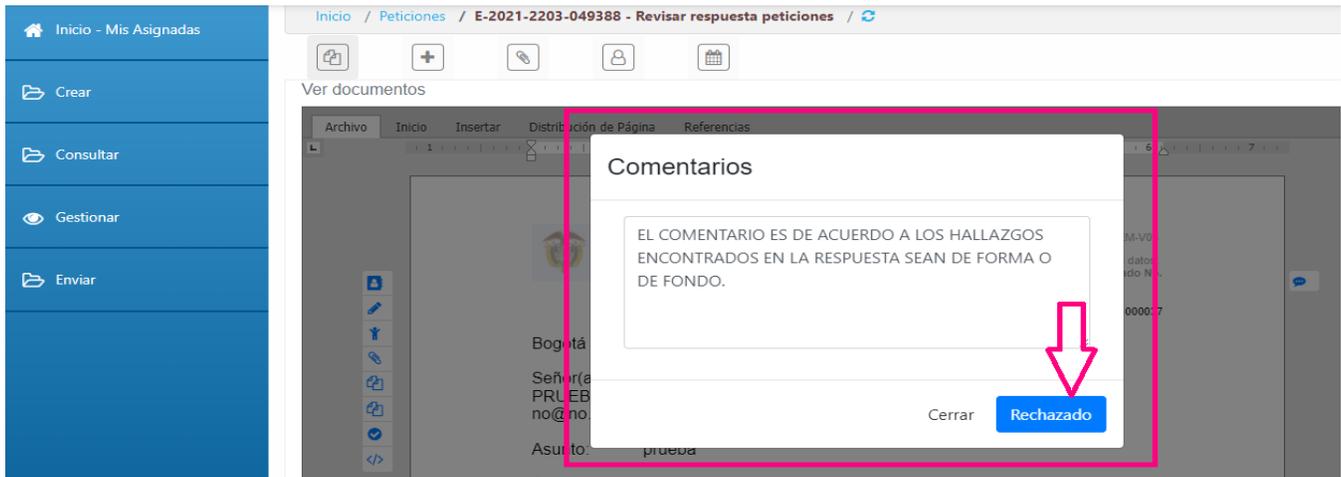
Es posible solicitar correcciones de forma o de fondo al proyectar de la respuesta.

Para efectuar el rechazo, es necesario hacer clic en el botón **Rechazado**.



 <b>La equidad es de todos</b> Prosperidad Social	<b>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO REVISAR RESPUESTA</b>	
	<b>PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 11 de 13

A continuación, se abre una ventana y en el campo comentario se debe digitar los hallazgos encontrados en la respuesta, ya sean de forma o de fondo y finalmente hacer clic en el botón **Rechazado**.

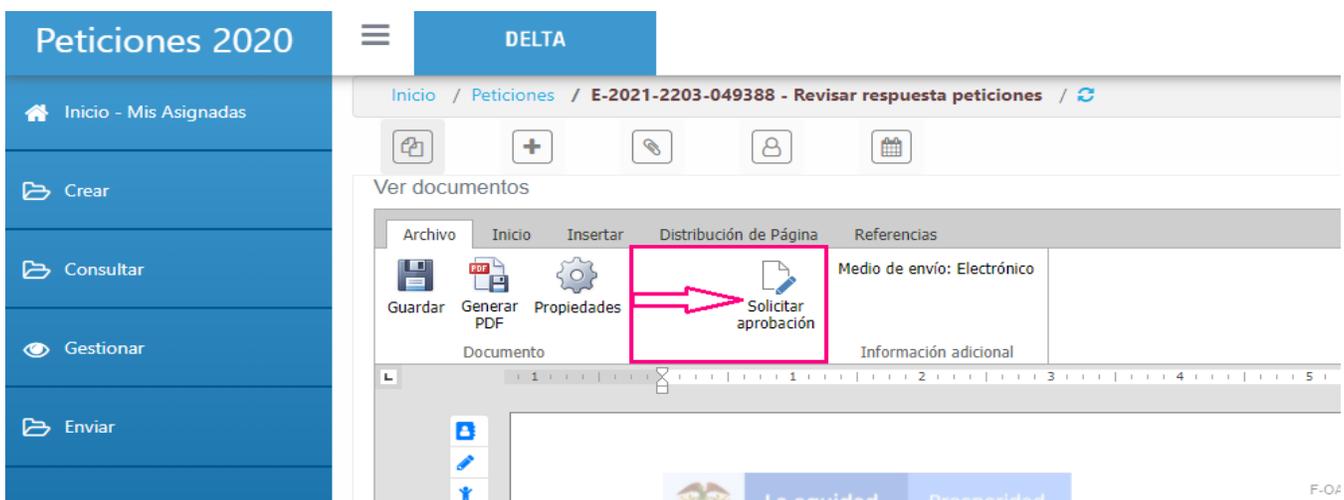


Realizada esta acción, la carta llega nuevamente a la cuenta del proyector con la etapa de Gestión de Peticiones, para que pueda realizar los ajustes que sean necesarios.

## 2.2. Solicitar Aprobación

Una vez verificada la información de la respuesta, la misma debe enviarse a la etapa de firma.

Dar clic en el botón **Solicitar Aprobación**.



A continuación, se abre una ventana, en el campo **Comentario** se deben digitar las palabras **PARA FIRMA**, luego hacer clic en el botón **Revisado**.



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**.

