



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

INSTRUCTIVO DEL APLICATIVO DELTA

FIRMAR RESPUESTA

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Bogotá D.C.

Septiembre, 2021

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 1 de 20

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
DEFINICIONES	3
1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA	6
1.1. CAMBIAR APLICACIÓN EXISTENTE	7
2. FIRMAR RESPUESTA	8
2.1. RECHAZADO	10
2.2. FIRMAR Y RADICAR	11
2.3 FIRMA MANUAL	13

 <p>La equidad es de todos</p> <p>Prosperidad Social</p>	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 2 de 20

INTRODUCCIÓN

El propósito del presente documento es dar a conocer el paso a paso para firmar respuestas 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 firma 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 y competente para la firma de respuesta a peticiones en el proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 3 de 20

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

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 4 de 20

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).

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.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 5 de 20

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.

	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 6 de 20

1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA

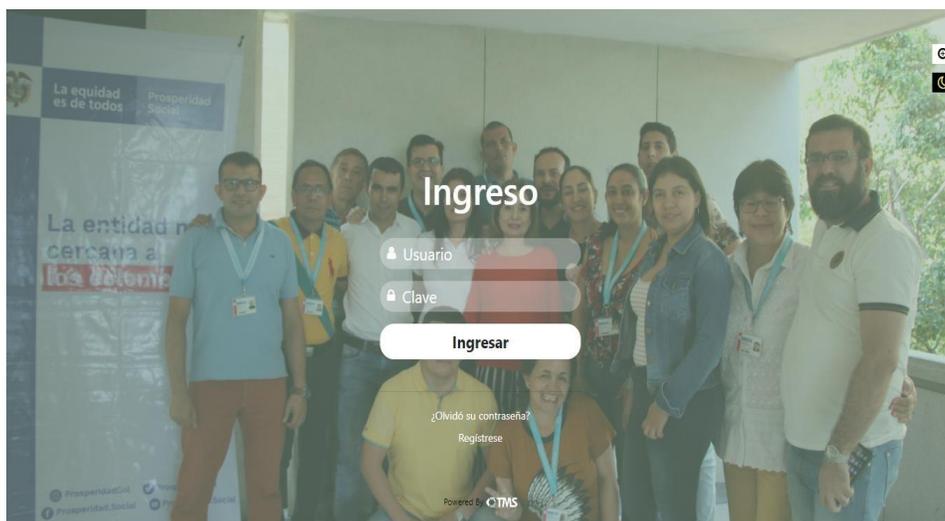
Ingreso usuarios funcionarios y contratistas.

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



Ingreso Usuario externo.

URL: [https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/\(SwqUB8M7\)/CL/es/Home/Inicio](https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/(SwqUB8M7)/CL/es/Home/Inicio)



 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 7 de 20

- **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 donde puede elegir el módulo de Peticiones y Correspondencia.

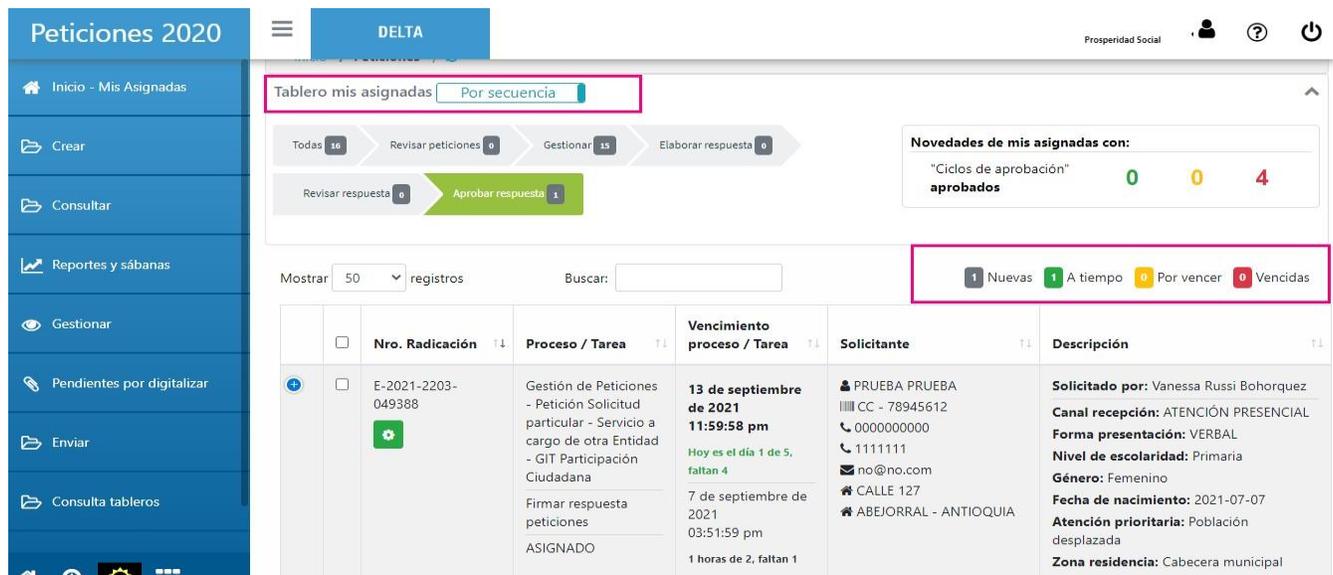


2. FIRMAR RESPUESTA

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**.



Tablero mis asignados

Todas 16 Revisar peticiones 0 Gestionar 15 Elaborar respuesta 0

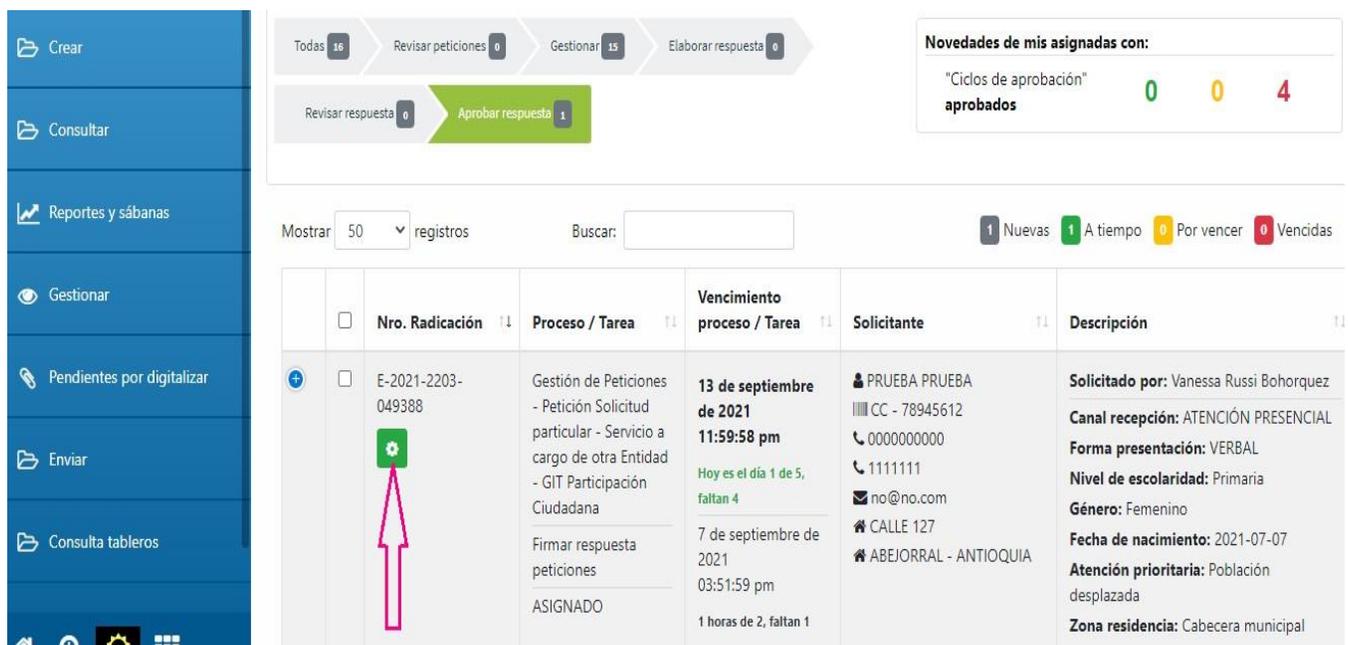
Revisar respuesta 0 Aprobar respuesta 1

Mostrar 50 registros Buscar:

1 Nuevas 1 A tiempo 0 Por vencer 0 Vencidas

	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	13 de septiembre de 2021 11:59:58 pm Hoy es el día 1 de 5, faltan 4 7 de septiembre de 2021 03:51:59 pm 1 horas de 2, faltan 1	PRUEBA PRUEBA CC - 78945612 0000000000 11111111 no@no.com CALLE 127 ABEJORRAL - ANTIOQUIA	Solicitado por: Vanessa Russi Bohorquez 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 firma de la respuesta, dar clic en el **engranaje**.



Todas 16 Revisar peticiones 0 Gestionar 15 Elaborar respuesta 0

Revisar respuesta 0 Aprobar respuesta 1

Mostrar 50 registros Buscar:

1 Nuevas 1 A tiempo 0 Por vencer 0 Vencidas

	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	13 de septiembre de 2021 11:59:58 pm Hoy es el día 1 de 5, faltan 4 7 de septiembre de 2021 03:51:59 pm 1 horas de 2, faltan 1	PRUEBA PRUEBA CC - 78945612 0000000000 11111111 no@no.com CALLE 127 ABEJORRAL - ANTIOQUIA	Solicitado por: Vanessa Russi Bohorquez 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

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

 La equidad es de todos	Properidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
		PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 10 de 20

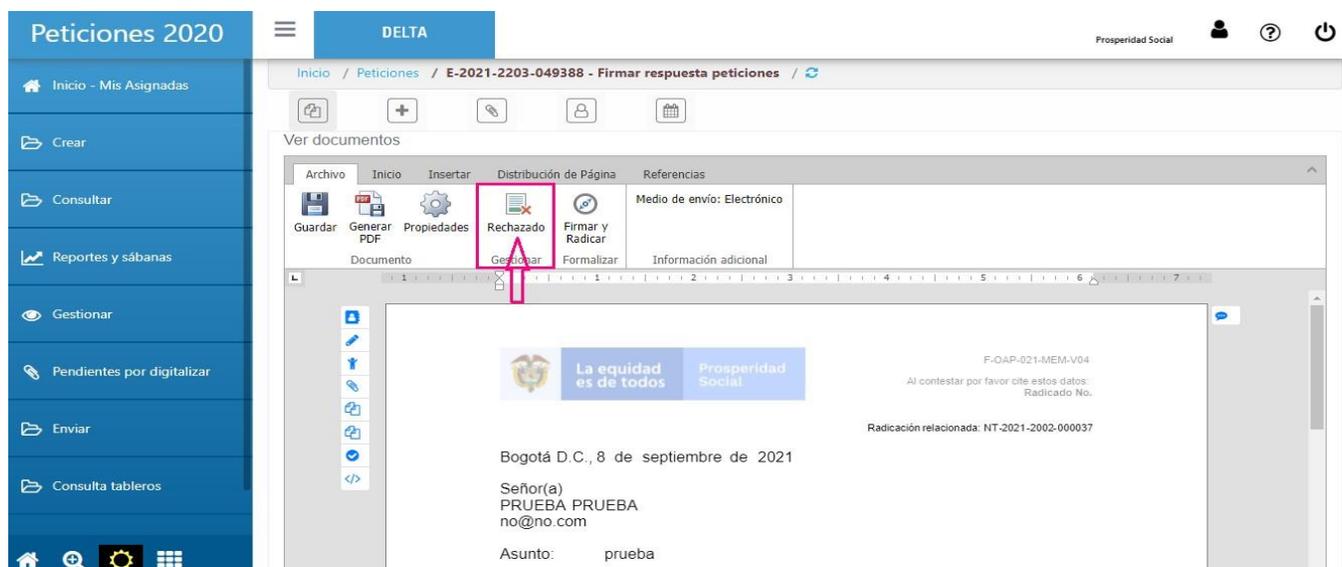


Una vez realizada la verificación de la respuesta, hay dos (2) opciones **Rechazado o Firmar y Radicar**.

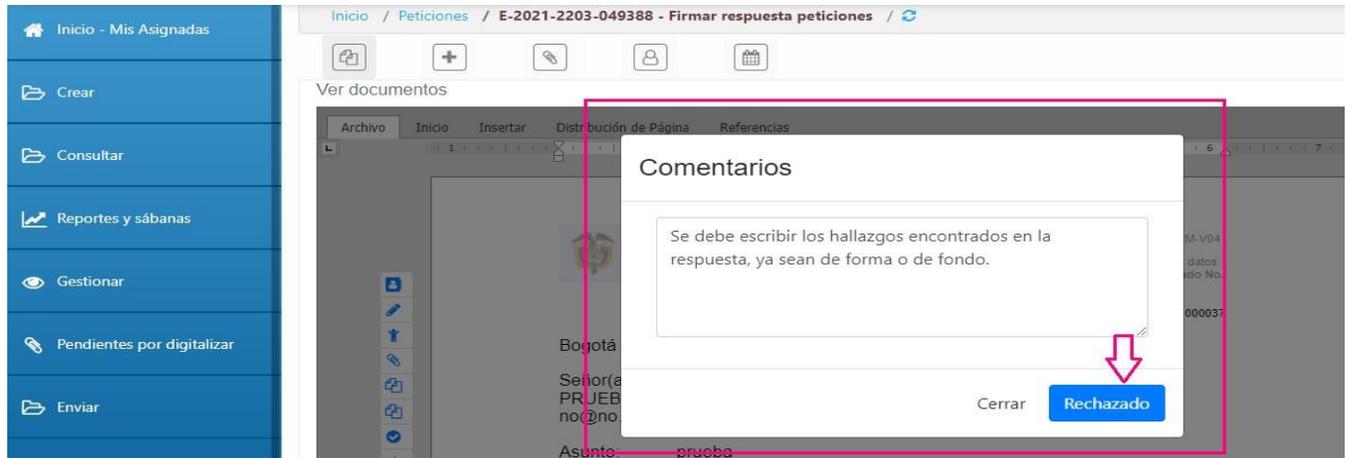
2.1. RECHAZADO

Es posible solicitar correcciones de forma o de fondo a las etapas anteriores.

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



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**.

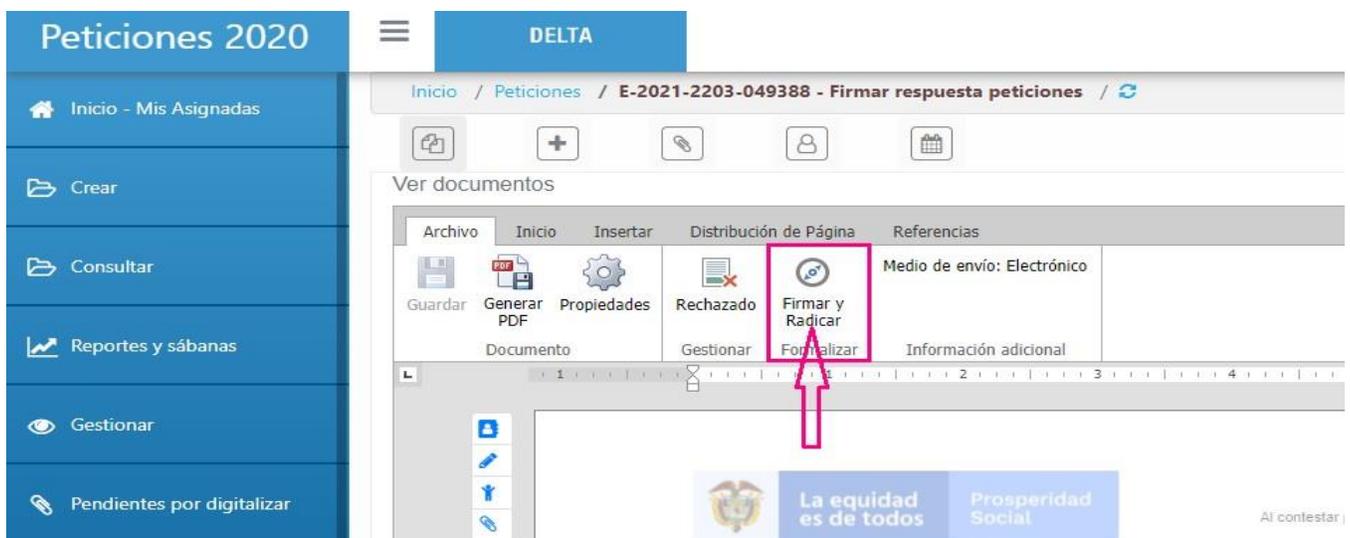


Para concluir, con esta acción la carta se regresa al usuario del proyector con la etapa de Gestión de Peticiones, para realizar los ajustes correspondientes.

2.2. FIRMAR Y RADICAR

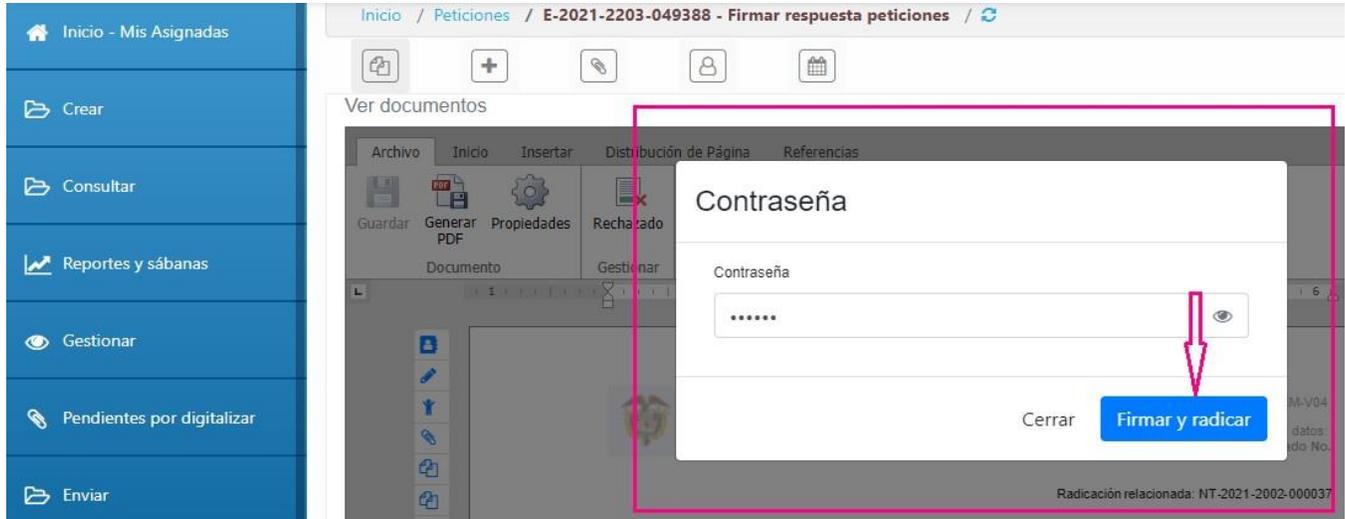
Una vez verificada la información de la respuesta y si está acorde, la misma debe firmarse.

Dar clic en el botón **Firmar y Radicar**.

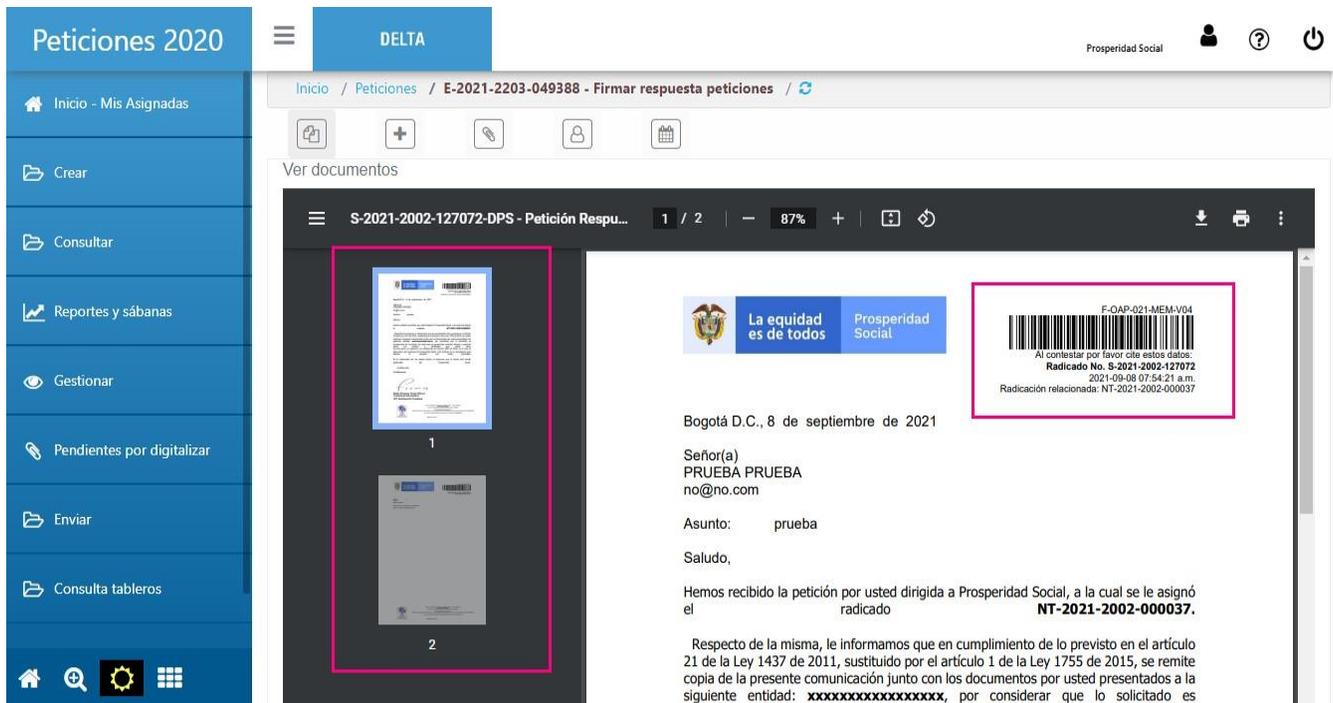


A continuación, se abre una ventana en el campo **Contraseña** se debe digitar la clave **PARA FIRMA**, luego hacer clic en el botón **Firmar y Radicar**.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	VERSIÓN: 0
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PÁGINA: 12 de 20

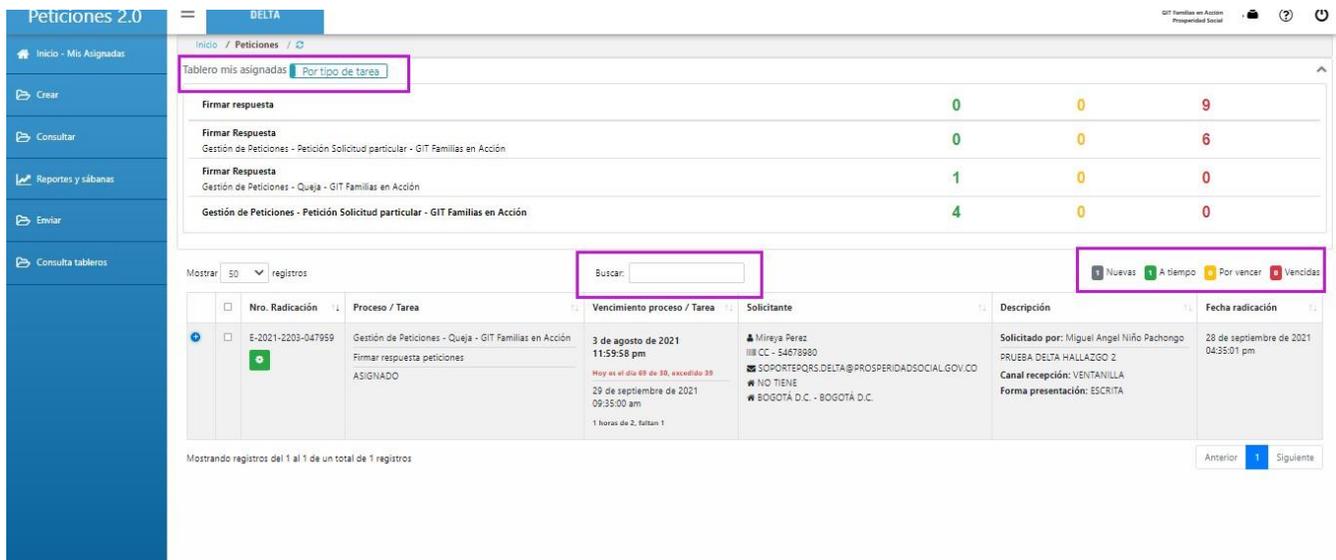


Finalmente, se actualiza con **el documento de respuesta firmado**, importante tener en cuenta la información que contiene el documento: **Radicado de salida, fecha, hora y firma.**



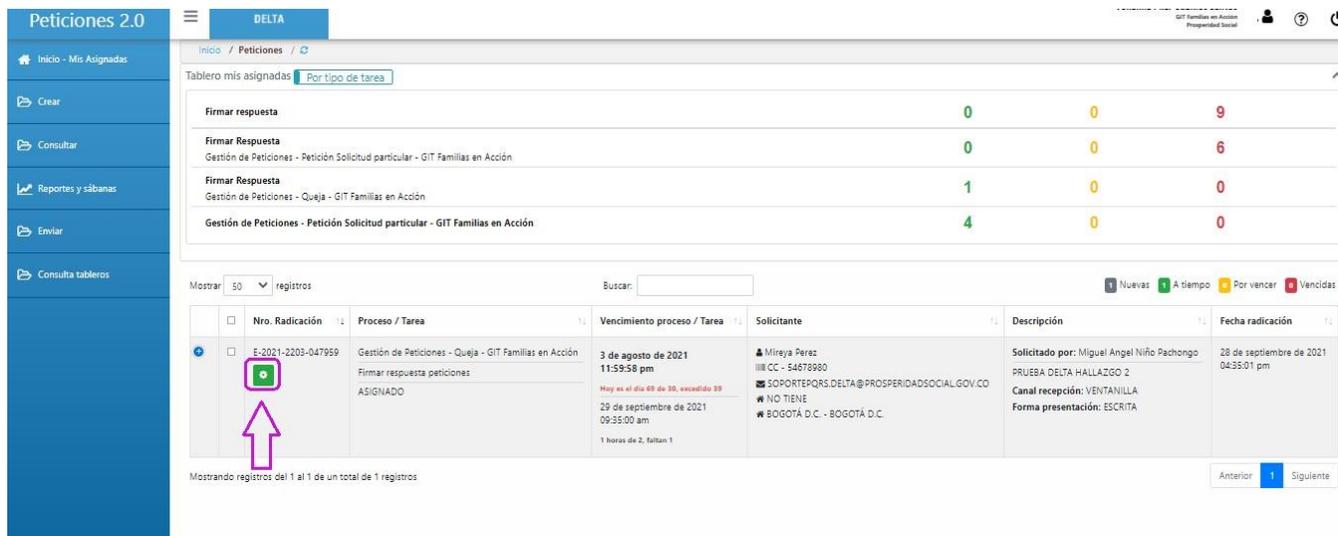
2.3 FIRMA MANUAL

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 'Petición 2.0' dashboard. On the left is a navigation menu with options like 'Inicio - Mis Asignadas', 'Crear', 'Consultar', 'Reportes y sábanas', 'Enviar', and 'Consulta tableros'. The main area displays a 'Tablero mis asignados' with a search bar and filter buttons. The search bar is highlighted with a red box. The filter buttons are also highlighted with a red box. Below the search bar is a table with columns: 'Nro. Radicación', 'Proceso / Tarea', 'Vencimiento proceso / Tarea', 'Solicitante', 'Descripción', and 'Fecha radicación'. The table shows one record with a green plus icon in the 'Nro. Radicación' column.

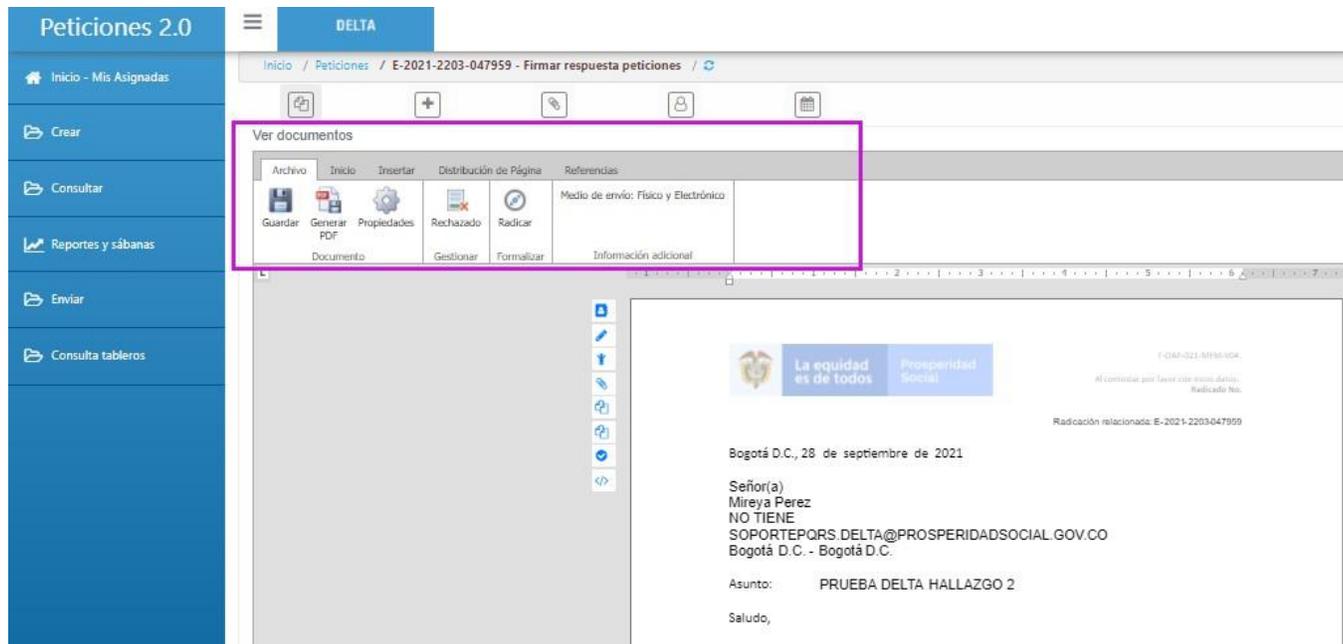
Ahora bien, para iniciar la gestión de firma de respuesta manual, dar clic en el **engranaje**.



This screenshot is similar to the previous one, but with a red box highlighting the gear icon (engranaje) next to the record number 'E-2021-2203-047959' in the 'Nro. Radicación' column. A red arrow points to this gear icon, indicating the next step in the process.

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

 La equidad es de todos	Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
		PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	
			PÁGINA: 14 de 20



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

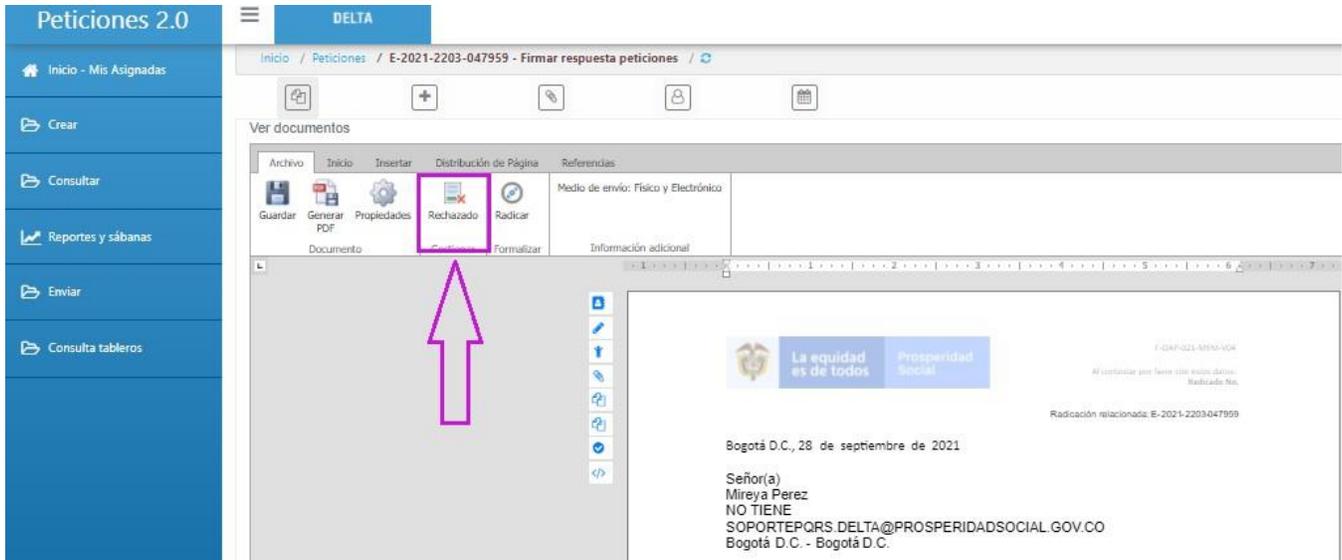
2.3.1 RECHAZO FIRMA MANUAL

Es posible solicitar correcciones de forma o de fondo a las etapas anteriores.

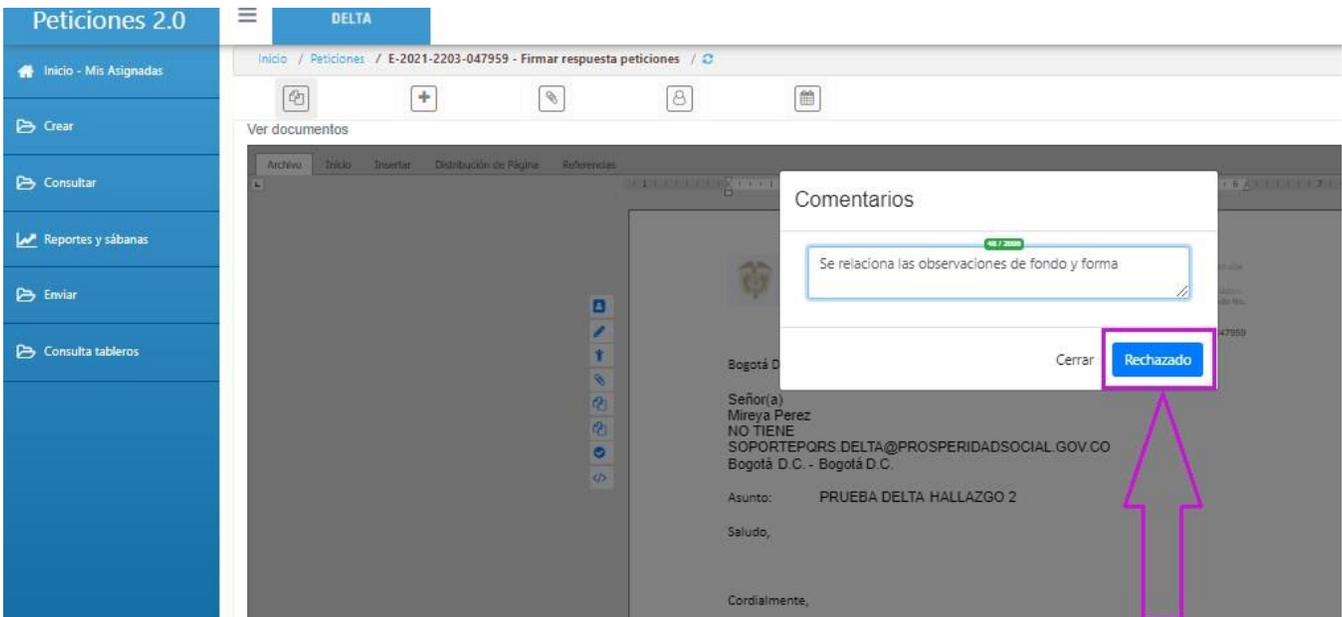
Para efectuar el rechazo, es necesario hacer clic en el botón **Rechazado**



 La equidad es de todos	Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
		PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	



Luego de dar clic, 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**.



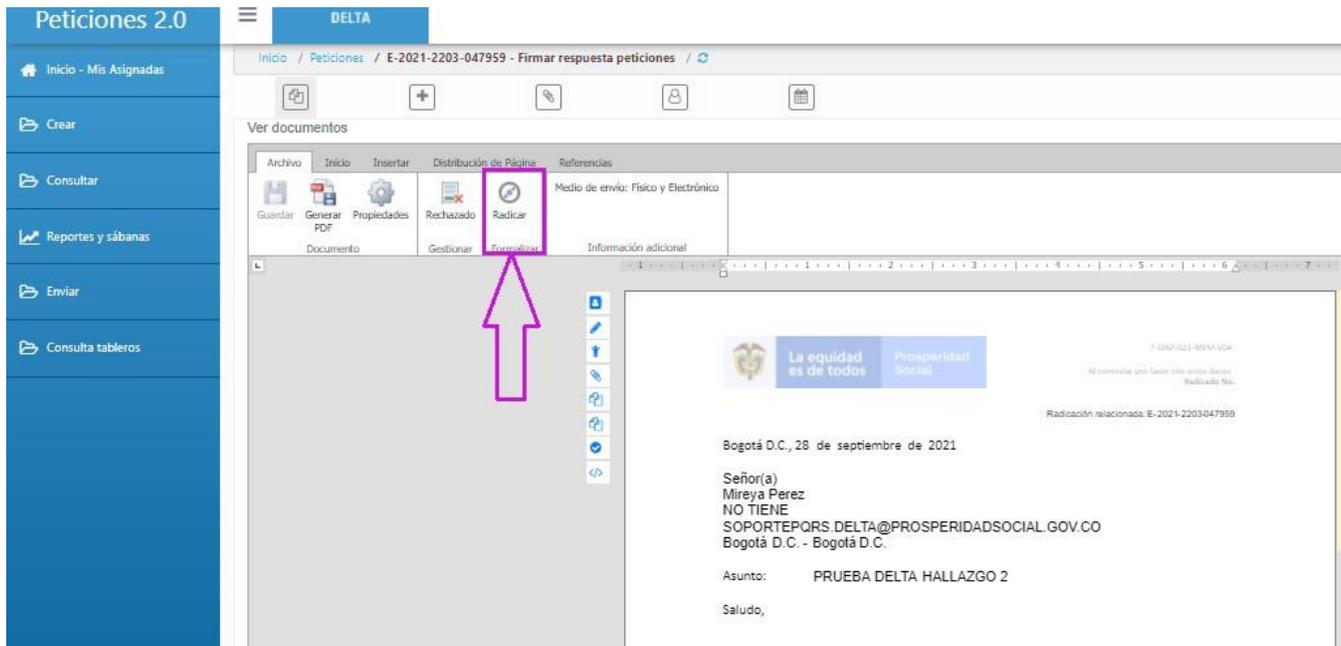
Para concluir, con esta acción la carta regresará al usuario del proyector en la etapa de Gestión de Peticiones, para realizar los ajustes pertinentes de acuerdo con el comentario relacionado en el rechazo.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE FIRMA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 16 de 20

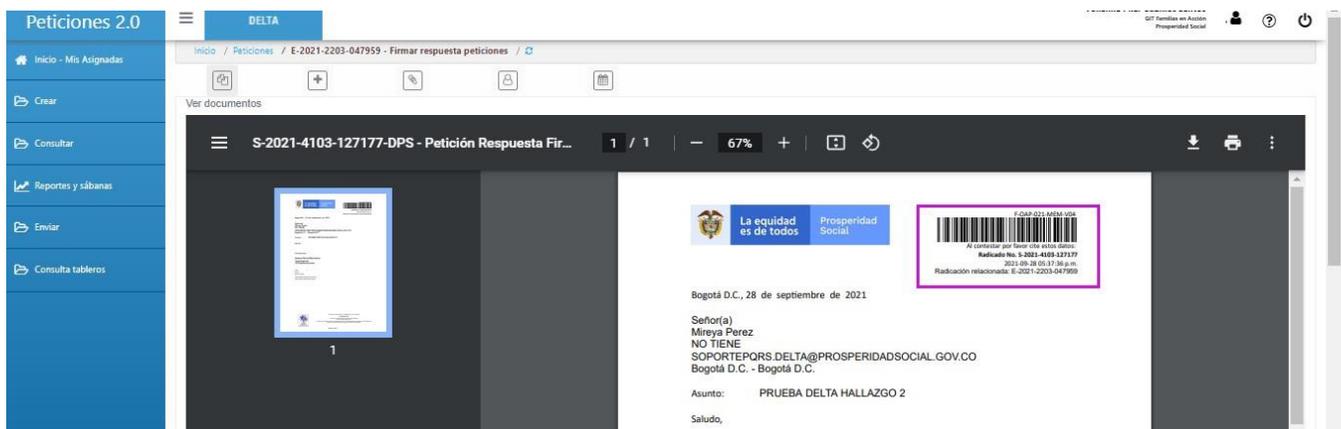
2.3.2 RADICAR FIRMA MANUAL

Una vez verificada la información de la respuesta y si está acorde, la misma debe radicarse. Dar

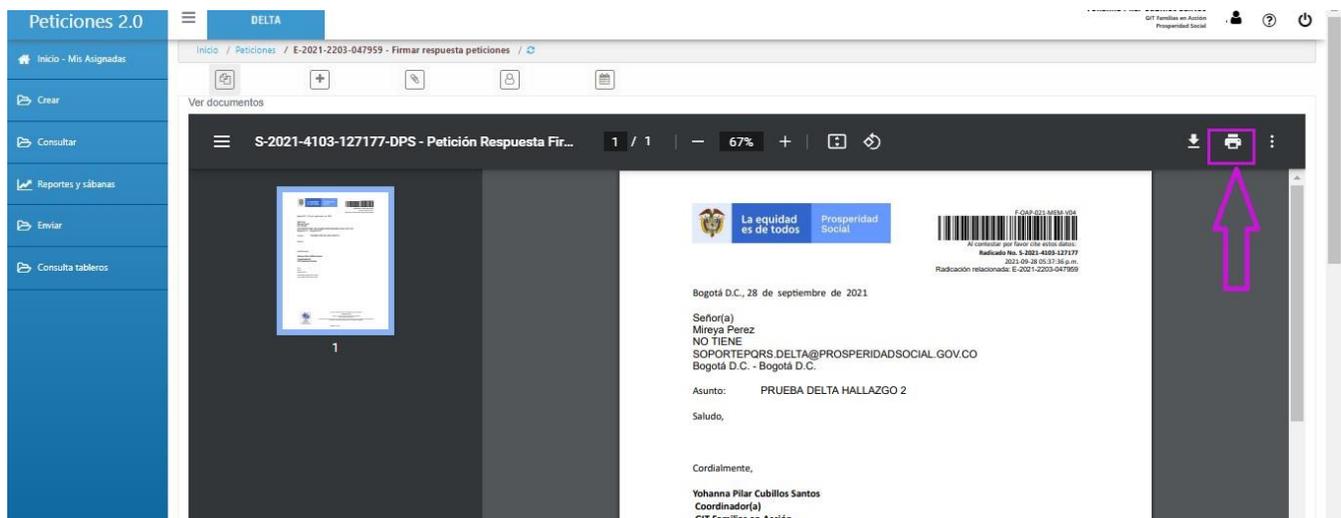
clic en el botón **Radicar** 



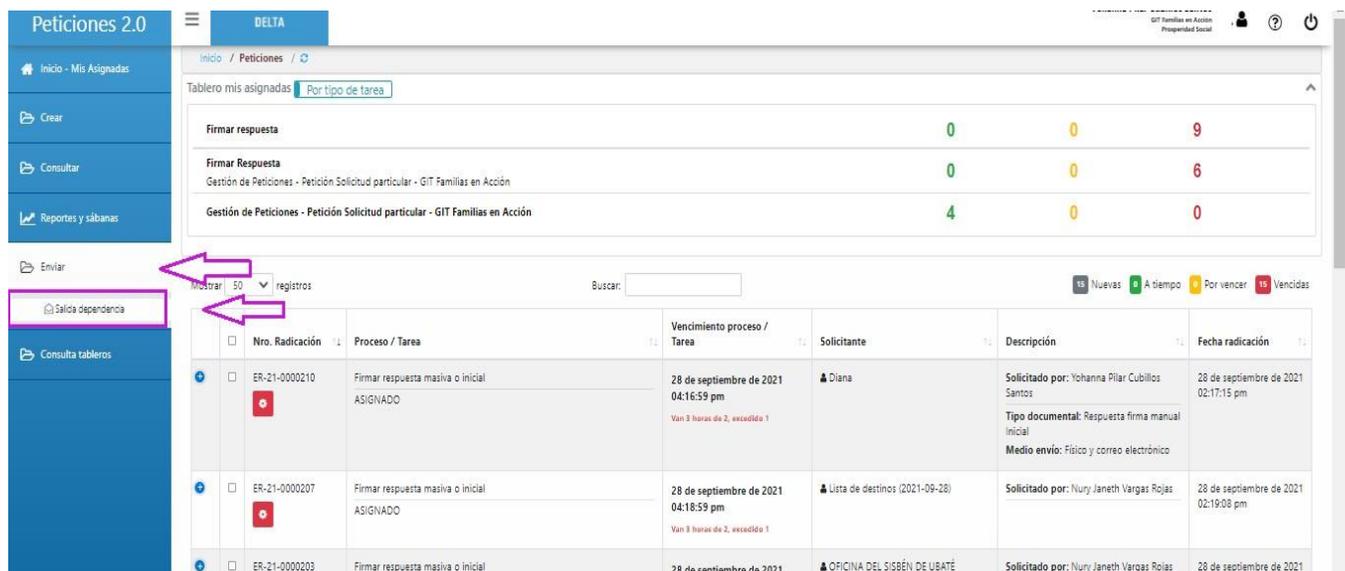
Una vez se haya dado clic en **Radicar**, se actualiza **el documento de respuesta**, importante tener en cuenta la información que contiene dicho documento: **Radicado de salida, fecha y hora.**



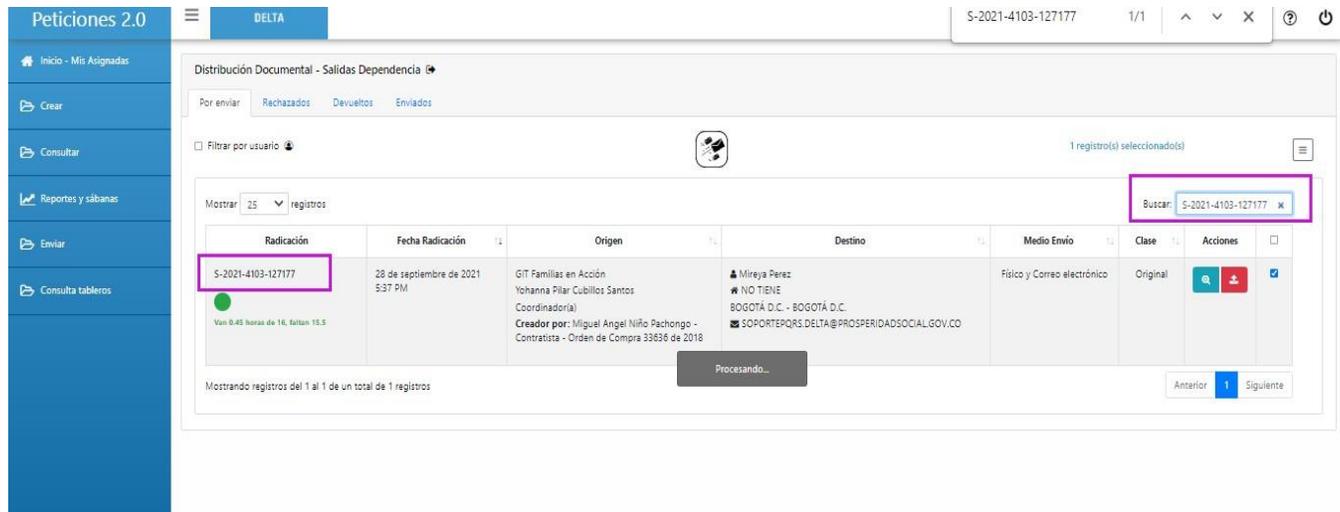
Para proceder a la Firma manual, es necesario imprimir el documento PDF para que el usuario firmante plasme la firma pertinente



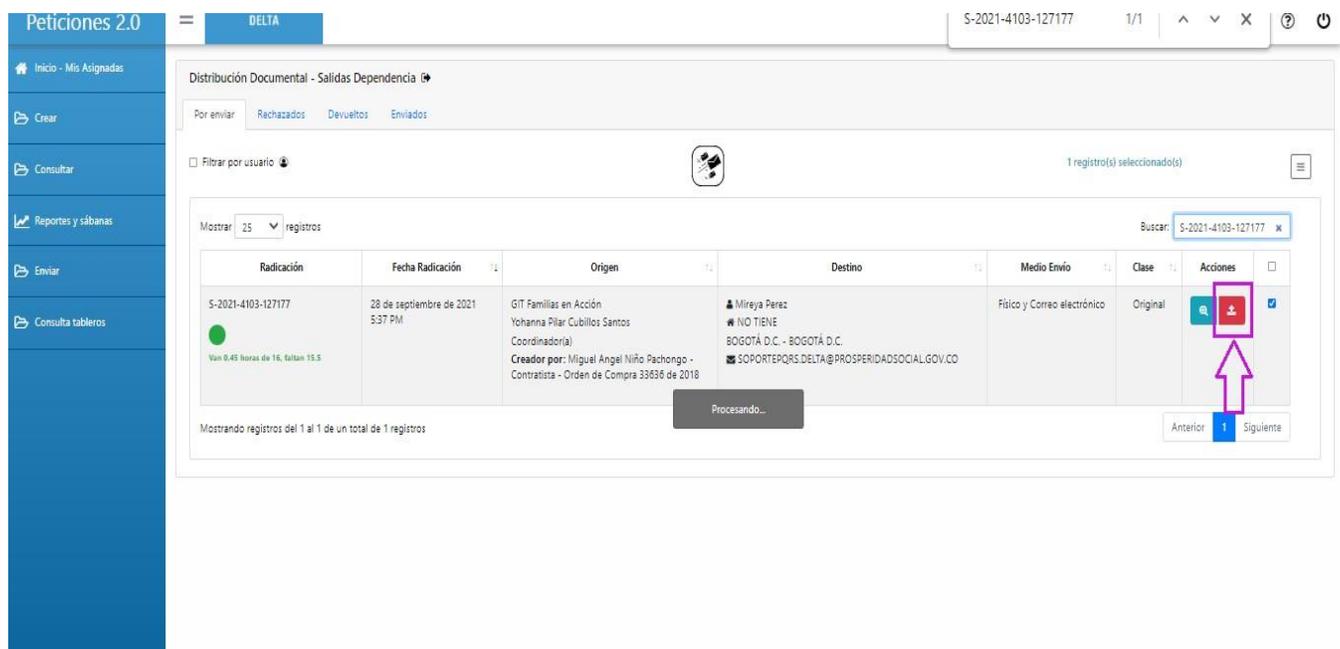
Luego de que se haya firmado el documento, se debe dar clic en la opción “**enviar**” “**salida de la dependencia**”.



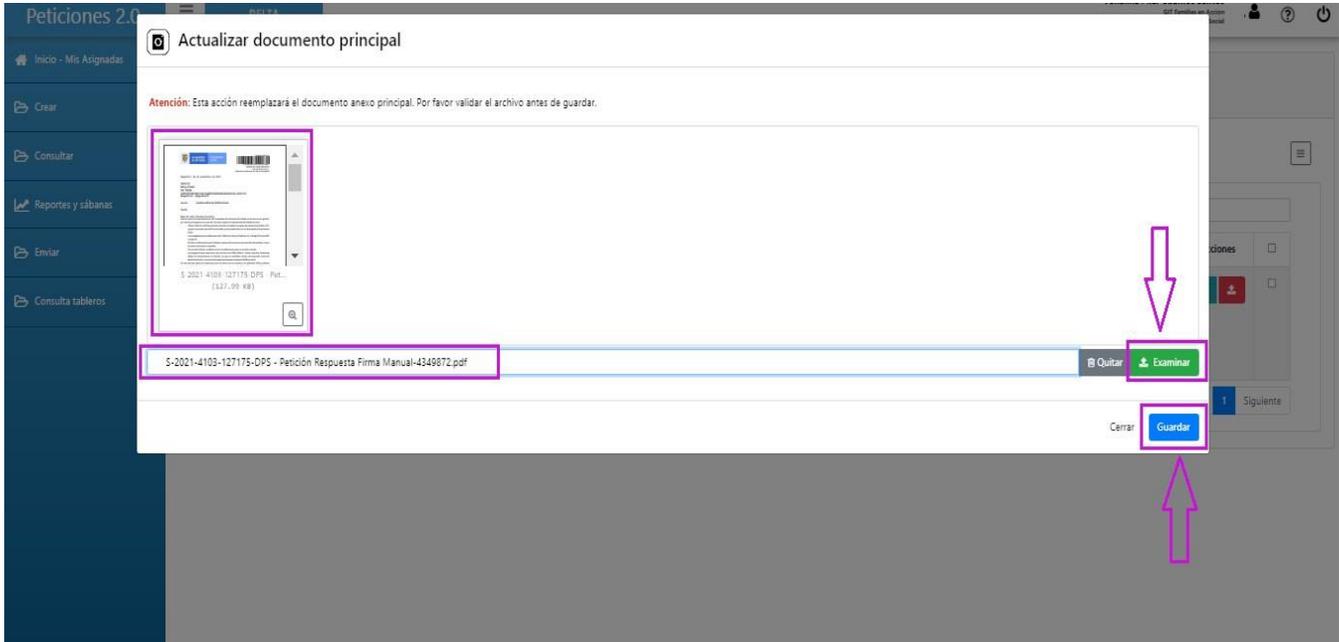
Se abre una ventana donde encontrará los diferentes radicados de salida para que posteriormente se realice la consulta del radicado que se desea gestionar.



Para realizar el cargue de la respuesta firma manual, se debe dar clic en el ícono subir documento 



A continuación, se abre una ventana para anexar el documento firmado, luego de seleccionar la respuesta se debe dar clic en guardar.



Después de cargar la respuesta se abrirá un mensaje indicando que el proceso fue realizado exitosamente.

