



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

INSTRUCTIVO DEL APLICATIVO DELTA

ASOCIACIÓN DE RESPUESTA (Proyección)

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social

Bogotá D.C.

Noviembre, 2021



 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle;"> <p>La equidad es de todos</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 20px;"> <p>Prosperidad Social</p> </div>	<p>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</p>	
	<p>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>VERSIÓN: 0</p> <p>PÁGINA: 1 de 16</p>

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
DEFINICIONES.....	3
1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA.....	5
1.1. CAMBIAR APLICACIÓN EXISTENTE.....	6
2. ASOCIACIÓN RESPUESTA	7
3. RECHAZO.....	11

 <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 ASOCIACIÓN DE RESPUESTA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 2 de 16

INTRODUCCIÓN


El propósito del presente documento es dar a conocer el paso a paso para asociar una respuesta a un radicado de entrada que se encuentra cerrado y se requiere dar una respuesta adicional o generar algún alcance en la nueva vista del Sistema de Gestión Documental DELTA.

OBJETIVO

Dar a conocer la forma cómo se debe efectuar el proceso de proyección de respuesta asociándolo a un radicado de entrada cerrado 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; margin-left: 10px;"> <p>Prosperidad Social</p> </div>	<p>Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES</p>	
	<p>PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>VERSIÓN: 0</p> <p>PÁGINA: 1 de 16</p>

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 debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

 <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 ASOCIACIÓN DE RESPUESTA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 2 de 16

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.

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.

 <p>La equidad es de todos</p> <p>Prosperidad Social</p>	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 1 de 16

1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA

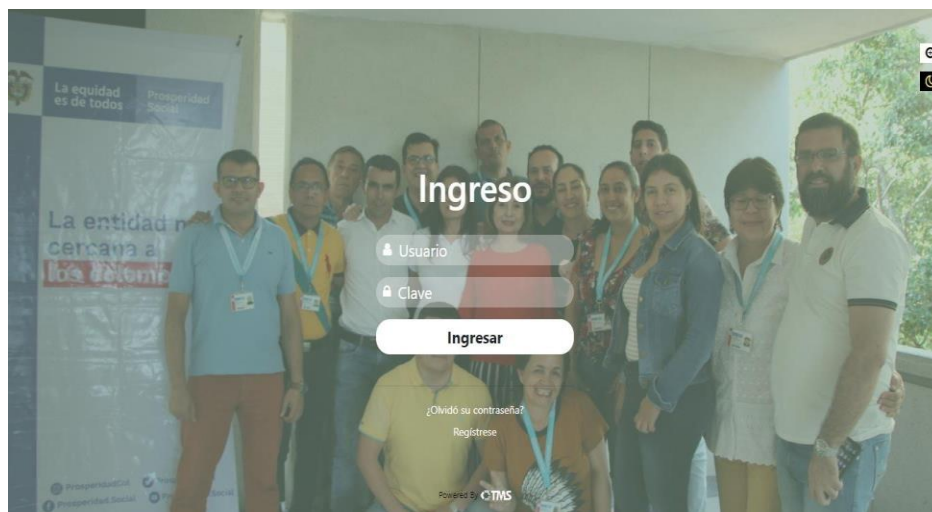
Ingreso usuarios funcionarios y contratistas.


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)



	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE ASOCIACIÓN DE RESPUESTA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 2 de 16

- **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).



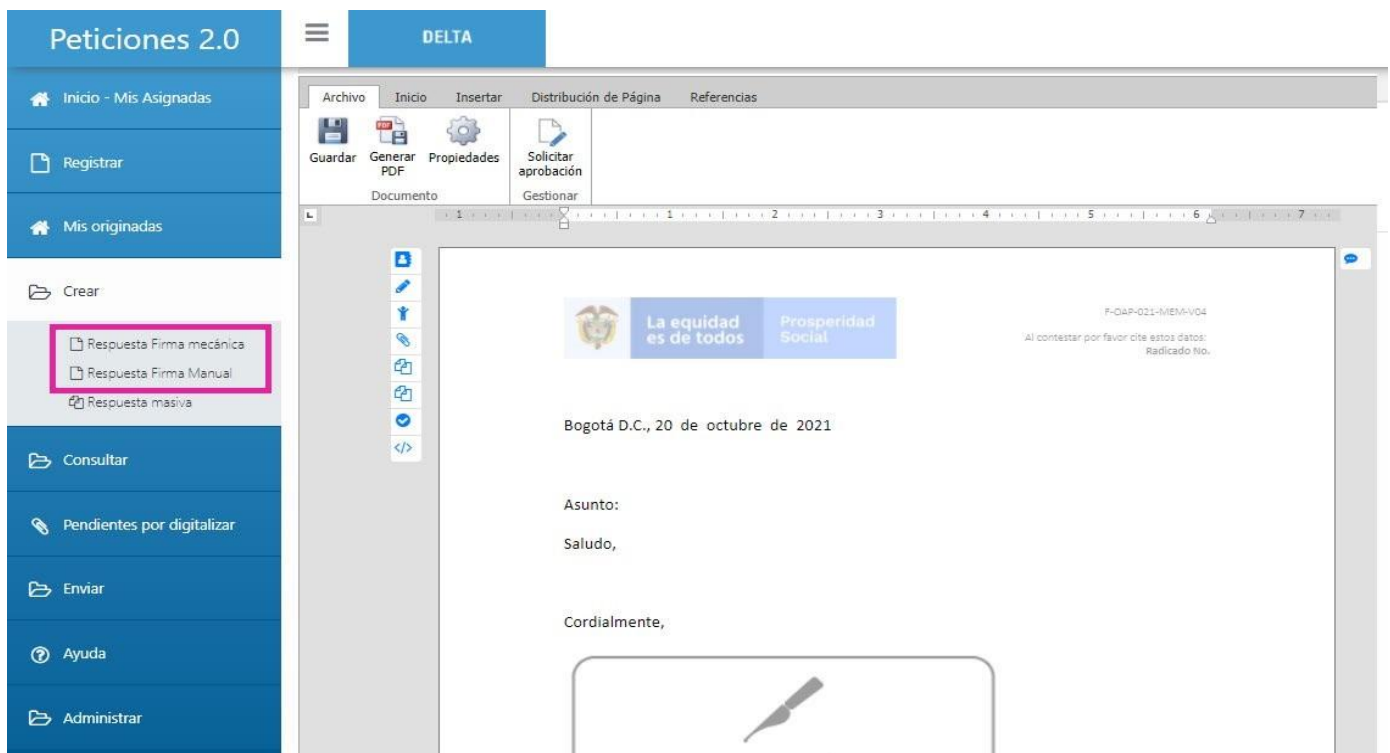
Ventana emergente donde puede elegir el módulo de Peticiones y Correspondencia.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 1 de 16

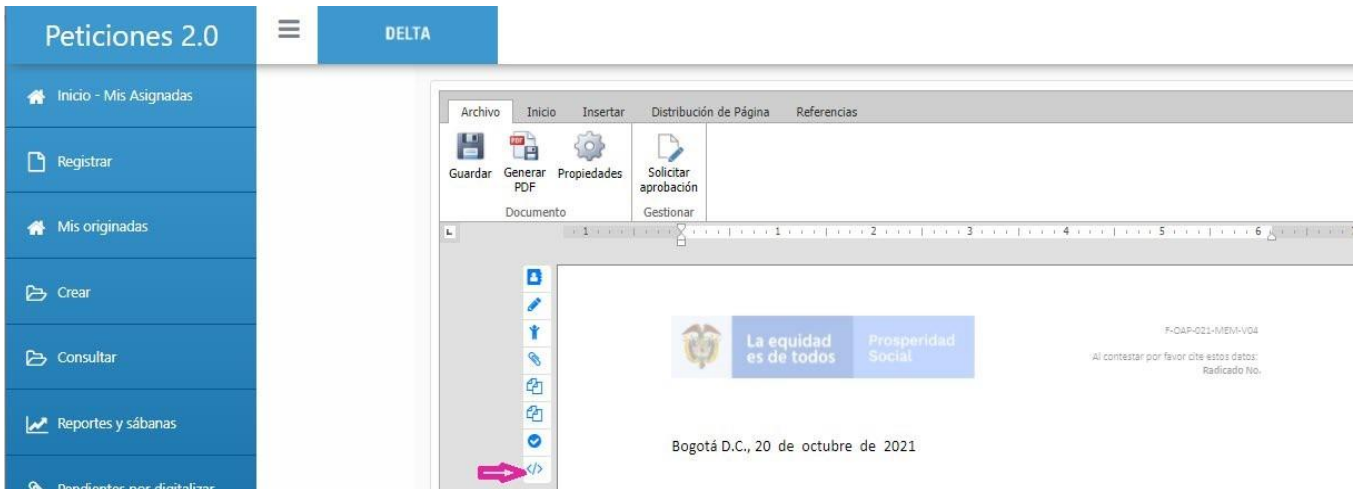


2. ASOCIACIÓN RESPUESTA

Dar clic en **Crear**, seleccionar la opción que corresponda a la firma de acuerdo con el grupo, clic en **Respuesta Firma Mecánica - Respuesta Firma Manual**, se abrirá el documento TMS Word para iniciar.




En el menú de campos de la parte izquierda del documento, de clic al último icono **Radicación Relacionada** para asociar la respuesta al radicado de entrada que va a tramitar



En la ventana emergente que aparece cuando da clic al botón **Radicación Relacionada** se habilita un campo donde debe ingresar el número de radicado de entrada al que va a asociar la respuesta:



Una vez lo seleccione de clic en el botón guardar que se encuentra en la parte inferior de la ventana emergente y desaparecerá, mostrando ya en el documento en la parte superior derecha el radicado al que se va a dar respuesta por asociación.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 1 de 16



F-OAP-021-MEM-V04

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.

Radicación relacionada: E-2021-0007-000992

Bogotá D.C., 20 de octubre de 2021

Asunto: RESPUESTA RADICADO E-2021-0007-000992

Saludo,

CUERPO DE LA RESPUESTA|

Cordialmente,

Seguir con el diligenciamiento de los campos requeridos para la proyección del documento según necesidad:

- **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 deban 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.

Reportes y sábanas

Gestionar

Enviar

Administrar

Saludo,

Hemos recibido la petición por usted dirigida a Prosperidad Social, a la cual se le asignó el radicado **NT-2021-2002-000037**.

Respecto de la misma, le informamos que en cumplimiento de lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se remite copia de la presente comunicación junto con los documentos por usted solicitados a la siguiente entidad: **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, por considerar que lo solicitado es competencia de la misma; de modo que se proporcione atención directa y oportuna sobre los hechos y solicitudes que usted eleva. De otra parte, en atención a lo establecido en Decreto 2094 de 2016, en el cual se determinan las funciones de Prosperidad Social, esta Entidad no es competente para atender la situación por usted planteada.

En lo relacionado con los demás temas, le indicamos que la misma está siendo gestionada por Prosperidad Social.

Cordialmente,

Cordialmente,

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

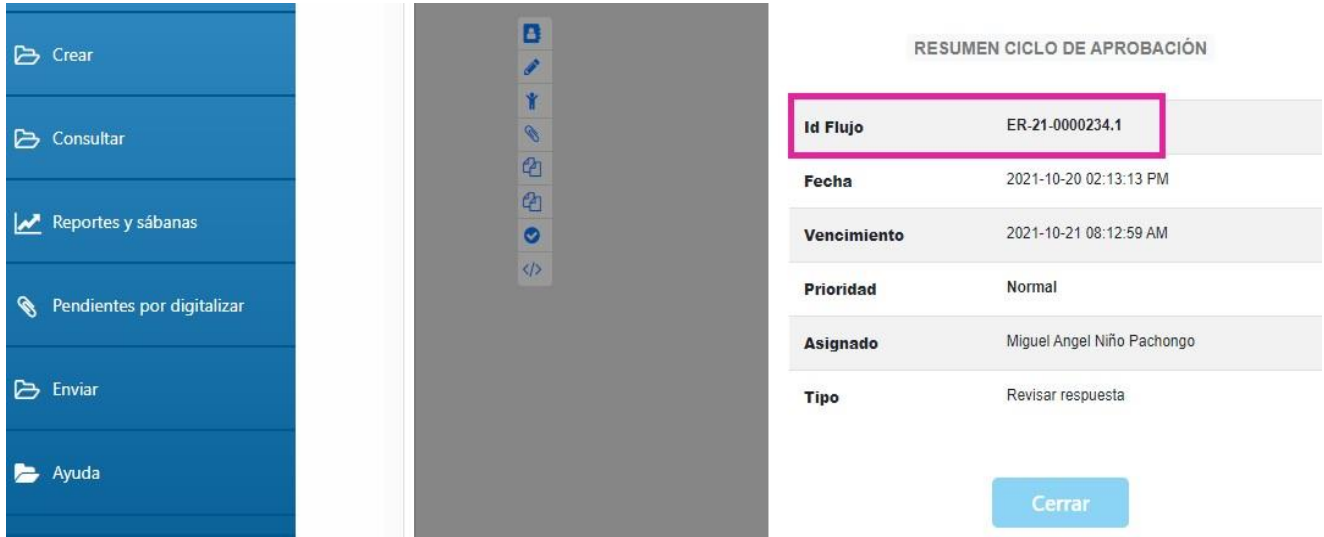
 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE ASOCIACIÓN DE RESPUESTA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 2 de 16



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**.



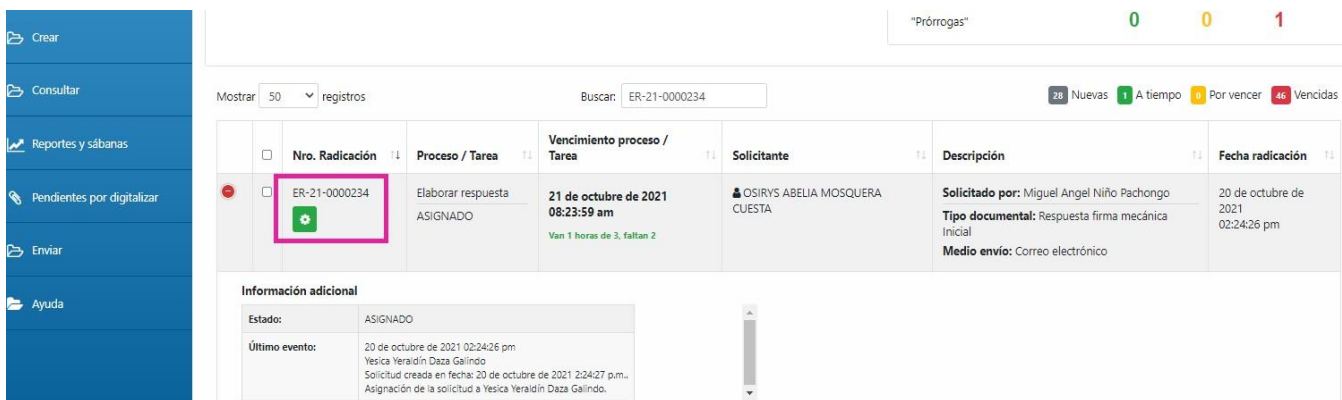
Finalmente, se evidencia una ventana con **RESUMEN CICLO DE APROBACIÓN**, importante tener en cuenta la información que contiene la siguiente tabla: **Id Flujo, Fecha, Vencimiento, Prioridad, Asignado, Tipo**.



3. RECHAZO


Así como en la etapa Gestión de Peticiones, es posible que se presenten solicitudes de corrección de forma o de fondo a las respuestas proyectadas por asociación de respuesta, 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 las cartas que se han rechazado de asociación respuesta con un **ER** y de acuerdo con el aprobador seleccionado en descripción encontremos su nombre:

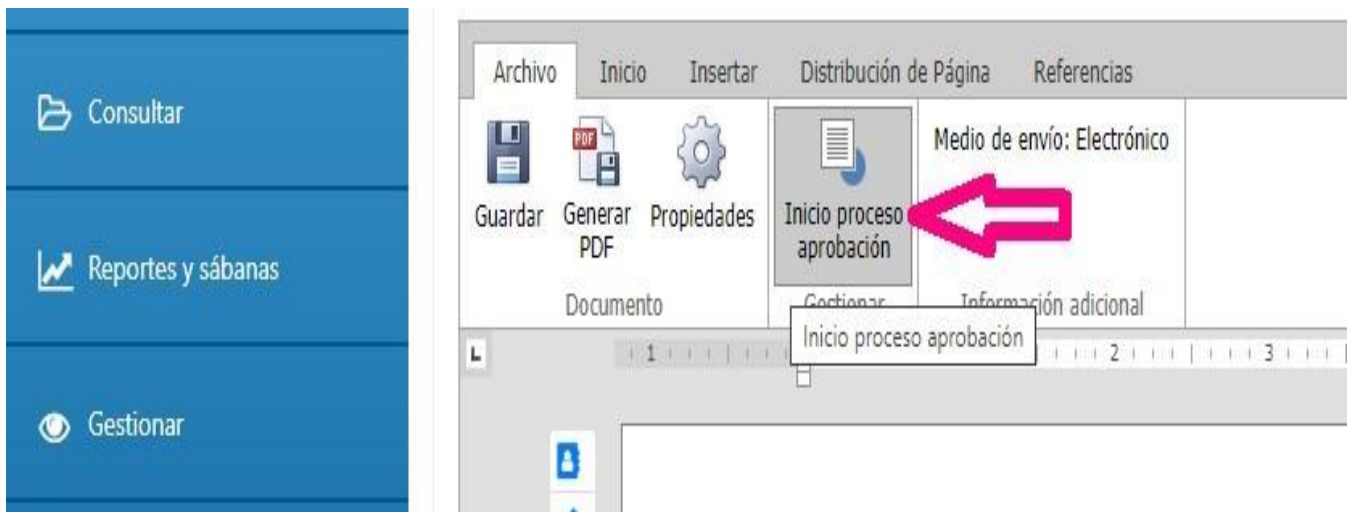


Seguidamente, al dar clic en engranaje se abre una ventana con la plantilla de respuesta, se dirige al costado derecho de la plantilla donde hay un recuadro de color amarillo de los comentarios sobre las correcciones a realizar a la proyección.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO DE ASOCIACIÓN DE RESPUESTA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 2 de 16



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**.

RESUMEN CICLO DE APROBACIÓN

Id Flujo	ER-21-0000234.2
Fecha	2021-10-20 02:38:19 PM
Vencimiento	2021-10-21 08:37:59 AM
Prioridad	Normal
Asignado	Miguel Angel Niño Pachongo
Tipo	Revisar respuesta

Cerrar