



**La equidad
es de todos**

**Prosperidad
Social**

INSTRUCTIVO DEL APLICATIVO DELTA

CIERRE DE PETICIÓN O RADICADO DE ENTRADA

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 CIERRE DE PETICIÓN O RADICADO DE ENTRADA</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. CIERRE DE PETICIÓN.....	7

 <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: 2 de 16</p>

INTRODUCCIÓN


El propósito del presente documento es dar a conocer el paso a paso para realizar el cierre de petición o radicado de entrada después de generada la respuesta en la nueva vista del Sistema de Gestión Documental DELTA.

OBJETIVO

Dar a conocer la forma cómo se debe efectuar el proceso de cierre de radicados de entrada 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.

	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO CIERRE DE PETICIÓN O RADICADO DE ENTRADA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 1 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.

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.

 La equidad es de todos Prosperidad Social	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO GESTIÓN DE PETICIONES	
	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.

	Instructivo Aplicativo Delta PROCESO CIERRE DE PETICIÓN O RADICADO DE ENTRADA	
	PROCESO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 1 de 16

1. INGRESAR AL SISTEMA DELTA

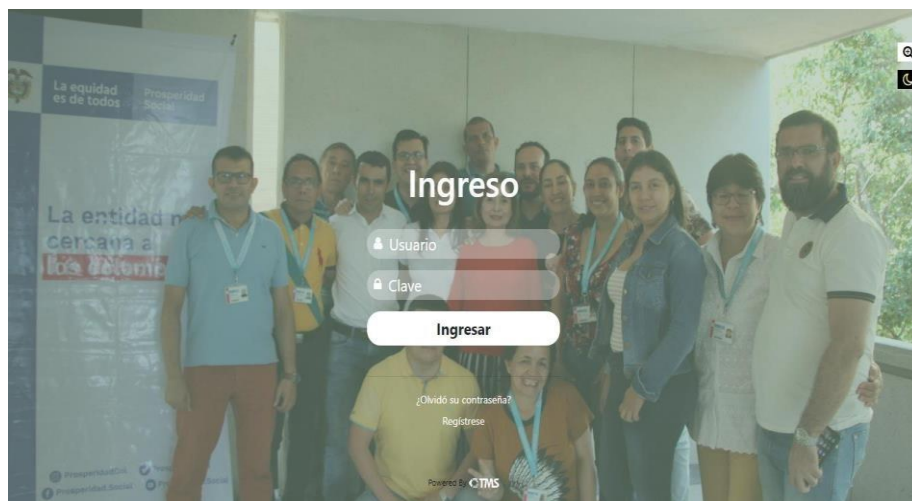
Ingreso usuarios funcionarios y contratistas.


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)



 <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 GESTIÓN DE PETICIONES	
	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.



2. CIERRE DE PETICIÓN

Dar clic en **Inicio - Mis asignadas**, en el tablero seleccione con un clic el número de color azul que refleja el total de las peticiones.





Verifique el tablero de **"Novedades mis asignadas"** ingrese al menú de **"Ciclos de aprobación aprobados"** según semáforo

Novedades de mis asignadas con:			
"Tareas Relacionadas" pendientes	0	0	3
"Tareas Relacionadas" cerradas	0	0	2
"Ciclos de aprobación" aprobados	0	0	8

En el tablero de **“Ciclos de aprobación aprobados”** se mostrará el general de los radicados que hayan culminado con todas sus etapas, los cuales puede identificar porque debajo del engranaje indican “1 aprobado”, luego dar clic al engranaje y luego al histórico de actividades:

“Ciclos de aprobación” aprobados

Mostrar: 50 registros Buscar: (mínimo 3 caracteres) Nuevas A tiempo

	Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción
	E-2021-0007-275664	Gestión de Peticiones - Petición Solicitud Particular - GIT Familias en Acción NOTIFICADO	23 de noviembre de 2021 11:59:58 pm <i>Hay en el día 2 de 30, faltan 27</i>	null	Peticiones
	E-2021-0007-274940	Gestión de Peticiones - Petición Solicitud Particular - GIT Familias en Acción NOTIFICADO	24 de noviembre de 2021 11:59:58 pm <i>Hay en el día 2 de 30, faltan 28</i>	null	Peticiones

← / E-2021-0007-275664 - Gestión de Peticiones / ↻






Histórico de actividades

 Peticiones

Al costado derecho se muestran todas las etapas del radicado de entrada, identifique la que se llama **“Salida Entidad”**, si está se encuentra es porque la respuesta ya está en proceso de envío al destinatario, y podrá proceder con el cierre del radicado:

← / E-2021-0007-275664 - Gestión de Peticiones / ↻

Histórico de actividades

- Peticiones
 - E-2021-0007-275664 - Peticiones Abierta a tiempo 4 días de 15, faltan 11
 - Revisión de Peticiones
 - Careo de Peticiones
 - Revisar respuesta peticiones
 - Firmar respuesta peticiones

Firmar respuesta peticiones

11 de octubre de 2021 (4:30:04 pm) - Quintero Roldán Diana
Director Regional Tolima

CERRADO

Causa - Aprobado Solución -

Salida Entidad

11 de octubre de 2021 (4:30:02 pm) - Rosado Ruiz Integridad
GIT Familias en Acción

Salida Entidad

Distribución externa
Destino: DIRJO ALDAN TOVAR

Para dar cierre usted puede seleccionar uno a uno dando clic al engranaje:

"Ciclos de aprobación" aprobados

Mostrar 50 registros Buscar:

<input type="checkbox"/>	Nro. Radicación	Proceso / Tarea
<input checked="" type="checkbox"/>	E-2021-4200-047339	Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas
<input checked="" type="checkbox"/> <div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">  </div> <div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block; margin-top: 5px;"> 1 doc con ciclo • 1 aprobado </div>		

Luego de clic al icono de cerrar y luego en el campo "Causa" seleccione la opción "Tarea Realizada" e ingrese el respectivo comentario:

Peticiones 2.0

- Inicio - Mis Asignadas
- Registrar
- Mis originadas
- Crear

DELTA

Inicio / Peticiones / E-2021-2203-049566 - Ge

Ver documentos

Cerrar

Causa: Tarea realizada x





Solución: COMENTARIO

También se puede realizar el cierre de forma masiva a varios radicados, tenga en cuenta que los radicados deben ser del mismo tipo de petición y GIT. Cumpliendo con esas características selecciónelos en el chec y luego clic al icono de "cerrar masivo" en la parte superior

"Ciclos de aprobación" **aprobados**

Mostrar 50 registros Buscar:

6 Nuevas
 0 A tiempo
 0 Por vencer
 10 Vencidas

<input type="checkbox"/>	Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción
<input checked="" type="checkbox"/>	E-2021-2203-047606  1 doc con ciclo • 1 aprobado	Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - GIT Jóvenes en Acción NOTIFICADO	18 de mayo de 2021 11:59:58 pm <small>Hoy es el día 132 de 15, excedido 117</small>	 Carlos Julio Guzman Perea CC - 80204666 3054569966 2258559 fbecerra@tms.com.co Cra 105 80-20	para tramite Canal recepción: VENTANILLA Forma presentación: ESCRITA
<input checked="" type="checkbox"/>	E-2021-1705-047669  1 doc con ciclo • 1 aprobado	Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - GIT Jóvenes en Acción NOTIFICADO	20 de mayo de 2021 11:59:58 pm <small>Hoy es el día 130 de 15, excedido 115</small>	 FERNANDO ANDRES TORRES MARIN CC - 1010002625 3202572826 12345656 yeraldinalindo05@gmail.com CARRERA FALSA 123	PARA TRAMITE Canal recepción: ATENCIÓN PRESENCIAL Forma presentación: VERBAL Nivel de escolaridad: Secundaria Género: Masculino Fecha de nacimiento: 2000-02-03 Atención prioritaria: No requiere

Al dar clic en el botón de cierre masivo se habilita una ventana emergente donde debe seleccionar en el campo "Causa" la opción "Tarea Realizada" y diligenciar el campo comentario.

Cerrar 2 tareas ✕

Causa: Tarea realizada ✕

Solución:

COMENTARIO

Con lo anterior, los radicados quedaran cerrados y saldrán de Mis Asignadas.