

MANUAL DE REVISIÓN DE PETICIONES

1. REVISIÓN DE PETICIONES

1.1. Responsables del Proceso

- responsable actual: Abogados.
- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

1.2. Finalidad de la Revisión de peticiones:

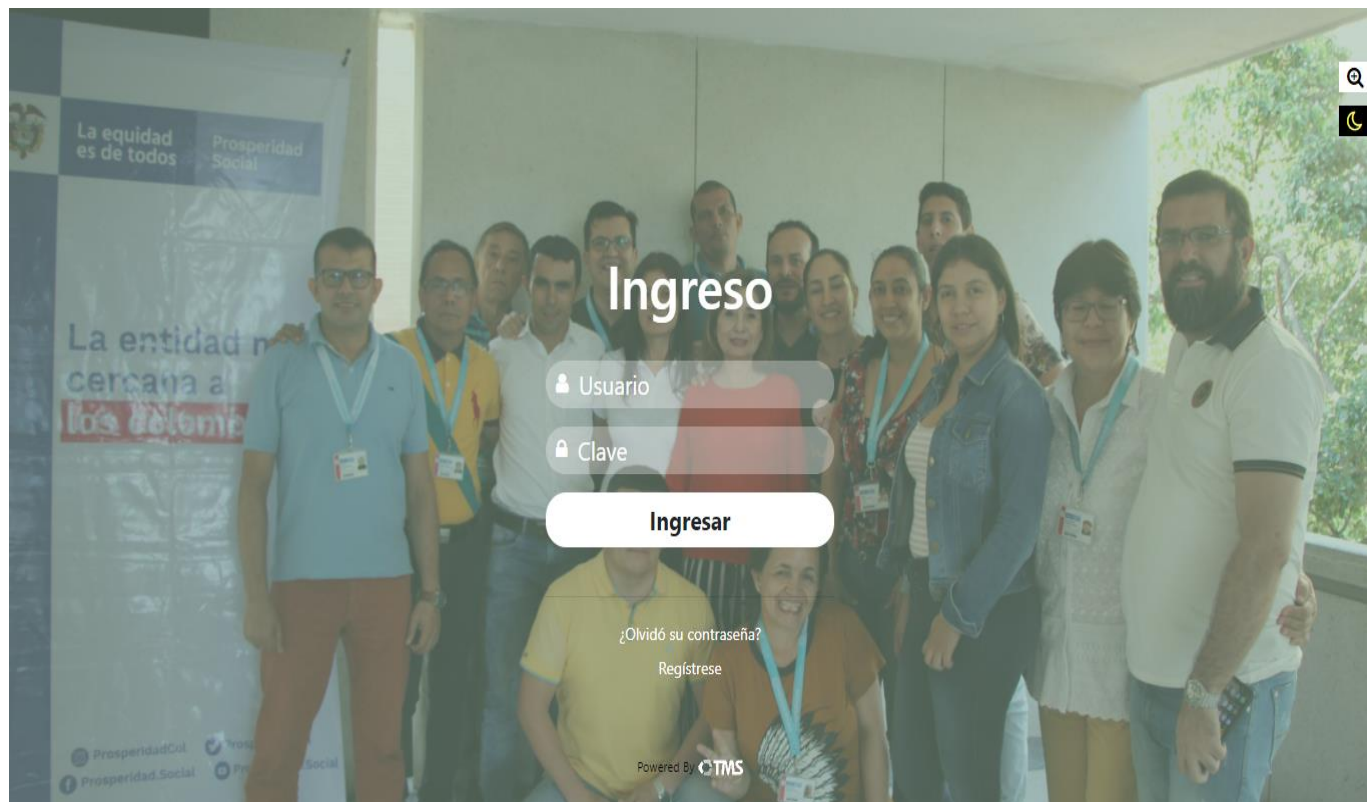
Realizar la clasificación y asignación de las PQRSDF a los diferentes Grupos Internos de Trabajo, Oficinas, Direcciones y Subdirecciones de Prosperidad Social y a Entidades externas de carácter público y privado según su competencia.

1.3. Actividades para desarrollar:

1.3.1. Ingreso al Sistema DELTA:

Cada responsable debe contar con usuario y clave para el ingreso al sistema por medio de la siguiente URL:

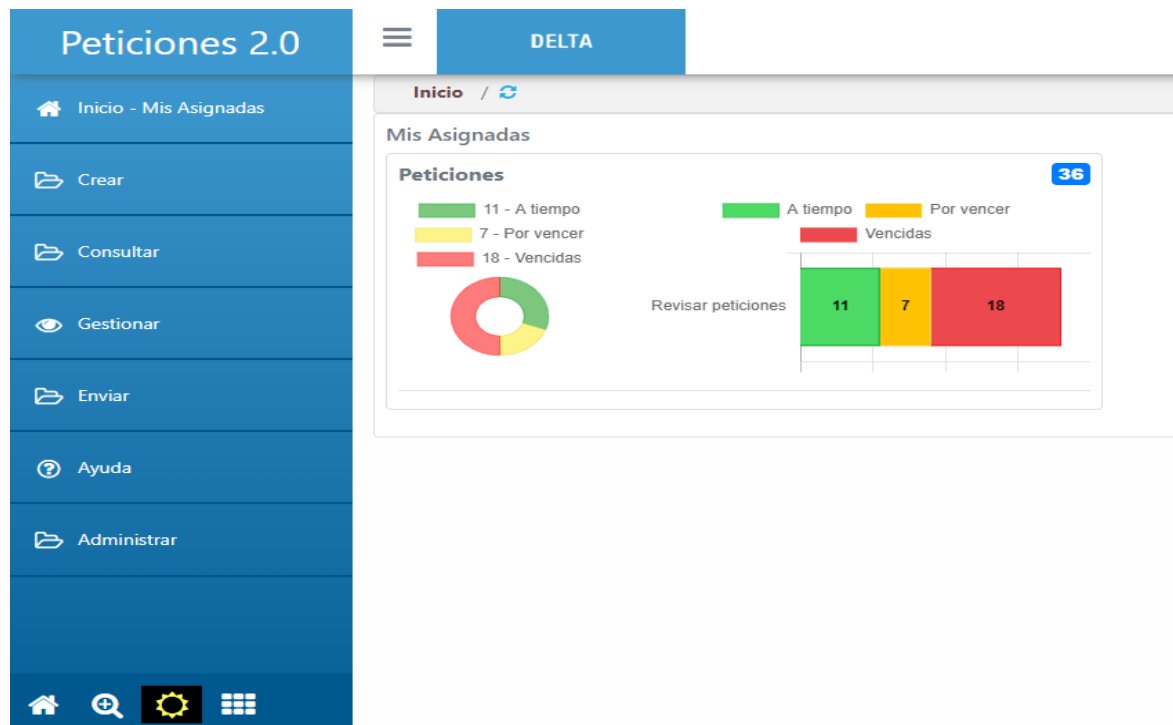
[https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/\(SwgUB8M7\)/CL/es/Home/Inicio](https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/(SwgUB8M7)/CL/es/Home/Inicio)



1.3.2. Identificación de Peticiones Asignadas:

En la parte izquierda se encuentra el menú **Inicio - Mis asignadas**, en la cual se visualizan las

peticiones pendientes de gestión, en cada uno de los botones, representados como semáforo color Verde (**A Tiempo**), Amarillo (**Por Vencer**), Rojo (**Vencido**).



1.3.3. Selección de Peticiones:

Del tablero **Mis Asignadas**, se debe seleccionar la petición a tramitar en orden de llegada, teniendo en cuenta la fecha de ingreso para evitar vencimiento en los términos de respuesta, es decir, dar prioridad a los radicados en rojo (**Vencido**), gestionando desde el más antiguo al más reciente, en consideración a que los términos de ley corren desde el momento de la radicación de la PQRSDF.

Inicio / Mis Asignadas

Inicio / Peticiones /

Tablero mis asignadas **Por tipo de tarea**

Revisión de Peticiones

Mostrar 50 registros

Buscar

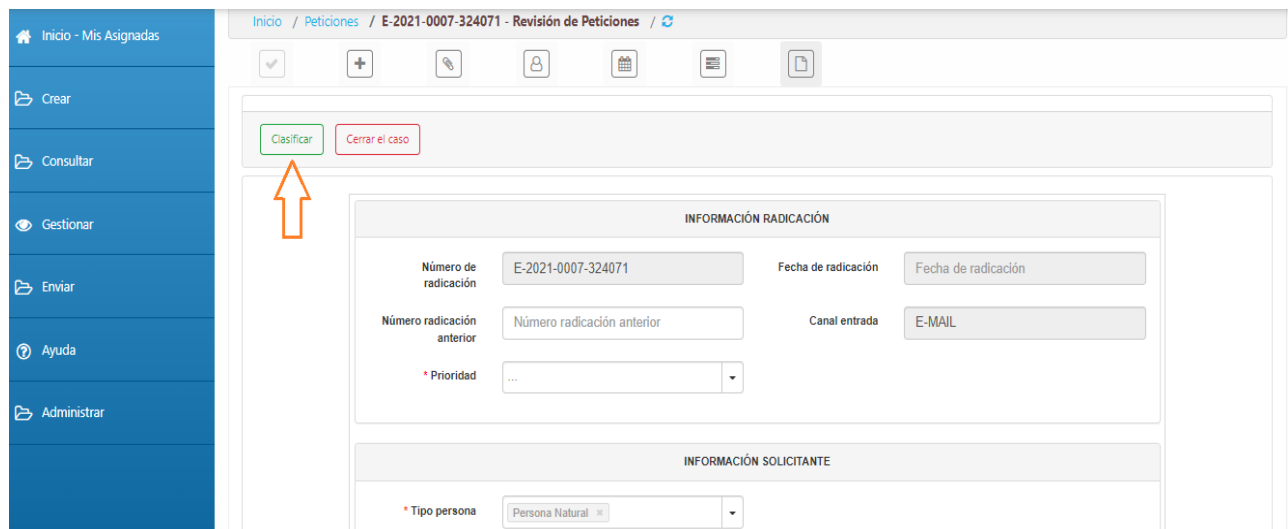
0 Nuevas 0 A tiempo 0 Por vencer 2 Vencidas

	Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción	Fecha radicación
	E-2021-0007-324071	Revisión de Peticiones NOTIFICADO	23 de noviembre de 2021 03:47:00 pm Van 8 horas de 4, excedidos 4	Servicio al Ciudadano 2 servicioalciudadano2@prospe-ridadsocial.gov.co	Peticiones	23 de noviembre de 2021 11:47:05 am
	E-2021-0007-324069	Revisión de Peticiones NOTIFICADO	23 de noviembre de 2021 03:45:59 pm Van 8 horas de 4, excedidos 4	Servicio al Ciudadano 2 servicioalciudadano2@prospe-ridadsocial.gov.co	Peticiones	23 de noviembre de 2021 11:46:03 am

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros






Anterior 1 Siguiente

Luego de ingresar por el icono del engranaje, se debe dar clic en la opción **Clasificar**, para iniciar la Tipificación del Radicado.

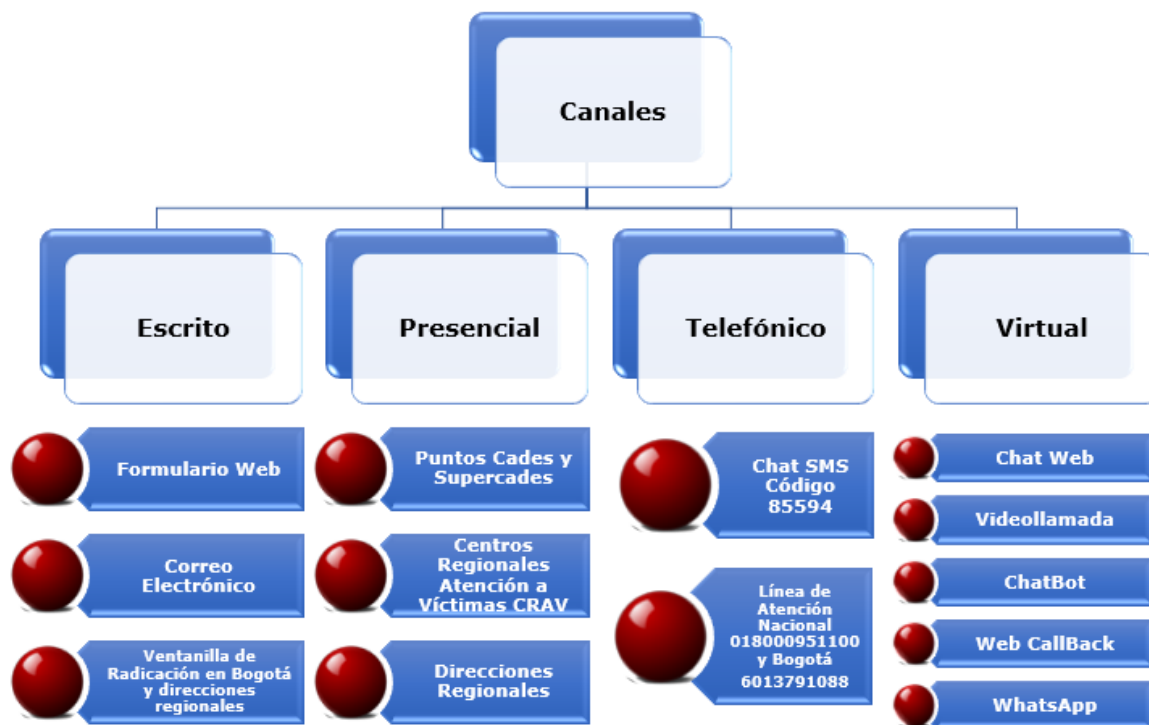


1.3.4. Trámite de Peticiones:

Para iniciar el proceso de Tipificación, es necesario validar el contenido del Derecho de Petición, sus anexos, que no existan duplicados de este y el canal de entrada con el fin de determinar el diligenciamiento del formulario en el Sistema DELTA.

Expediente			
Tipo de vista: Detalle Abrir en: Ventana			
	E-2022-1729-175463_QUEJA_PAGO PROGRAMAS SOCIALES_SUCRE.pdf 7 de junio de 2022 04:08:01 pm	Autor: Margarita Maria Granados Conde Tipo de documento: Digitalización peticiones - Adobe Acrobat	Etapas: Digitalización peticiones
	E-2022-1729-175463 - PQR - Petición física 7 de junio de 2022 04:02:57 pm	Autor: Margarita Maria Granados Conde Tipo de documento: PQR - Petición física	Etapas: Peticiones
	E-2022-1729-175463: OFICIO PAGOS PERLA_1.PDF 7 de junio de 2022 04:02:47 pm	Autor: Margarita Maria Granados Conde Tipo de documento: PQR - Petición física - Adobe Acrobat	Etapas: Peticiones
	E-2022-1729-175463: OFICIO - QUEJA PROGRAMAS SOCIALES REMISORIOjaime .pdf 7 de junio de 2022 04:02:26 pm	Autor: Margarita Maria Granados Conde Tipo de documento: PQR - Petición física - Adobe Acrobat	Etapas: Peticiones
	E-2022-1729-175463: OFICIO - QUEJA PROGRAMAS SOCIALES REMISORIO luz .pdf 7 de junio de 2022 04:02:08 pm	Autor: Margarita Maria Granados Conde Tipo de documento: PQR - Petición física - Adobe Acrobat	Etapas: Peticiones

Para los únicos casos en los que es necesario el diligenciamiento de dicho formulario, es para aquellos PQRSDF que ingresan por el canal E-mail, en los demás casos los datos se encuentran diligenciados, ya sea por parte del ciudadano (en el canal WEB) o por el responsable Asignado (en los canales Presencial y Ventanilla).



1.3.5. Diligenciamiento del Formulario:

Para el diligenciamiento del formulario se encuentran las siguientes secciones:

a. Primera sección (Información de Radicación): En esta se visualiza la información relacionada por el área de radicación; el único campo para diligenciar corresponde a **Prioridad**, para ello es necesario seleccionar alguna de las opciones (**Alta**, **Normal** y **Prelación de turno**) de acuerdo con la importancia de la PQRSDf.

- **Prioridad Alta:** Con esta prioridad se asignan todas aquellas PQRSDf que se asignan a la Oficina Asesora Jurídica, las provenientes de Entes de Control y los traslados por competencia.
- **Prelación de Turno:** Con esta prioridad se asignan todas aquellas PQRSDf que son presentadas por la población en situación de desplazamiento o víctimas del conflicto, las provenientes de NNA y las presentadas por periodistas en el ejercicio de su actividad.
- **Prioridad Normal:** Con esta prioridad se asignan aquellas peticiones que no se clasifiquen en las anteriores.

No obstante, si por el contenido o contexto de la PQRSDf se observa algún caso especial o la vulneración de un Derecho Fundamental y la misma deba ser resuelta de manera prioritaria para evitar un perjuicio irremediable, el abogado tipificador de acuerdo a su criterio podrá clasificar la solicitud con prioridad Alta o Prelación de Turno.

INFORMACIÓN RADICACIÓN			
Número de radicación	E-2021-0007-324071	Fecha de radicación	Fecha de radicación
Número radicación anterior	Número radicación anterior	Canal entrada	E-MAIL
* Prioridad	<div> <div>...</div> <div>Alta</div> <div>Normal</div> <div>Prelación de turno</div> </div>		

b. Segunda sección (Información Solicitante): Esta corresponde a los datos del titular de la PQRSDF.

Es importante aclarar que existe un formulario para cada uno de los tipos de persona (Natural, Jurídica – Pública y Jurídica – Privada). La información que se diligencia en cada uno de los campos corresponde a la relacionada por el ciudadano o entidad, en el contenido de la PQRSDF.

En los casos de ciudadanos o entidades reiterativas, al diligenciar el campo de Identificación o NIT, la información se pobla automáticamente, no obstante, y en el evento de ser necesario, se debe actualizar los datos si éstos no corresponden a los relacionados en el escrito más reciente.

INFORMACIÓN SOLICITANTE			
* Tipo persona	<div> <div>...</div> <div>Persona Natural</div> <div>Persona Jurídica-Pública</div> <div>Persona Jurídica-Privada</div> </div>		
* País			

PERSONA NATURAL			
Identificación	...	* Tipo identificación	...
* Primer nombre	Servicio al Ciudadano 2	Segundo nombre	Segundo nombre
* Primer apellido	Primer apellido	Segundo apellido	Segundo apellido

* País	Colombia	Ciudad / Departamento	...
Dirección correspondencia	Dirección correspondencia		
Teléfono	Teléfono	Celular	Celular
Correo electrónico	Correo electrónico		

Para el diligenciamiento de los datos en el formulario es necesario tener en cuenta las siguientes reglas:

- ✓ El documento de identidad se debe registrar sin puntos, comas o espacios entre números; en caso de que el ciudadano no aporte su número de documento se debe elegir la opción de NO APORTA en el campo Tipo de Identificación.
- ✓ En los casos en que el ciudadano no aporta nombre y apellidos o los mismos no es posible identificarlos en los anexos, en los campos obligatorios Primer nombre – Primer apellido se debe registrar CIUDADANO.
- ✓ En caso de que la identificación sea un NIT, el mismo debe diligenciarse sin puntos, comas o espacios entre números y sin el dígito de verificación.
- ✓ Si el peticionario no aporta un correo electrónico, se debe diligenciar lo siguiente en el campo: no@aporta.com, esto teniendo en cuenta que se trata de un campo obligatorio.
- ✓ Frente al Teléfono, este campo permite caracteres alfanuméricos, por lo tanto, es posible registrar números con extensiones si así se requiere.
- ✓ En caso de que el peticionario aporte más de un número de celular, es posible relacionar hasta dos (2) de ellos en el campo determinado, separados por un guion sin espacios.
- ✓ Si el número de celular aportado por el peticionario se encuentra incompleto, no es posible su registro en el formulario, por tanto, debe dejarse en blanco dicho campo.

c. Tercera sección (Tipificación): Esta permite duplicar el bloque si es necesario para enviar a más de un GIT (Grupo Interno de Trabajo) o surtir traslados según sea el caso. En dicha sección encontramos los siguientes campos: **Campo Asunto**, **Campo Tipificación**, **Campo Responsable**, **Campo Descripción**, y **Campo Comentario**.

- **Campo Asunto:** Es poblado desde el área de radicación (No debe modificarse); al momento de adicionar un bloque este campo queda en blanco, por lo tanto, debe transcribirse lo que se relaciona en el primero.
- **Campo Tipificación:** Se debe dar clic en el botón destinado para ello, para clasificar la PQRSDF de acuerdo con las tipologías, para luego asignar la competencia a las áreas de Prosperidad Social y a otras entidades según sea el caso.

The image shows a screenshot of a web form titled "TIPIFICACIÓN". It contains two rows of input fields. The first row is labeled "Asunto" and contains the email address "jam23andrea@gmail.com". To the right of this row is a button labeled "Botón que permite duplicar Bloques" with a right-pointing arrow and a document icon. The second row is labeled "* Tipificación" and contains an empty text input field. To the right of this row is a button labeled "Botón que permite Tipificar" with a right-pointing arrow and a document icon. Both buttons are highlighted with orange boxes.

Selección de la tipificación

Tipo

Nivel 1

Gestión de Peticiones

Seleccione

Denuncia

Felicitación

Petición Consulta

Petición Documentos

Petición entre autoridades

Petición Solicitud Base de Datos

Petición Solicitud General

Petición Solicitud Información Pública

Petición Solicitud Particular

Queja

Reclamo

Reclamo en materia de datos personales

Sugerencia

Tarea Informativa

Gestión de Peticiones:
Gestión de Peticiones

Nivel 2

Seleccione

GIT Información y Seguimiento

GIT Infraestructura Social y Hábitat

GIT Infraestructura y Servicios de Tecnologías de Información

GIT Innovación Social

GIT Intervenciones Rurales Integrales

GIT Jóvenes en Acción

GIT Oferta Pública

GIT Participación Ciudadana

GIT Pilotaje y Escalamiento de Proyectos

GIT Planeación y Seguimiento de Servicios de Agua

Clasificación de Peticiones

Cerrar

Guardar

Para el caso de las peticiones que son radicadas por medio del canal Presencial, al momento de clasificar las mismas y elegir la dependencia de Prosperidad Social competente, es necesario eliminar la Tipificación realizada por el Agente del punto de atención haciendo clic en la **X**, para luego elegir las opciones que correspondan a cada caso concreto.

Selección de la tipificación - **No existen más niveles**

Tipo	Gestión de Peticiones	
Nivel 1	Petición Solicitud particular	
Nivel 2	Dirección Regional Bogotá	

Gestión de Peticiones:
Gestión de Peticiones

Cerrar Guardar

- **Campo Responsable:** Este se diligencia automáticamente, teniendo en cuenta la clasificación del campo tipificación.
- **Campo Descripción:** Es necesario reemplazar la información allí contenida, con las tipologías establecidas por lineamiento las cuales se encuentran en MOODLE en la siguiente ruta: ESCRITO/REPARTO/DOCUMENTOS REPARTO/MATRIZ DE LINEAMIENTOS GRUPO REPARTO.

Para el diligenciamiento de este campo se debe seguir los siguientes parámetros:

1. Si se realiza una sola asignación, se debe modificar el campo "descripción" con las tipologías diseñadas para ello. (No importa el canal de recepción de la solicitud, debido a que no se genera ninguna alteración al ser formularios independientes, es decir, en **TODOS** los casos se debe modificar el campo descripción)
2. Tener en cuenta que las tipologías se relacionan de acuerdo al contenido de la petición, cuando se identifique más de una, **SOLO** se relaciona la principal.
3. Para los casos en los que la tipificación corresponde a Participación Ciudadana como solicitud más información, precise su solicitud o los oficios especiales, como no están contemplados en la tipología se puede incluir **"Otra – (Una descripción muy corta del motivo del oficio)** Ej. Faltan datos básicos, no es clara la pretensión, Petición gestionada con radicados previos).
4. Cuando se deba generar traslados, en el campo descripción se debe relacionar como **"Traslado por competencia"**
5. En cuanto a las tareas relacionadas, Se debe registrar las tipologías por cada una de las áreas y se deben separar con un guion.

- **Campo Comentario:** Está establecido para escribir las siguientes opciones en mayúscula; (PARA SU TRÁMITE), (PARA SU GESTIÓN), (PARA SU COMPETENCIA), (PARA SU INFORMACIÓN Y FINES PERTINENTES), (PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES) a elección del responsable asignado.

Para concluir el proceso de Tipificación, dar clic en **Radicar y cerrar**.

TIPIFICACIÓN

Botón que permite duplicar Bloques

Asunto

jam23andrea@gmail.com

* Tipificación

Botón que permite Tipificar

Responsable

Responsable

Descripción

Peticiones

Comentario

Comentario

Guardar

Radicar y cerrar

A continuación, se visualiza un ejemplo en el cual se tipificó dos bloques, uno correspondiente a una de las áreas de Prosperidad Social y otro con Traslados a otras Entidades del Sector Público.

INFORMACIÓN RADICACIÓN

Número de radicación

E-2021-2203-049387

Fecha de radicación

2021-11-24 05:04:44 PM

Número radicación anterior

Canal entrada

ATENCIÓN PRESENCIAL

Prioridad

Normal

TIPIFICACIÓN

Asunto

PRUEBA

Tipificación

Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - GIT Focalización

Responsable

Diana Carolina Ramirez Perez

Descripción

Solicitud Información SFVE

Comentario

PARA SU GESTIÓN

TIPIFICACIÓN

Asunto

PRUEBA

Tipificación

Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Servicio a cargo de otra Entidad - GIT Participación Ciudadana

Responsable

Edwin Giovanni Torres Alfonso

Descripción

TRASLADO POR COMPETENCIA

Comentario

ICBF: Oferta y Atención a NNA en virtud de las funciones asignadas mediante Decreto 987 de 2012. FONVIVIENDA: Subsidio de vivienda en virtud del Decreto 1077 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT: Subsidio de vivienda.

2. RETIPIFICACIÓN

2.1. Responsables del Proceso

- Responsable actual: Abogados.

- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

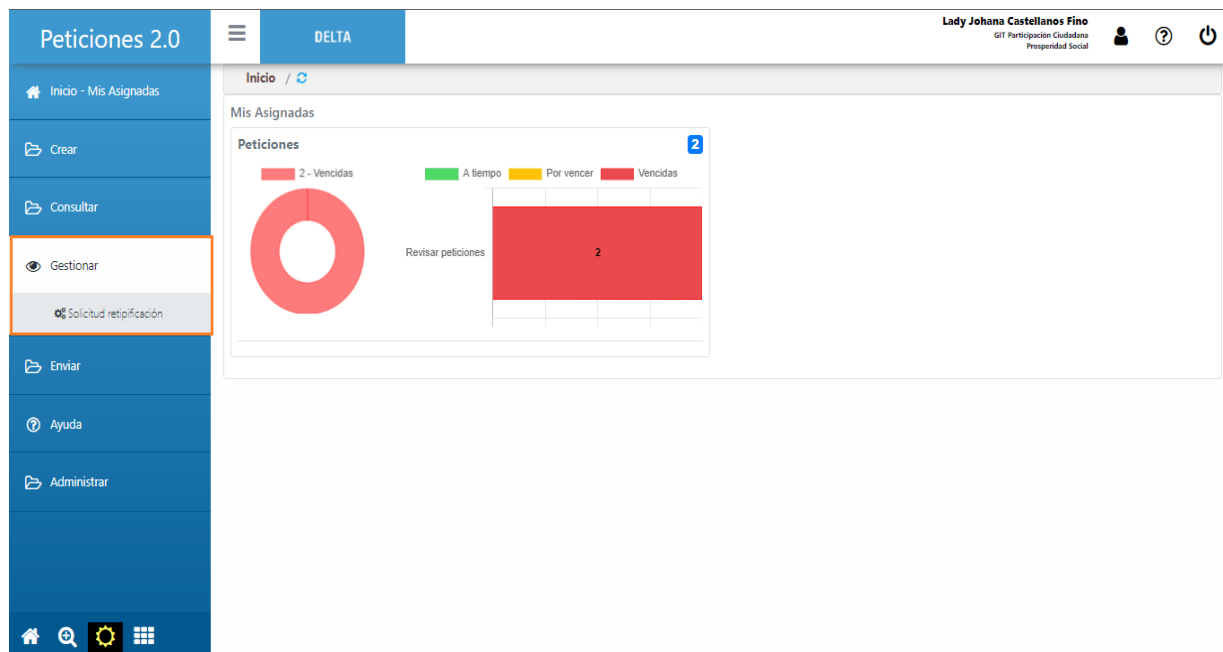
2.2. Finalidad de la Retipificación:

Modificar el Grupo Interno de Trabajo, Oficina, Dirección y Subdirección de Prosperidad Social, ya sea para subsanar una equivocación dentro del proceso de Revisión de Peticiones, atender alguna oportunidad de mejora o por instrucción del cliente o jefe inmediato.

2.3. Actividades para desarrollar:

2.3.1. Trámite para Re-Tipificar:

En mis asignados, en el menú **Gestionar** dar clic en **Solicitud Retipificación**.



En este sentido, es necesario relacionar el radicado de entrada el cual va a ser Retipificado en el campo **Radicación**, luego se dirige al botón **Consultar**.

Inicio - Mis Asignadas

Crear

Consultar

Gestionar

Enviar

Ayuda

Administrar

Consultar

Radicación:
E-2021-0007-315060
Canal:
Canal

Fecha:
AAAA-MM-DD
Hasta:
AAAA-MM-DD

Vencimiento:
AAAA-MM-DD
Hasta:
AAAA-MM-DD

Entidad o solicitante:
Entidad o solicitante
Identificación:
Identificación

Correo electrónico:
Correo electrónico
Celular:
Celular

Asignado:
Área asignado:

Originador:
Área originador:

Estado:
Oportunidad:

Asunto:
Asunto

Tipo:
Tipo

Consultar
Limpiar filtros

Una vez generada la búsqueda, se visualiza la información, por tanto, se debe dar clic en el engranaje.

Peticiones 2.0
DELTA
Lady Johana Castellanos Fino
GIT Participación Ciudadana
Prospерidad Social

Inicio - Mis Asignadas

Crear

Consultar

Gestionar

Enviar

Ayuda

Administrar

Consultar

Mostrar 50 registros
Buscar:

	Radicación	Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto	Asignado
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	E-2021-0007-315060 Abierta	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud Particular - GIT Jóvenes en Acción	2021-11-12 04:02:10 pm	6 de diciembre de 2021 11:59:59 pm Hoy es el día 7 de 15, faltan 8 29 de diciembre de 2021 11:59:58 pm Hoy es el día 6 de 30, faltan 24	carito.900707@hotmail.com undefined	Adriana Milena Coronado Gonzalez - undefined

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros
Anterior 1 Siguiente

A continuación, se abre una nueva ventana, en la parte superior de la misma se encuentra el icono de **Retipificar** y, asimismo, se habilita el formulario con la información actual.

Para comenzar los cambios se debe retirar la información que contienen los niveles 1 y 2 haciendo

clic en la **X**.

The screenshot displays the 'Gestión de Peticiones' (Petition Management) interface. On the left is a blue sidebar with navigation options: Inicio - Mis Asignadas, Crear, Consultar, Gestionar, Enviar, Ayuda, and Administrar. The main header shows the ID 'E-2021-0007-315060' and the title 'Gestión de Peticiones'. Below this is a toolbar with icons for checkmark, add, delete, and a 'Retipificar' button. The main content area is titled 'Retipificación E-2021-0007-315060.2'. It features a form with several fields: 'Encabezado' (Gestión de Peticiones), 'Tipo solicitud' (Gestión de Peticiones), 'Nivel 1' (Petición Solicitud Particular), 'Nivel 2' (GIT Jóvenes en Acción), 'Vencimiento', 'Asignado', 'Impacto', and 'Motivo cambio'. A dropdown menu is open for 'Nivel 2', showing a list of areas including Colombia Mayor, Compensación del IVA, Dirección de Acompañamiento Familiar y Comunitario, Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta Social, Dirección de Inclusión Productiva, Dirección de Infraestructura Social y Hábitat, Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas, Dirección General, Dirección Regional Amazonas, and Dirección Regional Antioquia. A message 'No existen más niveles' is displayed on the right side of the form.

Luego, en el **Nivel 1** se debe seleccionar el tipo de petición correspondiente y en el **Nivel 2** se elige el área a la cual se debe realizar la nueva tipificación; al final de la tabla se visualiza un bloque con los siguientes datos: **Vencimiento, Asignado, Impacto y Motivo de cambio**.

- **Vencimiento:** Permite modificar la fecha de acuerdo con lo requerido en el PQRSDF o tiempos de respuesta.
- **Asignado:** Muestra el nombre del responsable encargado de las áreas y Grupos Internos de Trabajo de Prosperidad Social.
- **Impacto:** Permite seleccionar la importancia que tiene la petición (**Alto, Medio y Bajo**).
- **Motivo de cambio:** Se debe relacionar una breve descripción de la razón por la cual se están realizando los cambios.

Para concluir el proceso, dar clic en **Guardar**.

Inicio - Mis Asignadas

Crear

Consultar

Gestionar

Enviar

Ayuda

Administrar

E-2021-0007-315060 - Gestión de Peticiones

Retipificación E-2021-0007-315060.2

Encabezado: Gestión de Peticiones

Tipo solicitud: Gestión de Peticiones

No existen más niveles

Nivel 1: Petición Solicitud Particular

Nivel 2: GIT Antifraudes

Vencimiento: 2021-12-29

Asignado: Adriana Milena Coronado Gonzalez

Impacto: Normal

Motivo cambio: SE REALIZA RE-TIPIFICACIÓN DE ACUERDO A LO SEÑALADO POR EL GIT JEA

Guardar

Al culminar el proceso de Retipificación, se visualiza una ventana emergente la cual, al dar clic en el botón de **OK**, nos muestra la nueva tipificación.

✓

TMS

¡La información se actualizó correctamente!

OK

Información de la actividad

Actividad: Gestión de Peticiones - Petición Solicitud Particular - GIT Antifraudes

Descripción: Estado del Ciudadano en JEA

Estado: RETIPIFICACIÓN

Inició: 2021-11-18 02:31:13 pm

Vence: 2021-12-29 11:59:58 pm

6 días de 30, faltan 24

3. NUEVA TIPIFICACIÓN

3.1. Responsables del Proceso

- Responsable actual: Abogados.
- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

3.2. Finalidad de la Nueva Tipificación:

Adicionar Grupos Internos de Trabajo, Oficinas, Direcciones, Subdirecciones de Prosperidad Social y/o Entidades del Sector Público o Privado, ya sea para subsanar una equivocación dentro del proceso de Revisión de Peticiones, atender alguna oportunidad de mejora o por instrucción del cliente o jefe inmediato.

3.3. Actividades para desarrollar:

3.3.1. Trámite para la Nueva Tipificación:

En mis asignados, en el menú **Gestionar** dar clic en **Solicitud Retipificación**.

The screenshot shows the 'Petitionen 2.0' web application. The left sidebar has a menu with the following items: 'Inicio - Mis Asignadas', 'Crear', 'Consultar', 'Gestionar' (highlighted with an orange border), 'Solicitud retipificación', 'Enviar', 'Ayuda', and 'Administrar'. The main content area is titled 'Mis Asignadas' and contains a 'Petitionen' section. This section features a donut chart with a red segment labeled '2 - Vencidas'. To the right of the chart is a legend with three categories: 'A tiempo' (green), 'Por vencer' (yellow), and 'Vencidas' (red). Below the legend is a table titled 'Revisar peticiones' with a red row containing the number '2'. The top right of the interface shows the user's name 'Lady Johana Castellanos Fino', the role 'GIT Participación Ciudadana', and the department 'Protección Social'.

En este sentido, en el campo **Radicación** es necesario relacionar el radicado de entrada al cual se le realizará la nueva tipificación y luego se dirige al botón **Consultar**.

Inicio - Mis Asignadas

Crear

Consultar

Gestionar

Enviar

Ayuda

Administrar

Consultar

Radicación:
E-2021-0007-315060
Canal:
Canal

Fecha:
AAAA-MM-DD
Hasta:
AAAA-MM-DD

Vencimiento:
AAAA-MM-DD
Hasta:
AAAA-MM-DD

Entidad o solicitante:
Entidad o solicitante
Identificación:
Identificación

Correo electrónico:
Correo electrónico
Celular:
Celular

Asignado:
Área asignado:

Originador:
Área originador:

Estado:
Oportunidad:

Asunto:
Asunto

Tipo:
Tipo

Consultar
Limpiar filtros

Una vez generada la búsqueda, se visualiza la información dando clic en **Nueva Tipificación**.

Inicio - Mis Asignadas

Crear

Consultar

Gestionar

Enviar


Ayuda

Administrar

Consultar

Mostrar: 50 registros

Buscar:

	Radicación	Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto	Asignado	Canal	Peticionario
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	E-2021-0007-315060 	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud Particular - GIT Antifraudes	2021-11-12 04:02:10 pm	6 de diciembre de 2021 11:59:59 pm Hoy es el día 7 de 15, faltan 8 29 de diciembre de 2021 11:59:58 pm Hoy es el día 6 de 30, faltan 24	carito.900707@hotmail.com undefined	Diego Andres Silva Sanchez - undefined		Deisy Carolina Rojas Arias - 1095811760 - carito.900707@hotmail.com - 3175114775

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior
1
Siguiente

Luego, se abre una nueva ventana que contiene el formulario de la petición, en el cual se debe diligenciar los siguientes campos: **Duplicar Bloque**, **Asunto**, **Tipificación**, **Responsable**, **Descripción de los hechos**, **Prioridad** y **Radical**.

- **Duplicar Bloque:** En caso de ser necesario enviar a más de un área de Prosperidad Social y simultáneamente un traslado.
- **Asunto:** Se debe registrar el enunciado que viene en el bloque inicial.
- **Tipificación:** Se debe dar clic para clasificar la PQRSDf, con el fin de asignar la competencia a las áreas y Grupos Internos de Trabajo de Prosperidad Social y a otras entidades de ser necesario.
- **Responsable:** Este es poblado automáticamente, teniendo en cuenta la clasificación del campo tipificación.

- **Descripción de los hechos:** Está establecido para escribir las siguientes opciones en mayúscula; (PARA SU TRÁMITE), (PARA SU GESTIÓN), (PARA SU COMPETENCIA), (PARA SU INFORMACIÓN Y FINES PERTINENTES), (PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES) a elección del responsable asignado.
- **Prioridad:** Es necesario seleccionar alguna de las opciones (**Alta, Normal y Prelación de turno**) de acuerdo con la importancia de la PQRSDF.

Finalmente, se debe dar clic en el botón de **Radicar**.

The screenshot shows a web application interface for 'Petitionen 2020'. A modal window titled 'Nueva tipificación' is open, containing several input fields: 'Asunto', 'Tipificación', 'Responsable', 'Descripción de los hechos', and 'Prioridad'. An orange arrow points to the 'Radicar' button located at the bottom right of the modal.

Al terminar de realizar la nueva tipificación, es pertinente realizar la consulta para verificar que la gestión haya sido exitosa.

The screenshot shows the 'Consultar' screen with a table of petition records. The 'ASIGNADO' button is highlighted with an orange box.

Radicación	Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto
E-2021-0007-315060	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Servicio a cargo de otra Entidad - GIT Participación Ciudadana	2021-09-06 12:04:35 pm	13 de septiembre de 2021 11:59:58 pm <small>Hoy es el día 0 de 15. faltan 15</small>	PRUEBA

4. REPORTE DE ACTIVIDAD

4.1. Responsables del Proceso

- Responsable actual: Abogados.
- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

4.2. Finalidad del Reporte de Actividad:

Dejar constancia de los trámites a los que haya lugar de manera previa a la Tipificación del radicado, como, por ejemplo, Escalamientos, Asesorías, solicitud de insumos, llamadas al ciudadano, validaciones con el área de Radiación y demás, que se deban conocer en las etapas posteriores a la Revisión de Peticiones.

4.3. Actividades para desarrollar:

Del tablero **Mis Asignadas**, se debe seleccionar la petición a la cual se le debe realizar el reporte, ingresando por el engranaje.

Una vez se haya realizado la selección del Radicado, se visualiza una nueva ventana en la cual es necesario hacer clic en el icono que corresponde al reporte de Actividad.

Luego, se debe diligenciar los siguientes campos: **Estado**, **Actividad** y **Anexo**.

- **ESTADO:** En la lista desplegable, se debe elegir la opción “En Proceso”, con el fin de que las diferentes áreas puedan identificar en el histórico del radicado, que el mismo se encuentra pendiente de Gestión.
- **ACTIVIDAD:** En este campo es posible relacionar la causal o el motivo por el cual el Radicado se encuentra pendiente de Tipificación, así como el trámite de la validación realizada.
- **ANEXO:** No es un campo obligatorio, sin embargo, en caso de ser necesario, por medio de éste, es posible anexar un archivo como evidencia del proceso realizado de manera previa a la Tipificación.

Finalmente, se debe dar clic en el botón de Registrar actividad.

Inicio - Mis Asignadas

Registrar actividad

* Estado: En proceso

* Actividad: PENDIENTE - ESCALAMIENTO

Anexo: Seleccionar archivo...

Registrar actividad

Al terminar el proceso, el reporte de actividad se visualiza de la siguiente forma:

Registrar actividad

Estado: En proceso

Actividad: PENDIENTE - ESCALAMIENTO

Anexo:

Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción	Fecha radicación
E-2021-2203-049691	Revisión de Peticiones En proceso	7 de octubre de 2021 12:49:59 pm <small>Van 199 horas de 4, excedido 195</small>	MIRYAM JOSEFINA AZUAJE GUANIGA PA - 092301331 3208744818 6013554214 ingyoselynsalazar@gmail.com CALLE 68 C # 104-22 PISO 5 BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ D.C.	SOLICITUD INFORMACIÓN DE PAGOS IS Canal recepción: VENTANILLA Forma presentación: ESCRITA	7 de octubre de 2021 08:50:03 am
E-2021-2203-049678	Revisión de Peticiones RE-ASIGNADO	1 de octubre de 2021 01:59:00 pm <small>Van 234 horas de 4, excedido 230</small>	nikhol tatiana martinez bustos CC - 1000000632 3012480438 3012480438 cricargo1022@gmail.com Calle 33sur 50a 79 BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ D.C.	pruebas delta Canal recepción: ATENCIÓN PRESENCIAL Forma presentación: VERBAL Nivel de escolaridad: Ninguno Género: Femenino Fecha de nacimiento: 2001-06-06	1 de octubre de 2021 09:59:32 am

5. CIERRE DE RADICADOS DESDE LA ETAPA DE REVISIÓN DE PETICIONES

5.1. Responsables del Proceso

- Responsable actual: Abogados.
- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

5.2. Finalidad del Cierre de Radicados:

Dar cierre a las PQRSDF que corresponden a duplicados, respuesta a traslados realizados desde nuestra entidad, spam, peticiones irrespetuosas, phishing, entre otras, que puedan llegar a generar un desgaste administrativo tanto para Prosperidad Social como para las demás Entidades del Sector Público o Privado.

5.3. Actividades para desarrollar:

5.3.1. Trámite para el Cierre de Radicados:

Del tablero **Mis Asignadas**, se debe seleccionar la petición a la cual se le debe realizar el cierre.

Inicio - Mis Asignadas							
Crear	Mostrar 50 registros						
Consultar	Buscar						
Gestionar	Nuevas 12 A tiempo 9 Por vencer 5 Vencidas 13						
Enviar		Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción	Fecha radicación
Ayuda		E-2021-2203-049691	Revisión de Peticiones En proceso	7 de octubre de 2021 12:49:59 pm Van 199 horas de 4, excedido 195	MIRIAM JOSEFINA AZUJUE GUANIGUA III RA - 092301331 3208744618 6013554214 ingyosejmsalazar@gmail.com CALLE 68 C # 104-22 PISO 5 BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ D.C.	SOLICITUD INFORMACIÓN DE PAGOS IS Canal recepción: VENTANILLA Forma presentación: ESCRITA	7 de octubre de 2021 08:50:03 am
Administrar		E-2021-2203-049678	Revisión de Peticiones RE-ASIGNADO	1 de octubre de 2021 01:59:00 pm Van 234 horas de 4, excedido 230	nikhol tatiana martinez bustos III CC - 1000000632 3012480438 3012480438 cricargo1022@gmail.com Calle 33sur 50a 79 BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ D.C.	pruebas deta Canal recepción: ATENCIÓN PRESENCIAL Forma presentación: VERBAL Nivel de escolaridad: Ninguno Género: Femenino Fecha de nacimiento: 2001-06-06 Atención prioritaria: Grupo étnico - raizal Zona residencia: Bosá	1 de octubre de 2021 09:59:32 am
		E-2021-2203-049607	Revisión de Peticiones RE-ASIGNADO	1 de octubre de 2021 02:23:59 pm Van 233 horas de 4, excedido 229	DAYARI CARMEN BERMUDEZ NAVA III CC - 0009011983 3003160621 3003160621	información de pagos Canal recepción: VENTANILLA Forma presentación: ESCRITA	1 de octubre de 2021 10:24:03 am

Al ingresar a la nueva ventana, en los iconos de la parte superior del formulario, se da clic en la Opción **Cerrar el Caso**.

Inicio - Mis Asignadas	Inicio / Peticiones / E-2021-2203-049678 - Revisión de Peticiones
Crear	
Consultar	Asunto: pruebas deta
Gestionar	Tipificación: Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - GIT Familias en Acción
Enviar	Descripción de los hechos: pruebas deta
Ayuda	<input type="button" value="Clasificar"/> <input type="button" value="Cerrar el caso"/>
Administrar	<div><div><div>INFORMACIÓN RADICACIÓN</div><div><div>Número de radicación</div><div>E-2021-2203-049678</div></div><div><div>Número radicación anterior</div><div>Número radicación anterior</div></div><div><div>* Prioridad</div><div>...</div></div></div><div><div>Fecha de radicación</div><div>Fecha de radicación</div></div><div><div>Canal entrada</div><div>ATENCIÓN PRESENCIAL</div></div></div>

Luego, se debe diligenciar los siguientes campos en el formulario: **Causa y Motivo Cierre**.

- **CAUSA:** De la lista desplegable se debe elegir la opción correspondiente y que se adecue a la razón por la cual se realiza el cierre del radicado.

Tipificación: Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - GIT Familias en Acción
Descripción de los hechos: pruebas delta

[Clasificar](#) [Cerrar el caso](#)

INFORMACIÓN RADICACIÓN

Número de radicación: E-2021-2203-049678 Fecha de radicación: Fecha de radicación

* Causa:
 Es comentario, opinión personal
 Es correo spam, no deseado, Phishing
 Es petición irrespetuosa
 PQR Identificada como Repetida

* Motivo cierre:

- **MOTIVO CIERRE:** En este campo se realiza una breve descripción del motivo del cierre de la PQRSDF.

Para finalizar, se debe hacer clic en la opción Radicar y Cerrar.

Inicio - Mis Asignadas

Crear

Consultar

Gestionar

Enviar

Ayuda

Administrar

Tipificación: Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - GIT Familias en Acción
Descripción de los hechos: pruebas delta


[Clasificar](#) [Cerrar el caso](#)

INFORMACIÓN RADICACIÓN

Número de radicación: E-2021-2203-049678 Fecha de radicación: Fecha de radicación

* Causa: Es comentario, opinión personal

* Motivo cierre: PARA ARCHIVAR, CORRESPONDE A RESPUESTA DEL RAD: E-2021-0007-293286

 [Radicar y cerrar](#)

Al terminar el resumen del cierre del Radicado, se visualiza de la siguiente forma:

Inicio - Mis Asignadas

Crear

Consultar

Gestionar

Enviar

Ayuda

Administrar

Tipificación: Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - GIT Familias en Acción
Descripción de los hechos: pruebas delta

[Clasificar](#) [Cerrar el caso](#)

INFORMACIÓN RADICACIÓN

Número de radicación: E-2021-2203-049678 Fecha de radicación: 2021-11-24 04:34:03 PM

Causa: Es comentario, opinión personal

Motivo cierre: PARA ARCHIVAR, CORRESPONDE A RESPUESTA DEL RAD: E-2021-0007-293286

6. CIERRE DE BLOQUES

6.1. Responsables del Proceso

- Responsable actual: Abogados.
- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

6.2. Finalidad del Cierre de Bloques:

Eliminar el o los bloques con asignación a Grupos Internos de Trabajo, Oficinas, Direcciones y/o Subdirecciones de Prosperidad Social o Traslados a Entidades del Sector Público, ya sea para subsanar una equivocación dentro del proceso de Revisión de Peticiones, atender alguna oportunidad de mejora o por instrucción del cliente o jefe inmediato.

6.3. Actividades para desarrollar:

6.3.1. Trámite para el Cierre de Bloques:

En Mis Asignadas, en el menú **Gestionar** dar clic en **Solicitud Retipificación**.

The screenshot displays the 'Peticiones 2.0' application interface. The top navigation bar includes the title 'Peticiones 2.0', a 'DELTA' status indicator, and the user profile 'Lady Johana Castellanos Fino' with roles 'GIT Participación Ciudadana' and 'Prosperidad Social'. The left sidebar contains a menu with options: 'Inicio - Mis Asignadas', 'Crear', 'Consultar', 'Gestionar' (highlighted), 'Solicitud retipificación' (sub-option), 'Enviar', 'Ayuda', and 'Administrar'. The main content area shows a dashboard for 'Mis Asignadas' with a 'Peticiones' section. It features a donut chart with a red segment representing '2 - Vencidas' and a green segment for 'A tiempo'. A legend indicates 'Por vencer' (yellow) and 'Vencidas' (red). Below the chart is a table titled 'Revisar peticiones' with 2 rows and 5 columns. The bottom of the interface has a standard Windows taskbar with icons for home, search, task view, and applications.

En el campo **Radicación**, es necesario relacionar el radicado de entrada al cual se le debe dar cierre a alguno de los bloques, luego se dirige al botón **Consultar**.

Consultar

Radicación: E-2021-1723-048220 Canal: Canal

Fecha: AAAA-MM-DD Hasta: AAAA-MM-DD

Vencimiento: AAAA-MM-DD Hasta: AAAA-MM-DD

Entidad o solicitante: Entidad o solicitante Identificación: Identificación

Correo electrónico: Correo electrónico Celular: Celular

Asignado: Área asignado:

Originador: Área originador:

Estado: Oportunidad:

Asunto: Asunto

Tipo: Tipo

Consultar Limpiar filtros

Una vez nos encontremos en la nueva ventana, se debe elegir exactamente el bloque del radicado que debe ser eliminado.

Radicación	Descripción	Fecha	Hora	Estado	Asignado	Origen	Destino	Observaciones
E-2021-1723-048220	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición entre autoridades - Órganos de Control - GIT Familias en Acción	2020-11-10 12:00:00 am	11:59:58 pm	Hoy es el día 245 de 10, excedido 235	Lady Johana Castellanos Fino - undefined	VENTANI LLA	Peticiones SAS - Pablo Cesar Herrera Perdomo - 966444666 - fbocerra@tms.com.co - 3115421212	
E-2021-1723-048220	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitudes particulares - GIT Seguimiento a Nuevos Programas	2020-11-10 12:00:00 am	2 de diciembre de 2020 11:59:58 pm	Hoy es el día 245 de 15, excedido 230	PETICION Peticiones SASundefined	Jonatan Andrei Vargas Martinez - undefined	VENTANI LLA	Peticiones SAS - Pablo Cesar Herrera Perdomo - 966444666 - fbocerra@tms.com.co - 3115421212

Luego de realizar clic en el icono del engranaje, se abre una nueva ventana que contiene un menú en la parte superior, allí debemos seleccionar la opción de **Cerrar** para continuar con el proceso:

Consultar

E-2021-1723-048220 - Gestión de Peticiones

Cerrar

Peticiones SAS -
NIT 908444666 Ver más información

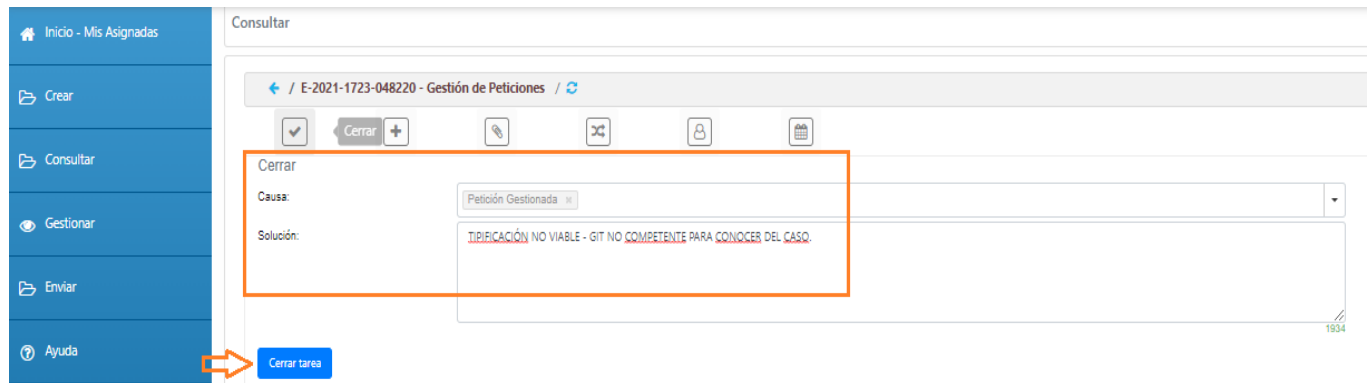
Contacto: Pablo Cesar Herrera Perdomo
CC 80451451 Ver más información

Información de proceso
Proceso: Peticiones
Macro estado: GESTIONAR
Inició: 2020-11-10 12:00:00 am
Vence: 2020-12-02 11:59:58 pm
245 días de 15, excedido 230

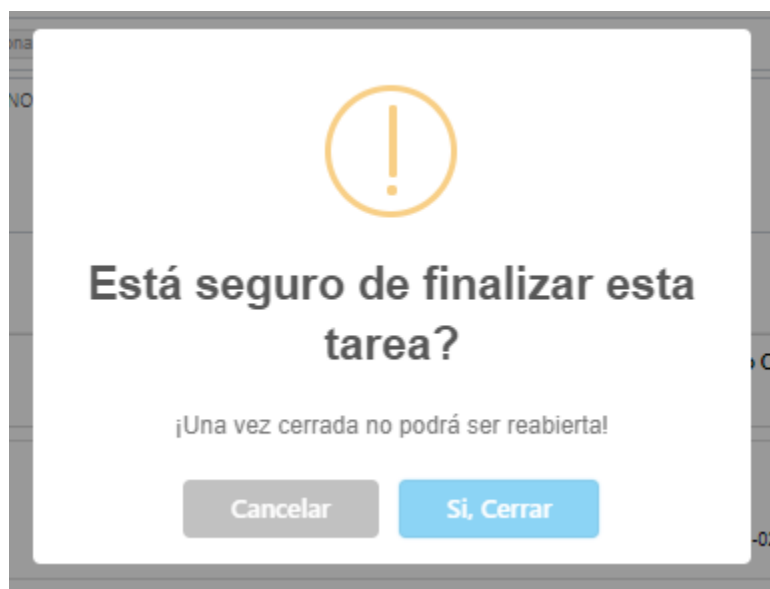
A continuación, el sistema muestra un formulario con los siguientes campos: **Causa** y **Solución**.

- **CAUSA:** De la lista desplegable, se debe elegir la opción **Petición Gestionada** para poder continuar con el cierre del bloque.
- **SOLUCIÓN:** En dicho Campo se debe realizar una breve descripción del motivo por el cual se realiza el cierre del bloque.

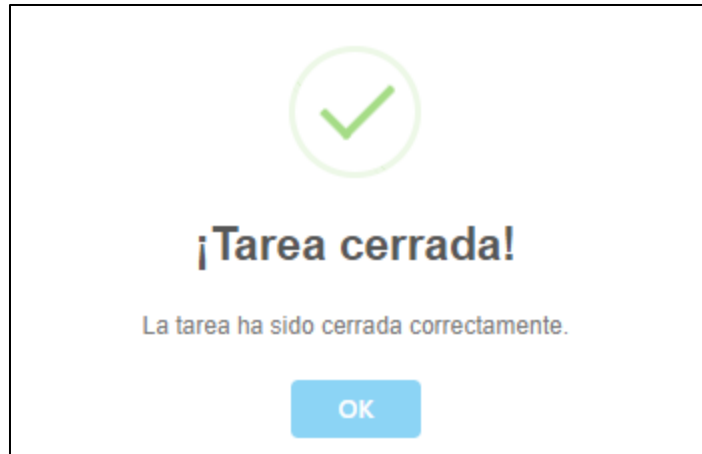
Finalmente, se debe dar clic en el botón de **Cerrar Tarea**.



Posteriormente se abre una ventana emergente, en la cual se debe elegir la opción de **Si, cerrar**, para concluir con el cierre.



Al culminar el cierre, el sistema por medio de una ventana emergente nos confirma el cierre del bloque.



7. OFICIOS ESPECIALES

7.1. Responsables del Proceso

- Responsable actual: Abogados.
- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

7.2. Finalidad de los Oficios Especiales:

En aquellos escenarios en los que en el GIT Participación Ciudadana no exista una plantilla que pueda responder las solicitudes hechas por el Ciudadano en su derecho de petición, se debe realizar una carta por parte de los Abogados denominada "**Oficio Especial**".

7.3. Actividades para desarrollar:

- A. Redactar el oficio.
- B. Cargar el documento listo a través del DRIVE o remitir por medio de correo electrónico al Back-office encargado.
- C. Enviar el Oficio Especial al Agente proyector al cual se le asignó el radicado.

8. SOLICITUD DE INSUMOS

8.1. Responsables del Proceso

- Responsable actual: Abogados.
- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

8.2. Finalidad de la Solicitud de Insumos:

Cuando desde el Rol de Revisor de Peticiones se identifique PQRSDF que estén relacionadas directamente con la gestión que realizan los Agentes de Américas BPS, es necesario requerir los insumos con el fin de responder de fondo al peticionario.

8.3. Actividades para desarrollar:

- A. Solicitar los insumos por correo electrónico al Coordinador encargado, por medio del formato Excel destinado para ello.
- B. Registrar la actividad en el sistema DELTA, para dejar el reporte correspondiente para conocimiento de las demás etapas.
- C. Redactar el oficio especial con la respuesta de fondo al ciudadano, de acuerdo con los insumos aportados por el CAT.
- D. Cargar el documento listo a través del DRIVE o remitir por medio de correo electrónico al Back-office encargado.
- E. Enviar el Oficio especial al Agente proyector al cual se le asignó el radicado.

8.3.1 Formato para Solicitud de Insumos.

Al momento de requerir los insumos correspondientes, es necesario diligenciar el presente formato, con el propósito de agilizar la gestión a la que haya lugar.

OMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO DOCUMENTO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	NÚMERO DE CASO ENTRADA	FECHA RADICACIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	OTRA PETICIÓN	OBJETO DE LA PETICIÓN	PROGRAMA	NOMBRE DE QUIEN RECIBE LA PETICIÓN	RADICADO QRD	CANAL (Teléfono, sms, chat, correo)	QUEJAS RELACIONADAS CON EL CAT

9. ESCALAMIENTOS

9.1. Responsables del Proceso

- Responsable actual: Abogados.
- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

9.2. Finalidad de la Solicitud de Escalamiento:

Cuando desde el Rol de Revisión de Peticiones se identifique que la PQRSDF no tiene un lineamiento definido o existen dudas en la gestión del mismo, es posible requerir la opinión del cliente para dar trámite a la solicitud.

9.3. Actividades para desarrollar:

- A. Solicitar el escalamiento vía correo electrónico al Abogado encargado por medio del formato Excel destinado para ello.
- B. Registrar la actividad en el sistema DELTA, para dejar el reporte correspondiente para conocimiento de las demás etapas.

9.3.1 Formato para Solicitud de Escalamiento:

Al momento de requerir la gestión de un Escalamiento, es necesario diligenciar el presente formato, con el propósito de agilizar la gestión a la que haya lugar.

Radicado	Fecha Entrada petición (dd/mm/aa)	Fecha solicitud (dd/mm/aa)	Agente Especializado	Tipo de Solicitud	Consulta Puntual

10. SOLICITUD DE LLAMADAS

10.1. Responsables del Proceso

- responsable actual: Abogados.
- Perfil – Cargo: Abogados Especializados.
- Identificación en el proceso: Abogado Revisor o Tipificador.

10.2. Finalidad de la Solicitud de Llamadas:

Cuando desde el Rol de Revisión de Peticiones se identifique que en la PQRSDf el titular de esta no aporta datos como: ciudad, municipio, lugar de residencia, dirección de correspondencia y se consideren necesarios para responder de fondo su requerimiento o realizar traslados por competencia, es necesario solicitar comunicación con el ciudadano para confirmar la información pertinente.

10.3. Actividades para desarrollar:

- A. Solicitar la gestión de la llamada a través del formulario FORMS establecido para ello.
- B. Registrar la actividad en el sistema DELTA, para dejar el reporte correspondiente para conocimiento de las demás etapas.

10.3.1 Formato para Solicitud de Llamadas:

Al momento de requerir la gestión de las llamadas, es necesario diligenciar en el formulario FORMS los campos necesarios que corresponden a lo relacionado en el presente formato, teniendo en cuenta que para esta actividad se realizarán dos cortes en el día, el primero a las 10:00 am y el segundo a las 3:00 pm.

El resultado de esta gestión será remitido por correo electrónico para realizar la tipificación al de acuerdo al análisis y la información recibida del Radicado.

RADICADO	CIUDADANO	NUMERO TELEFONICO	INFORMACION QUE SE REQUIERE	SOLICITANTE