

## 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:

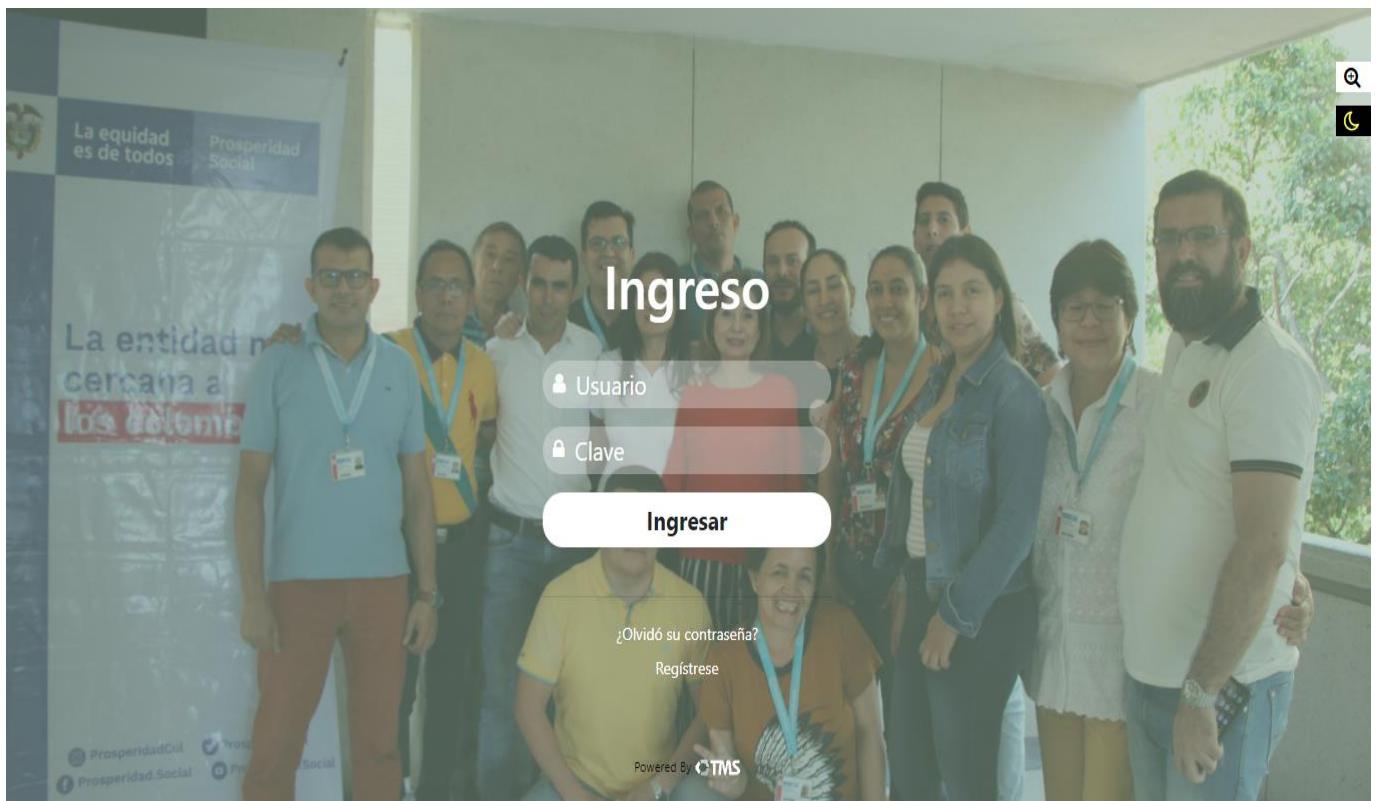
Realizar la clasificación y asignación de las PQRSDF a los diferentes Grupos Internos de Trabajo, Oficinas, Direcciones y Subdirecciones de Prosperidad Social y a Entidades externas de carácter público y privado según su competencia.

#### 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:

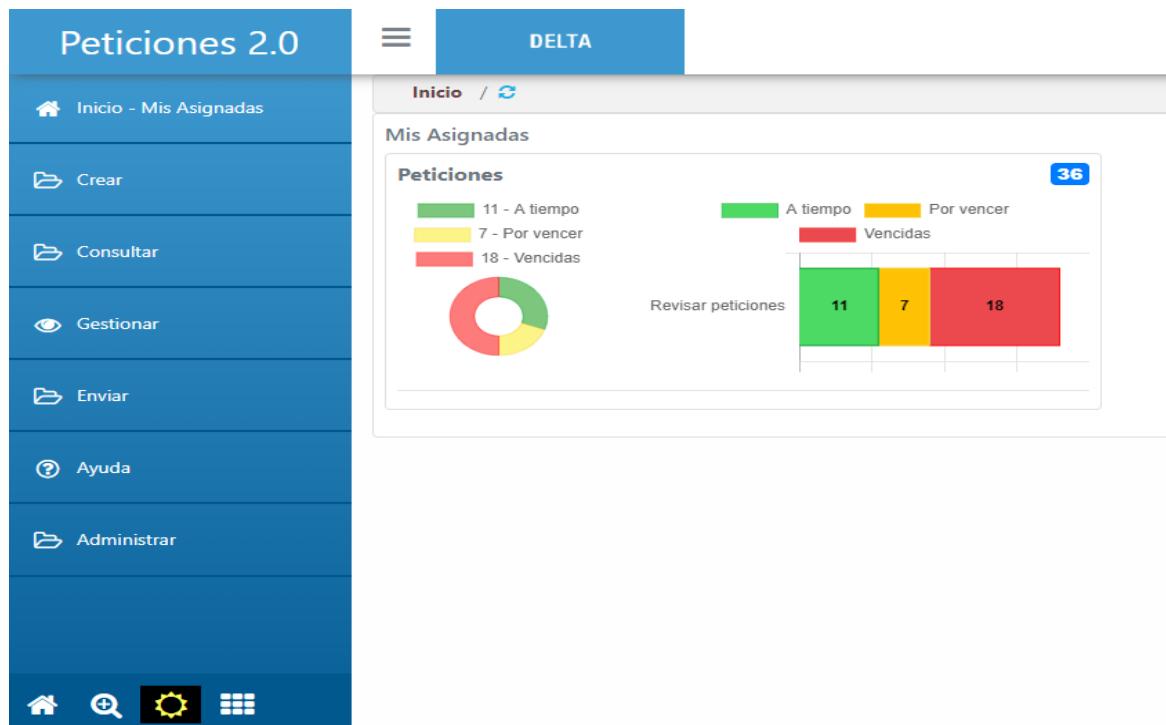
[https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/\(SwgUB8M7\)/CL/es/Home/Inicio](https://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/(SwgUB8M7)/CL/es/Home/Inicio)



##### 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.

	Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción	Fecha radicación
<input type="checkbox"/>	E-2021-0007-324071	Revisión de Peticiones NOTIFICADO	23 de noviembre de 2021 03:47:00 pm <i>Van 8 horas de 4, excedido 4</i>	● Servicio al Ciudadano 2 servicioalciudadano2@prosperidadesocial.gov.co	Peticiones	23 de noviembre de 2021 11:47:05 am
<input type="checkbox"/>	E-2021-0007-324069	Revisión de Peticiones NOTIFICADO	23 de noviembre de 2021 03:45:59 pm <i>Van 8 horas de 4, excedido 4</i>	● Servicio al Ciudadano 2 servicioalciudadano2@prosperidadesocial.gov.co	Peticiones	23 de noviembre de 2021 11:46:03 am

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

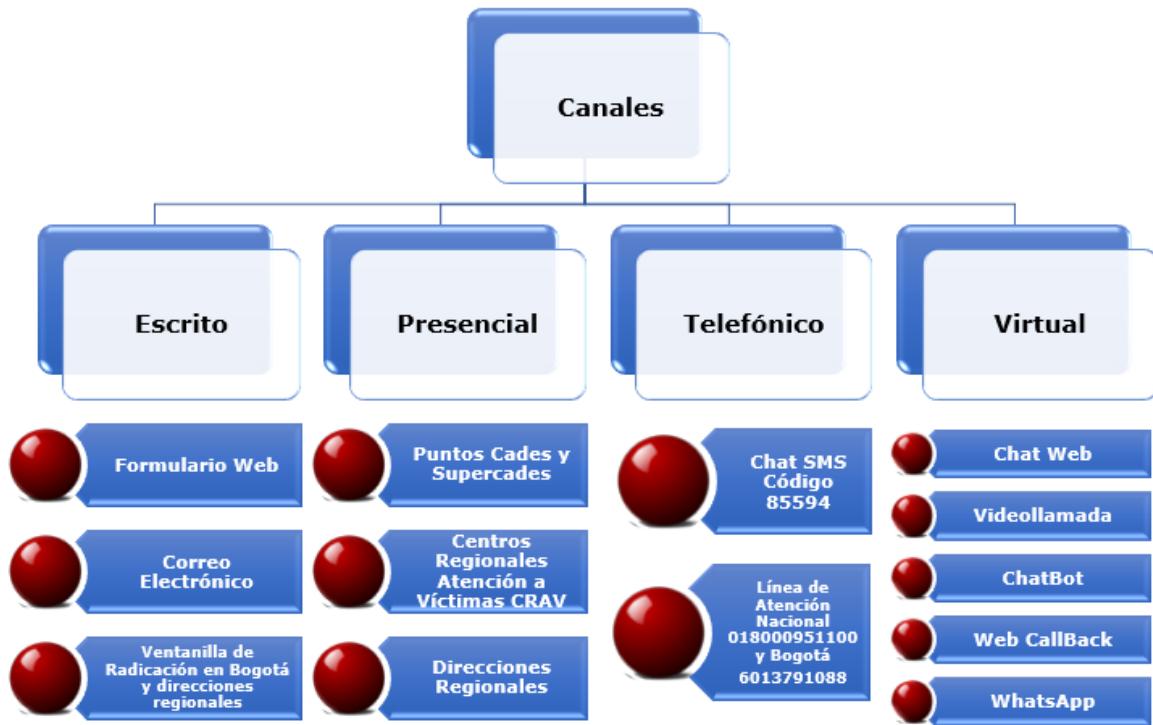
The screenshot shows the 'Peticiones' module of the DELTA system. On the left, there is a sidebar with navigation options: Inicio - Mis Asignadas, Crear, Consultar, Gestionar, Enviar, Ayuda, and Administrar. The main area is titled 'E-2021-0007-324071 - Revisión de Peticiones'. It contains two main sections: 'INFORMACIÓN RADICACIÓN' and 'INFORMACIÓN SOLICITANTE'. The 'INFORMACIÓN RADICACIÓN' section includes fields for Número de radicación (E-2021-0007-324071), Fecha de radicación, Número radicación anterior, Canal entrada (E-MAIL), and Prioridad. The 'INFORMACIÓN SOLICITANTE' section includes a dropdown for Tipo persona (Personas Naturales). A green arrow points to the 'Clasificar' button at the top left of the main form area.

#### 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	Etapa: 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	Etapa: 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	Etapa: 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	Etapa: Peticiones
	E-2022-1729-175463: OFICIO - QUEJA PROGRAMAS SOCIALES REMISORIOIuz.pdf 7 de junio de 2022 04:02:08 pm	Autor: Margarita Maria Granados Conde Tipo de documento: PQR - Petición física - Adobe Acrobat	Etapa: 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 trasladados 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
<b>* Prioridad</b>	...	ÓN SOLICITANTE	
	Alta		
	Normal		
	Prelación de turno		

**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 pone 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**

<b>* Tipo persona</b>	...
	Personas Naturales
	Personas Jurídicas-Públicas
	Personas Jurídicas-Privadas
<b>* País</b>	...

**PERSONA NATURAL**

Identificación	...	* Tipo identificación	...
* Primer nombre	Servicio al Ciudadano 2	Segundo nombre	Segundo nombre
* Primer apellido	Primer apellido	Segundo apellido	Segundo apellido
<b>* País</b>	Colombia	Ciudad / Departamento	...
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](mailto: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 PQRSTDF 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 screenshot shows a digital form interface with the following elements:

- A header labeled "TIPIFICACIÓN".
- A field labeled "Asunto" containing the email address "jam23andrea@gmail.com".
- A field labeled "\*Tipificación".
- Two buttons:
  - "Botón que permite duplicar Bloques" (Copy Block button) with an arrow icon.
  - "Botón que permite Tipificar" (Classify button) with an arrow icon.

### 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

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

Gestión de Peticiones:  
Gestión de Peticiones

Clasificación de Peticiones

GIT, Oficinas, Direcciones y Subdirecciones de Prosperidad Social

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.

INFORMACIÓN DE PARTICIPACIÓN

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

Tipo	Gestión de Peticiones	<input type="button" value=""/>
Nivel 1	Petición Solicitud particular <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value=""/>
Nivel 2	Dirección Regional Bogotá <input type="checkbox"/>	<input type="button" value=""/>

Gestión de Peticiones:  
 Gestión de Peticiones

- **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 contemplas 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	
Asunto	jam23andrea@gmail.com
* Tipificación	
Responsable	Responsable
Descripción	Peticiones
Comentario	Comentario
<input type="button" value="Guardar"/> <input style="border: 2px solid orange;" type="button" value="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
Número radicación anterior	
Fecha de radicación	2021-11-24 05:04:44 PM
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 SPVE
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 Giovanny 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**.

The screenshot shows the Peticiones 2.0 application interface. On the left, there is a vertical sidebar with the following menu items:

- Inicio - Mis Asignadas
- Crear
- Consultar
- Gestionar** (highlighted with an orange border)
- Solicitud retipificación
- Enviar
- Ayuda
- Administrar

At the bottom of the sidebar are icons for Home, Search, Settings, and Grid.

The main content area has a header "DELTA" and a user profile "Lady Johana Castellanos Fino". Below the header, there is a navigation bar with "Inicio" and a back arrow. The main section is titled "Mis Asignadas" and contains a "Peticiones" chart. The chart has three categories: "A tiempo" (green), "Por vencer" (yellow), and "Vencidas" (red). The red category is labeled "2 - Vencidas". To the right of the chart is a button labeled "Revisar peticiones" with the number "2" indicating pending actions.

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**.

**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**

**Consultar**

	Radicación	Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto	Asignado	
<input checked="" type="checkbox"/>	E-2021-0007-315060	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.900 707@hotmail.com undefined	Adriana Milena Coronado Gonzalez - undefined

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.

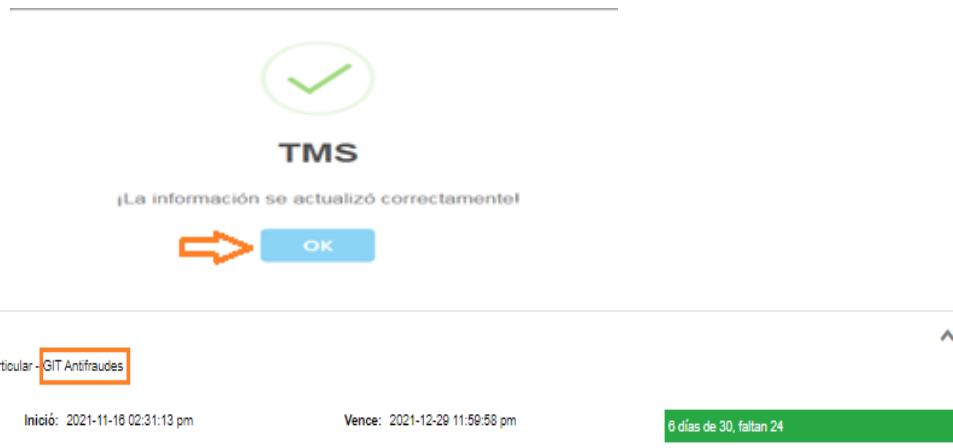
The screenshot shows a software interface for managing petitions. On the left is a sidebar with navigation options: Inicio - Mis Asignadas, Crear, Consultar, Gestionar, Enviar, Ayuda, and Administrar. The main area has a header with the petition ID E-2021-0007-315060 and the section Gestión de Peticiones. Below the header are several buttons: a checkmark, a plus sign, a magnifying glass, a delete icon (highlighted with an orange box), and a Retipificar button. The main content area is titled 'Retipificación E-2021-0007-315060.2'. It contains a table with the following columns: Encabezado (with 'Gestión de Peticiones'), Tipo solicitud (dropdown set to 'Gestión de Peticiones'), and a note 'No existen más niveles'. The 'Tipo solicitud' dropdown shows 'PeticIÓN Solicitud Particular' selected, with 'GIT Jóvenes en Acción' chosen under 'Nivel 2' (also highlighted with an orange box). The table also includes sections for Vencimiento, Asignado, Impacto, and Motivo cambio, each listing various internal departments or offices.

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**.

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.



### 3. NUEVA TIPIFICACIÓN

#### 3.1. Responsables del Proceso

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

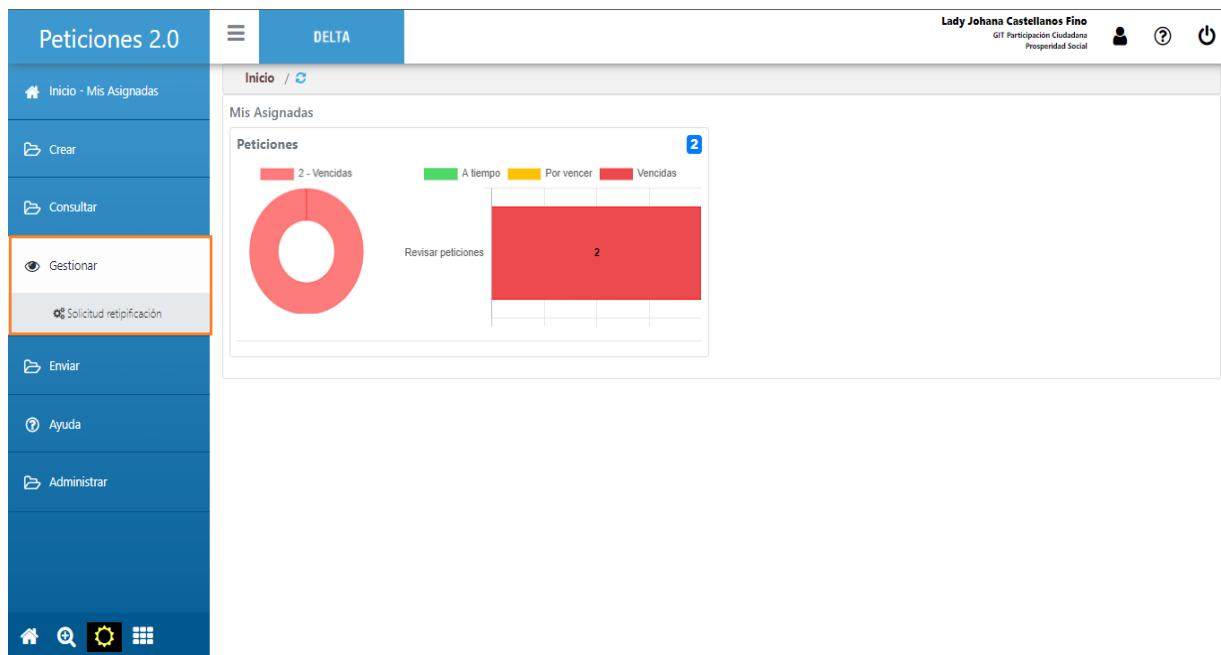
#### 3.2. Finalidad de la Nueva Tipificación:

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 Peticiones 2.0 application interface. On the left, there is a vertical sidebar with the following menu items:

- Inicio - Mis Asignadas
- Crear
- Consultar
- Gestionar** (highlighted with an orange border)
- Solicitud retipificación
- Enviar
- Ayuda
- Administrar

At the bottom of the sidebar are four small icons: a house, a magnifying glass, a gear, and a grid.

The main content area has a blue header bar with the text "DELTA". Below the header, the page title is "Inicio / Mis Asignadas". The main content is titled "Mis Asignadas" and contains a "Peticiones" section. This section includes a donut chart showing the status of petitions: 2 Vencidas (red), 0 A tiempo (green), and 0 Por vencer (yellow). To the right of the chart is a button labeled "Revisar peticiones" with the number "2" indicating pending actions. The top right corner of the main content area displays the user's name "Lady Johana Castellanos Fino", their role "GIT Participación Ciudadana", and the organization "Prospiedad Social". There are also three small icons: a person, a question mark, and a power symbol.

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**.

**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**.

**Consultar**

	Radicación	Proceso / Tarea	Fecha	Vencimiento	Asunto	Asignado	Canal	Peticionario
1	E-2021-0007-315060	Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud Particular - GIT Antifraude	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.comundefined	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

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 Radicar**.

- 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 PQRSD, 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 software interface for managing petitions. A modal window titled "Nueva tipificación" is open. It contains several input fields: "Asunto" (Subject), "Tipificación" (Classification), "Responsable" (Responsible), "Descripción de los hechos" (Description of the facts), and "Prioridad" (Priority). At the bottom right of the modal, there is a button labeled "Radicar". An orange arrow points to this "Radicar" button, indicating where the user should click to file the new classification.

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

The screenshot shows a search results page. On the left, there's a sidebar with buttons for "Consultar", "Gestionar", and "Enviar". The main part of the screen is a table with the following columns: "Radicación", "Proceso / Tarea", "Fecha", "Vencimiento", and "Asunto". There is one visible row in the table. The "Proceso / Tarea" column contains the text "E-2021-0007-315060 Peticiones Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - Servicio a cargo de otra Entidad - GIT Participación Ciudadana". Below this text are two small blue icons. The "Status" column shows the word "ASIGNADO" with an orange box around it. To the right of the table, there is some additional text: "Hoy es el dia 0 de 15. faltan 15".

## 4. REPORTE DE ACTIVIDAD

### 4.1. Responsables del Proceso

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

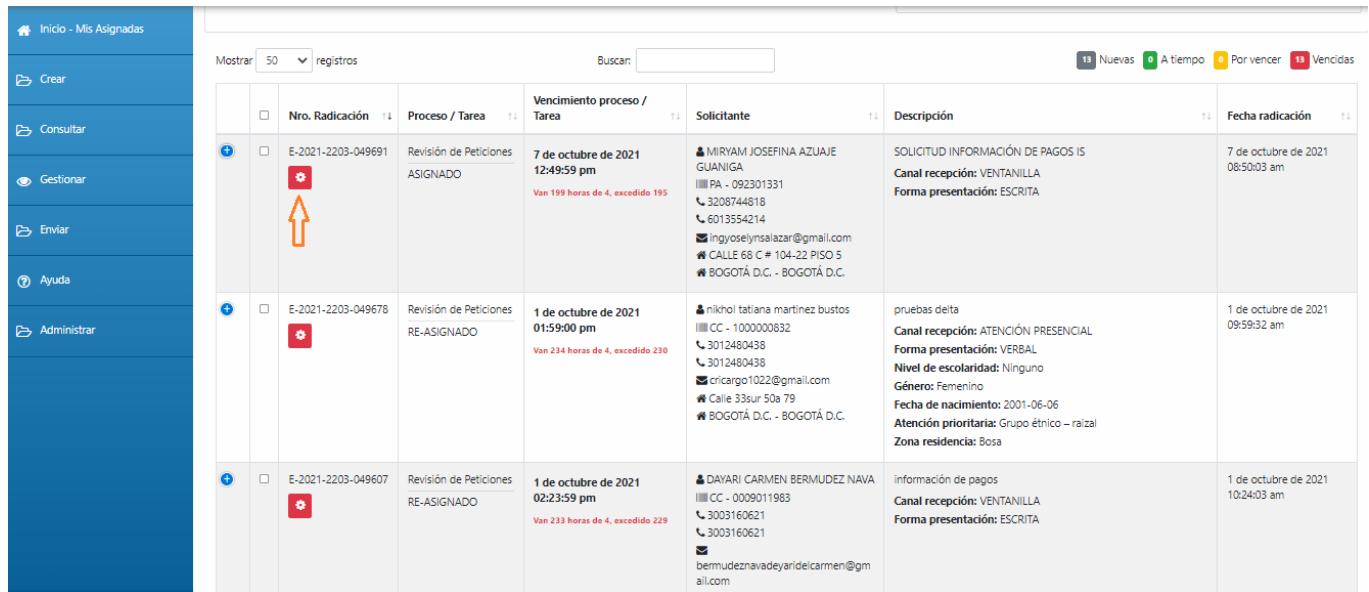
### 4.2. Finalidad del Reporte de Actividad:

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:

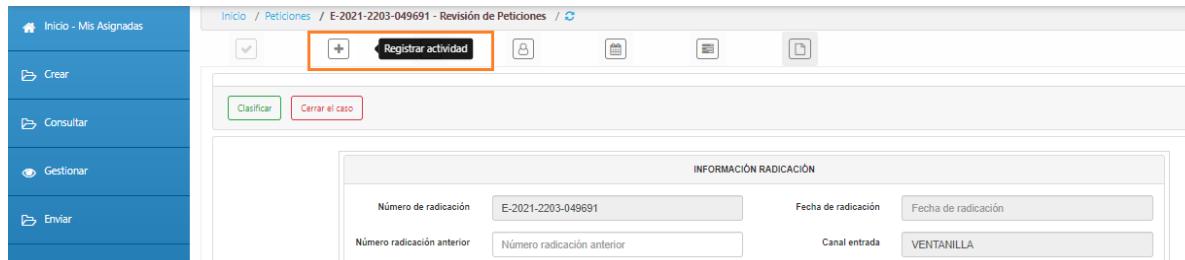
#### 4.3.1. Trámite para el Reporte de Actividad:

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



Mostrar 50 registros Buscar:							<span style="color: #800000;">11</span> Nuevas	<span style="color: #008000;">6</span> A tiempo	<span style="color: #FF0000;">1</span> Por vencer	<span style="color: #800080;">11</span> Vencidas
	Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción	Fecha radicación				
<span style="color: #800000;">+</span>	E-2021-2203-049691	Revisión de Peticiones ASIGNADO	7 de octubre de 2021 12:49:59 pm <small>Van 199 horas de 4, excedido 195</small>	<span style="color: #800000;">✉️</span> MIRYAM JOSEFINA AZUAY GUANIGA <span style="color: #800000;">🏢</span> PA - 092301331 <span style="color: #800000;">📞</span> 3208744818 <span style="color: #800000;">📞</span> 6013554214 <span style="color: #800000;">✉️</span> ingoseylnsalazar@gmail.com <span style="color: #800000;">📍</span> CALLE 68 C # 104-22 PISO 5 <span style="color: #800000;">📍</span> 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				
<span style="color: #800000;">+</span>	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>	<span style="color: #800000;">✉️</span> nikhol tatiana martinez bustos <span style="color: #800000;">🏢</span> CC - 1000000832 <span style="color: #800000;">📞</span> 3012480436 <span style="color: #800000;">📞</span> 3012480438 <span style="color: #800000;">✉️</span> cricargo1022@gmail.com <span style="color: #800000;">📍</span> Calle 33sur 50a 79 <span style="color: #800000;">📍</span> 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 Atención prioritaria: Grupo étnico – raíz Zona residencia: Bosa	1 de octubre de 2021 09:59:32 am				
<span style="color: #800000;">+</span>	E-2021-2203-049607	Revisión de Peticiones RE-ASIGNADO	1 de octubre de 2021 02:23:59 pm <small>Van 233 horas de 4, excedido 229</small>	<span style="color: #800000;">✉️</span> DAYARI CARMEN BERMUDEZ NAIVA <span style="color: #800000;">🏢</span> CC - 0009011983 <span style="color: #800000;">📞</span> 3003160621 <span style="color: #800000;">📞</span> 3003160621 <span style="color: #800000;">✉️</span> bermudeznavadeyaridelcarmen@gmail.com	información de pagos Canal recepción: VENTANILLA Forma presentación: ESCRITA	1 de octubre de 2021 10:24:03 am				

Una vez se haya realizado la selección del Radicado, se visualiza una nueva ventana en la cual es necesario hacer clic en el ícono 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.

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

Registrar actividad

	Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción	Fecha radicación
<input type="checkbox"/>	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 AZUAY GUANIGA PA - 092301331 32205744818 6013554214 ingyoselysalazar@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
<input type="checkbox"/>	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 cincargo1022@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						
Mostrar 50 registros Buscar: <input type="text"/> <span style="float: right;">Nuevas A tiempo Por vencer Vencidas</span>						
	Nro. Radicación	Proceso / Tarea	Vencimiento proceso / Tarea	Solicitante	Descripción	Fecha radicación
<a href="#"></a>	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>	<b>MIRYAM JOSEFINA AZUAJE GUANIGA</b> <i>PA - 092301331</i> <i>3208744818</i> <i>6013554214</i> <i>ingyseynsalazar@gmail.com</i> <i>CALLE 68 C # 104-22 PISO 5</i> <i>BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ D.C.</i>	SOLICITUD INFORMACIÓN DE PAGOS IS Canal recepción: VENTANILLA Forma presentación: ESCRITA	7 de octubre de 2021 08:50:03 am
<a href="#"></a>	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>	<b>nikhol tatiana martínez bustos</b> <i>CC - 1000000832</i> <i>3012480438</i> <i>3012480438</i> <i>cicargo1022@gmail.com</i> <i>Calle 33sur 50e 79</i> <i>BOGOTÁ D.C. - BOGOTÁ D.C.</i>	pruebas delta Canal recepción: ATENCIÓN PRESENCIAL Forma presentación: VERBAL Nivel de escolaridad: Ninguno Género: Femenino Fecha de nacimiento: 2001-06-06 Atención prioritaria: Grupo étnico - raza Zona residencia: Bosa	1 de octubre de 2021 09:59:32 am
<a href="#"></a>	E-2021-2203-049607	Revisión de Peticiones RE-ASIGNADO	1 de octubre de 2021 02:23:59 pm <small>Van 233 horas de 4, excedido 229</small>	<b>DAYARI CARMEN BERMUDEZ NAVA</b> <i>CC - 0009011983</i> <i>3003160621</i> <i>3003160621</i>	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**.

Asunto: pruebas delta  
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
Número radicación anterior	Número radicación anterior	Canal entrada	ATENCIÓN PRESENCIAL
* Prioridad		...	

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
* Causa	<input type="text" value="..."/> 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.

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
* Causa	<input type="text" value="Es comentario, opinión personal"/>	
* Motivo cierre	PARA ARCHIVAR, CORRESPONDE A RESPUESTA DEL RAD: E-2021-0007-293286	
 <a href="#">Radicar y cerrar</a>		

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

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
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 shows the Peticiones 2.0 application interface. On the left, there is a vertical sidebar with the following menu items: Inicio - Mis Asignadas, Crear, Consultar, Gestionar (which is highlighted with an orange border), Solicitud retipificación, Enviar, Ayuda, and Administrar. At the bottom of the sidebar are icons for Home, Search, Refresh, and Grid. The main content area has a header with the text "PETICIONES 2.0" and "DELTA". Below the header, it says "Inicio / Mis Asignadas". The main content area is titled "Mis Asignadas" and contains a "Peticiones" section. It features a donut chart with the legend: 2 - Vencidas (Red), A tiempo (Green), and Por vencer (Yellow). Below the chart is a bar chart with the same categories. The bar chart shows 2 for "Vencidas". There is also a link "Revisar peticiones". At the top right of the main content area, there is a user profile for "Lady Johana Castellanos Fino" and navigation icons.

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:
Fecha:	AAAA-MM-DD	Hasta:
Vencimiento:	AAAA-MM-DD	Hasta:
Entidad o solicitante:	Entidad o solicitante	Identificación:
Correo electrónico:	Correo electrónico	Celular:
Asignado:		Área asignado:
Originador:		Área originador:
Estado:		Oportunidad:
Asunto:	Asunto	
Tipo:	Tipo	

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

Inicio - Mis Asignadas								
Crear								
Consultar								

**E-2021-1723-048220**

Peticiones  
Gestión de Peticiones - Petición entre autoridades - Órganos de Control - GIT Familias en Acción

11:59:58 pm  
Hoy es el dia 245 de 10, excedido 235

2020-11-10 12:00:00 am  
2 de diciembre de 2020 11:59:58 pm  
Hoy es el dia 245 de 15, excedido 230

18 de noviembre de 2020 11:59:58 pm  
Hoy es el dia 245 de 5, excedido 240

Lady Johana Castellanos Fino - undefined

VENTANILLA

Peticiones SAS - Pablo Cesar Herrera Perdomo - 966444666 - fbecerra@tms.com.co - 3115421212

**E-2021-1723-048220**

Peticiones  
Gestión de Peticiones - Petición Solicitud particular - GIT Seguimiento a Nuevos Programas

11:59:58 pm  
Hoy es el dia 245 de 15, excedido 230

2020-11-10 12:00:00 am  
2 de diciembre de 2020 11:59:58 pm  
Hoy es el dia 245 de 15, excedido 230

2 de diciembre de 2020 11:59:58 pm  
Hoy es el dia 245 de 15, excedido 240

Jonatan Andrei Vargas Martinez - undefined

VENTANILLA

Peticiones SAS - Pablo Cesar Herrera Perdomo - 966444666 - fbecerra@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 966444666 Ver más información

Contacto: Pablo Cesar Herrera Perdomo CC 80481451 Ver más información

Información de proceso  
Proceso: Peticiones.  
Macro estado: GESTIONAR

Inicio: 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**.

The screenshot shows a web-based application interface for managing tasks. On the left, a sidebar menu includes 'Inicio - Mis Asignadas', 'Crear', 'Consultar', 'Gestionar', 'Enviar', and 'Ayuda'. The main area is titled 'Consultar' and shows a task detail view for 'E-2021-1723-048220 - Gestión de Peticiones'. A red box highlights the 'Causa' field, which contains the value 'Petición Gestionada'. Below it, the 'Solución' field contains the text 'Tipificación NO VIABLE - GIT NO COMPETENTE PARA CONOCER DEL CASO.' At the bottom left of the main area, there is a blue button labeled 'Cerrar tarea'. An orange arrow points from this button to the 'Cerrar' button located at the top center of the page, just below the header.

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 (Telefónico, 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