

1. OBJETO:

Establecer las actividades para recibir, analizar, radicar, asignar y dar solución a las PQRS-que ingresan a la entidad de los diversos grupos de interés, a través del canal de interacción Chat Virtual. Permitiendo generar respuestas con calidad, calidez y oportunidad, en el marco, disposiciones y lineamientos de la normatividad vigente a nivel distrital y nacional.

2. ALCANCE:

Inicia con el ingreso a la plataforma de Zendesk, a través del canal virtual en el portal web de la entidad, atendido por el área de atención al ciudadano, brindando asesoría con base en información clara y concisa, a partir de la PQRS interpuesta por el ciudadano, siguiendo la trazabilidad correspondiente con la información de consulta establecida y finaliza con la respectiva radicación de la PQRS o el cierre de la atención en línea a satisfacción del ciudadano y termina con la aplicación la encuesta de Percepción Ciudadana.

3. DEFINICIONES:

Chat virtual: Comunicación interactiva en tiempo real con una o más de dos personas, donde se realiza a través de una plataforma de intercambio textual.

Grupos de interés: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella (ISO 9000:2015).

Interacción: Modelo y proceso de conectar de forma remota uno o más personas.

Mejora: actividad para mejorar el desempeño (ISO 9000:2015).

Plataforma: Sistema de almacenamiento de información digital, donde se realiza almacenamiento de información, repositorio de datos, con un panel de control con herramientas de configuración.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés, por un servicio o por un proceso de quejas (ISO 9000:2015).

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente con relación al cumplimiento de sus necesidades y expectativas (ISO 9000:2015).

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (ISO 9000:2015).

4. NORMATIVA:

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Ley 1437 del 18 de enero de 2011.	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 69 - Lineamientos para notificaciones por aviso
Circular 004 del 25 de mayo de 2021.	Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales
Circular No. 11 del 4 de noviembre de 2020.	Alertas tempranas - Lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales - articulación áreas de comunicaciones.

5. LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

- La comunicación con el ciudadano debe ser mediante un lenguaje claro, eficaz, incluyente, cordial y cálido.
- Siempre que se requiera radicar una PQRS del ciudadano se deberá realizar a través del sistema de gestión documental vigente de la UAESP y adicionalmente en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos SDQS aplicando el procedimiento SCI-PC-01 Procedimiento Servicio al Ciudadano.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:






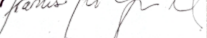
No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Ingresar a la plataforma de Zendesk. Ingresa a la plataforma Zendesk mediante las credenciales de acceso.	Zendesk Chat.	Subdirección Administrativa y Financiera (Proceso de Atención al Ciudadano).	Relación de ingreso a la plataforma.
2	Realizar la orientación correspondiente. Responde y orienta al ciudadano de manera inmediata, utilizando un lenguaje claro y eficaz, resolviendo sus inquietudes de manera asertiva y detallada, de acuerdo con sus necesidades. a. Solución en línea de la PQRS. Cuando la PQRS se resuelve durante la comunicación en el chat virtual, cierra la interacción a satisfacción del ciudadano. b. Cuando se debe radicar la PQRS Escala la PQRS al área misional correspondiente antes de ser radicada en las plataformas correspondientes.	Zendesk Chat.	Subdirección Administrativa y Financiera (Proceso Atención al Ciudadano).	Registro de interacción Orientación y Numero de radicado de Orfeo y SDQS.
3	Gestión del Consecutivo de radicación. Una vez obtenido el consecutivo de radicación, el área asignada emite el oficio de respuesta y lo allega al ciudadano dentro del términos legales vigentes, por medio de correo electrónico o correspondencia física	Orfeo, SDQS y pagina web de la UAESP.	Equipo de Atención al Ciudadano, Área Misional y Gestión Documental.	Consecutivo de Radicación, SDQS y Orfeo.

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	(gestión documental) según la sea la solicitud del ciudadano. Cuando la petición es anónima, una vez obtenido el consecutivo de radicación, el área asignada emite el oficio de respuesta y se procede a publicar el oficio por medio del portal web de la UAESP en notificaciones por aviso. https://www.uaesp.gov.co/content/listado-notificaciones-uaesp			
4.	Aplicar la encuesta de Percepción Ciudadana: Solicita el diligenciamiento de la encuesta por medio del link https://www.uaesp.gov.co/content/encuesta-percepcion-ciudadana	Zendesk Página web de la UAESP.	Equipo de Atención al Ciudadano.	Informes encuestas de satisfacción y percepción.

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	21/12/2021	Creación del documento

8. AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Oscar Andrés Carranza	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera.	
	Vilma Lucia Prada	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera.	
Revisó	Peter Zahit Gómez Mancilla	Profesional Universitario Profesional especializado.	
	Rubén Darío Perilla Cárdenas	Subdirector Subdirección Administrativa y Financiera.	
	Luz Mary palacios Castillo	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación.	
Aprobó	German Guillermo Sandoval Pinzón	Contratista de la Oficina Asesora de Planeación.	
	Francisco José Ayala Sanmiguel	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	