

1. OBJETO:

Establecer las actividades para recibir, analizar, radicar, asignar y dar solución al 100% de las PQRS, que ingresen a la entidad de los diversos grupos de interés, a través de las diferentes redes sociales, 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:

El procedimiento inicia con la recepción de las PQRS, que ingresan a la entidad por medio de las diferentes redes sociales y termina con la aplicación de la encuesta de Percepción Ciudadana. Este procedimiento aplica para Equipo de Atención al Ciudadano y a los Profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales.

3. DEFINICIONES:

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).

Herramientas digitales: software o programas intangibles de forma recursiva que se aplican para la realización y la gestión de procesos internos y externos.

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, panel de control con herramientas de configuración.

PQRS: Petición, queja, reclamo y sugerencia.

Redes sociales: plataformas virtuales privadas de libre acceso a las cuales se relacionan grupos de interés y de públicos definidos.

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

NUMERO	DESCRIPCIÓN
	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. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

- Todas las PQRS recibidas por redes sociales deben radicarse en el sistema de gestión documental ORFEO, y a su vez en el Sistema Distrital de quejas y reclamos “Bogotá te Escucha”.
- Se debe notificar al ciudadano el consecutivo de radicación por medio de los canales establecidos por la UAESP.
- Se debe dar respuesta al ciudadano dentro de los términos de ley (Ley 1755 de 2015), por medio de los canales establecidos por la UAESP.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Recibir PQRS.</p> <p>Recibe la PQRS por medio de las diferentes redes sociales de la UAESP. Utilizando la plantilla establecida mediante el acta No 1, del 30 de Julio de 2021.</p> <p>NOTA: De no aportar datos se procede a registrar la petición como anónima.</p>	Redes Sociales.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales. (OACRI).	<p>Datos de las PQRS registrados en las redes sociales.</p> <p>Plantilla establecida mediante el acta No 1, del 30 de Julio de 2021.</p>
2.	<p>Ingresar datos.</p> <p>Registra la PQRS con datos adjuntos (Cuando aplique), en la matriz One Drive “REDES – PQRS” establecida por el proceso de servicio al ciudadano.</p>	Carga de evidencias en formulario virtual.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales. (OACRI).	Formulario Web.
3	<p>Gestionar la radicación de las PQRS.</p> <p>Con base en la información de la matriz “REDES – PQRS”:</p> <p>a. Analiza y verifica la información allí contenida, para con ello determinar la dependencia responsable de generar respuesta.</p>	<p>Sistema de Gestión Documental ORFEO.</p> <p>Registro Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te</p>	Profesional Universitario o Especializado, Técnicos Operativos, Contratistas (Subdirección Administrativa y Financiera – área de atención al ciudadano).	Registros y radicados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. -





No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>b. Radica y asigna la PQRS a la dependencia correspondiente, obteniendo así el consecutivo de radicación de las plataformas ORFEO Y SDQS.</p> <p>c. Registra el radicado en la matriz “REDES – PQRSD”.</p>	Escucha.		<p>Bogotá Te Escucha, documento físico del Ciudadano.</p> <p>Matriz “REDES – PQRSD”.</p>
4	<p>Realizar la notificación del radicado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ciudadano con datos: <p>Notifica al ciudadano el número consecutivo de radicación, por medio del mensaje previamente acordado mediante acta No 1, del 30 de Julio de 2021 y a través de los datos suministrados por el mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ciudadano anónimo: <p>Notifica al ciudadano anónimo el número consecutivo de radicación, utilizando el mensaje previamente acordado mediante acta No 1, del 30 de Julio de 2021, y mediante publicación por aviso en la página web de la entidad en el siguiente link:</p> <p>https://www.uaesp.gov.co/content/listado-notificaciones-uaesp</p>	Correo Electrónico.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales. (OACRI).	Comunicación oficial.
5.	<p>Realizar la notificación de la respuesta.</p> <p>Después de emitida la respuesta por la dependencia correspondiente realiza la notificación así:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ciudadano con datos: <p>Notifica la respuesta al ciudadano por medio de la red social o por correo electrónico.</p>	Correo Electrónico.	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales. (OACRI).	Comunicación oficial.

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano anónimo: <p>Notifica la respuesta al ciudadano anónimo, mediante publicación por aviso, en la página web de la entidad en el siguiente vinculo: https://www.uaesp.gov.co/content/listado-notificaciones-uaesp</p>			
6.	<p>Aplicar la encuesta de Percepción Ciudadana.</p> <p>Solicita el diligenciamiento de la encuesta por medio del link https://www.uaesp.gov.co/content/encuesta-percepcion-ciudadana</p>	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.	
	Julie Katherine Obando	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera.	
	Vilma Lucia Prada	Contratista Subdirección Administrativa y Financiera.	
Revisó	Peter Gómez Mancilla	Profesional Universitario Profesional especializado.	 <small>PETER GÓMEZ GÓMEZ MANCILLA, MBA EDUCACIÓN E INGENIERÍA - Exp. Contratación Exp. Operación y Mantenimiento</small>
	Rubén Darío Perilla Cárdenas	Subdirector Subdirección Administrativa y Financiera	
	Luz Mary palacios Castillo	Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Planeación.	
	German Guillermo Sandoval Pinzón	Contratista de la Oficina Asesora de Planeación.	
Aprobó	Francisco José Ayala Sanmiguel	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.	