

1. OBJETO

Establecer las actividades para analizar, radicar, asignar y dar solución a las PQRSD de los diferentes grupos de interés recibidos en la entidad a través de las redes sociales, permitiendo generar respuestas con calidad, calidez y oportunidad, en el marco de la normativa vigente y los lineamientos distritales.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las PQRSD, que ingresan a la entidad a través de las redes sociales y termina con la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana; este procedimiento está a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano y 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 o agentes.

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.

PQRSD: Petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud y denuncia.

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**

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

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
Ley 1581 del 17 de octubre de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1755 del 30 de junio de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
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.

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Circular 004 del 25 de mayo de 2021	Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

Fuente: Normograma UAESP

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

Todas las PQRSD recibidas por redes sociales deben radicarse en el sistema de gestión documental 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

TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir PQRSD Recibe la PQRSD por medio de las redes sociales de la UAESP utilizando la plantilla establecida mediante el acta de reunión No. 1 del 30 de Julio de	Redes Sociales X, Facebook, Instagram	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	Datos de las PQRSD registrados en las redes sociales Matriz “REDES – PQRSD”.

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>2021 “Relación de novedades de PQRS en redes sociales de la UAESP” y de acuerdo con el procedimiento de servicio al ciudadano.</p> <p>Envía mensaje solicitando autorización para tratamiento de datos personales Ley 1581/2012.</p> <p>Cuando la PQRSD es interpuesta por un Concejal o Edil recibe y no solicita autorización de tratamiento de datos personales.</p> <p>NOTA: De no aportar datos registra la petición como anónima.</p>			
2	<p>Ingresar datos</p> <p>Registra la PQRSD con anexos (Cuando aplique), en el</p>	OneDrive	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones y	Matriz “REDES – PQRSD”.

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	formulario virtual establecido por el proceso de servicio al ciudadano en el OneDrive.		Relaciones Interinstitucionales	
3	<p>Gestionar la radicación de las PQRSD</p> <p>Con base en la información de la matriz “REDES – PQRSD”:</p> <p>a. Analiza y verifica la información allí contenida, para determinar su tipología y la dependencia responsable de generar respuesta.</p> <p>b. Radica la PQRSD en el sistema de gestión documental y asigna a la dependencia responsable de generar respuesta al ciudadano.</p>	Sistema de Gestión Documental Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha OneDrive	Colaboradores del Proceso Servicio al Ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	Solicitud radicada y registrada cuando aplique Matriz “REDES – PQRSD”.

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	c. De acuerdo con su tipología registra en el SDQS. d. Una vez generados los consecutivos en el sistema de gestión documental y en el SDQS, registra el radicado en formulario virtual del OneDrive			
4	Realizar la notificación del radicado Informa al ciudadano a través de la red social el número consecutivo de radicación, por medio del mensaje previamente acordado mediante acta de reunión No 1, del 30 de Julio de 2021 y lo direcciona al vínculo de consulta dispuesto en la página web en el banner de trámites y	Redes Sociales X, Facebook, Instagram	Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	Mensaje Informativo en Red Social

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	servicios (consulte el estado de su PQRSD).			
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: Notifica la respuesta al ciudadano al medio de notificación suministrado por el (la) peticionario (a). • Ciudadano anónimo Notifica la respuesta al ciudadano, mediante la opción de notificación por aviso, en la página web de la entidad en el banner de Atención y Servicio a la Ciudadanía 	<p>Correo certificado</p> <p>Redes Sociales X, Facebook, Instagram, página Web UAESP</p> <p>Sistema de Gestión Documental SDQS</p>	<p>Profesionales, técnicos o contratistas de la Misional o área encargada de emitir respuesta</p> <p>Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales</p> <p>Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</p>	<p>Respuesta radicada y registrada</p> <p>Registro de publicación en Notificaciones por aviso UAESP</p>

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Notificaciones Por Aviso.			
6	<p>Aplicar la encuesta de satisfacción y Percepción Ciudadana</p> <p>Solicita al ciudadano el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y percepción, compartiendo el link que lo direcciona a su ubicación en la página web.</p>	Página web de la UAESP	Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales	SCI-FM-02 Encuesta de satisfacción y percepción del servicio al ciudadano
7.	<p>Análisis de las encuestas de satisfacción y percepción</p> <p>Solicita el reporte de diligenciamiento de encuesta y sus contenidos, para luego realizar el análisis de las respuestas.</p>	Correo Electrónico	Colaboradores proceso de Servicio al ciudadano	Comunicación oficial interna Informe de análisis

Fuente: UAESP

7. CONTROL DE CAMBIOS
TABLA 3 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	21/12/2021	Creación del documento
2	25/07/2025	Se realiza cambio de nombre de “Radicación de PQRS por redes sociales” a “Radicación de PQRSD por redes sociales” debido a la inclusión de las denuncias, actualización del formato, los logos de la entidad, igualmente, se realizan ajustes de fondo al contenido.

Fuente: UAESP

8. AUTORIZACIONES
TABLA 4 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Olga Liliana Beltrán Espitia	Contratista - Subdirección administrativa y financiera	
	María Alexandra Pulido		
	Suancha		
Revisó	Dolly Arias Casas	Subdirectora Administrativa	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Luz Mary Palacios C.
Aprobó	Marcela Toro Pascagaza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Marcela Toro P