

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	27 de septiembre de 2022	Creación del documento

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue elaborado por los profesionales del equipo de la Oficina de Servicio Atención a la Ciudadanía, de acuerdo a la dinámica actual del servicio.	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado código 222-24 Angela Patricia Cabeza Morales Profesional revisión de normalización de la OAP	Martha Liliana Soto Iguarán Subsecretaria de Gestión Institucional Este documento se revisó y aprobó mediante caso en aplicativo Hola No. 267994

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

1. INFORMACIÓN GENERAL

Propósito

Recepcionar, identificar y clasificar adecuadamente los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía a través de las redes sociales de la entidad, en aras de garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la legislación vigente

Responsable

Líder funcional – Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

Líder metodológico – Profesional Especializado Código 222 Grado 24 líder del proceso Servicio Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Institucional.

Glosario

Aclaración: Acción ejercida por el servidor público que da a lugar cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición y requiere explicación y/o esclarecimiento de los hechos.

Anónimo: Es el estado de una persona que no desea dar a conocer su identidad cuando presenta un derecho de petición a la entidad, independientemente del canal de comunicación que utilice (escrito, presencial, virtual, correo electrónico y/o telefónico).

Cierre: Conclusión del trámite de derecho de petición que da a lugar una vez se evidencien los criterios para cerrar el mismo

Clasificación: Es la gestión que se realiza para determinar la tipología del derecho petición a través de BTE a la dependencia o entidad competente.

Community Manager: Encargado de la oficina de comunicaciones del seguimiento a peticiones ciudadanas en las redes sociales de la SDG.

Información y Orientación: Derecho que posee todo ciudadano (a) para conocer trámites, servicios y programas que presta la SDG y demás entidades gubernamentales.

Peticionario: Persona natural o jurídica que interpone ante la entidad un derecho de petición.

Radicado de Entrada: Corresponde al número de identificación inicial que genera el AGD ORFEO a una solicitud ciudadana al ingresar a la SDG, lo que permite evidenciar la trazabilidad.

Reasignar: Es la remisión interna de un radicado de entrada, al usuario (servidor público) competente según sea el caso a través del AGD ORFEO.

Registro: Ingreso de un Derecho de Petición a través del BTE.

Solicitud: Todo requerimiento ciudadano que ingresa a través del AGD ORFEO y/o BTE.

Trámite: Es la gestión que se hace a una solicitud allegada a la entidad.

Siglas

- **AGD ORFEO:** Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.
- **BTE:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.
- **CPACA:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- **CDI:** Centro de Documentación e Información.
- **NC:** Nivel Central.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.
- **SAC:** Servicio de Atención a la Ciudadanía
- **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno
- **SGI:** Subsecretaría de Gestión Institucional.

2. INSTRUCCIONES

La SDG en función del trabajo articulado con las demás entidades distritales, se adhiere a la Directiva No. 004 del 25 de mayo de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá que imparte directrices frente al tratamiento de las peticiones que sean identificadas a través de redes sociales, lo anterior, en aras de garantizar a los ciudadanos su derecho fundamental.

Se relaciona toda interacción con el ciudadano por medio de las plataformas Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok y YouTube, donde el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Community Manager, encargado del seguimiento de las redes sociales y quien brinda respuesta inmediata en la red social si cuenta con la información pública.

Los guiones se deben enviar en el orden de llegada de las solicitudes o identificación de estas; es decir, que se debe empezar por la más antigua. Teniendo en cuenta que esta actividad es cíclica, cuando el Community Manager encargado del seguimiento a las redes sociales, vuelva al primer mensaje al que se le solicitó autorización para el tratamiento de datos personales, y no haya respuesta, pasara a remitir la solicitud de datos personales, mediante el guion establecido.

La falta de respuesta completa a la solicitud de datos para el registro no restringe el adelantamiento del trámite interno a través del el Aplicativo -BTE, ya que este permite registrar con algunos datos con nombre propio o como ciudadano anónimo.

Cuando el ciudadano brinde la información solicitada, el Community Manager encargado del seguimiento a las redes sociales, enviarán las tres (03) capturas de pantalla al correo electrónico establecido por la Entidad donde se visualice claramente lo siguiente:

- La petición ciudadana (adicionalmente copiarla y pegarla en el correo establecido por la entidad.)
- La pregunta de tratamiento de datos personales.
- La pregunta de datos personales.
- El enlace de la Red Social en que está la petición o comentario de la ciudadanía.

En caso de no recibir respuesta del ciudadano, el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones debe responder con el siguiente guion:

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

Código: SAC-IN007

Versión: 01

Vigencia desde:
27 de septiembre de 2022

“Dado que no obtuvimos respuesta de tus datos personales para el registro de la solicitud, te confirmamos que la misma fue ingresada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. El número asignado a tu petición te será informado lo más pronto posible; para consultar la respuesta en los términos legales, debes ingresarlo en el siguiente enlace <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>”.

La oficina de SAC procederá con el registro de la petición en el Aplicativo -BTE, escogiendo como canal de recepción, “Redes Sociales”. Una vez obtenga el número del registro, lo remitirá al Community Manager encargado del seguimiento en las redes sociales, en respuesta al correo electrónico inicial que suministró del ciudadano.

Una vez la Oficina de Comunicaciones reciba el número de registro asignado, lo pondrá en conocimiento del ciudadano a través de un mensaje privado, directo o por inbox; no obstante, si el volumen de peticiones es muy alto, y dado que el Aplicativo BTE remite mensajes de registro automáticos al correo electrónico del ciudadano, se podrá omitir esta acción y pasará el guion de cierre del trámite, en la Red Social. **Nota:** *Excepción: peticiones anónimas: En estos casos sí debe informar el número de registro por la Red Social.*

Cuando el Community Manager encargado del seguimiento a las redes sociales identifique la falta de claridad en el objeto de la petición; deberá solicitar inmediatamente al ciudadano, por un mensaje directo o inbox, según la red social, que se brinde la aclaración necesaria para el adecuado registro. Si el ciudadano no da respuesta dentro de los 10 días siguientes, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, se dará cierre a la interacción.

Solo hasta que se obtenga la respuesta aclaratoria, se remitirán los guiones de tratamiento de datos personales y solicitud de los mismos; si el perfil del ciudadano está bloqueado, y no permite la comunicación bidireccional, el Community Manager encargado del seguimiento a las redes sociales tomará una captura de pantalla de la mención y del mensaje de la Red Social con la restricción, y la remitirá vía correo institucional que defina la oficina de SAC de la entidad, quien realizará la solicitud de información mediante publicación por aviso, en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011

En caso de que la oficina de SAC identifique la falta de claridad en el objeto de la petición, con posterioridad a la remisión realizada por el Community Manager de la Oficina Asesora de Comunicaciones, procederá con el registro en el Aplicativo BTE, con el registro de los eventos en el Aplicativo BTE, y desde allí, el Aplicativo solicitará vía correo electrónico al ciudadano, la aclaración requerida. El aplicativo computará los términos para el cierre respectivo, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, y así se le comunicará al peticionario. (En este caso, el Community Manager enviará todos los datos necesarios para el registro, por considerar que la petición será objeto de aclaración.).

El Community Manager encargado del seguimiento a las redes sociales dará cierre a la interacción a través de un mensaje directo en la Red Social en la que se elevó la solicitud, informando el número de registro asignado, con el siguiente guion:

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Bogotá te escucha; ya la petición quedó radicada con el número xxxxxxxx y la respuesta será enviada a tu correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente enlace <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>, al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que serán remitidos a tu correo en los próximos días. Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar el siguiente enlace: <https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/faqs>

Si el volumen de peticiones es muy alto, no será necesario esperar el número de registro asignado en el Aplicativo BTE, ya que el mismo enviará la notificación automática al correo electrónico del peticionario; frente a esto se sugiere el siguiente guion:

Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema BTE, del cual se te enviará un correo electrónico de confirmación en los próximos días para que puedas hacer seguimiento a tu caso. La respuesta será igualmente enviada a tu correo en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente enlace <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>, al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que se te enviaron con la confirmación. Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar el siguiente enlace: <https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/faqs>

Si el peticionario no suministra correo electrónico de contacto, se sugiere utilizar el siguiente guion:

Te confirmamos que la petición quedó radicada con el número xxxxxxxx; la respuesta podrás consultarla en los términos de la Ley 1755 de 2015, ingresando este radicado en la opción “Ingresa aquí para consultar peticiones anónimas” que se encuentra en el siguiente enlace <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>. Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar el siguiente enlace: <https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/faqs>

3. CICLO DE GESTIÓN DE PETICIONES POR REDES SOCIALES

La ciudadanía puede interactuar con la entidad a través de las siguientes redes sociales:

- Facebook: @GobiernoBTA
- Instagram: @Gobiernobta
- Tik Tok: @Gobiernobta
- Twitter: @GobiernoBTA
- YouTube: @Gobiernobta

Una vez se haya establecido el contacto, se puede identificar el siguiente ciclo de gestión de atención y tratamiento de peticiones a través de redes sociales:

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

A. Cuando se conoce inmediatamente la información para dar respuesta.

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN
1	Identificar la Solicitud.	Community Manager	Se identifica la petición en la red social respectiva.
2	Identificar la información para brindar la respuesta.	Community Manager	Se identifica si conoce la información solicitada para brindar la respuesta por la Red Social en la que se recibió la comunicación.
3	Brindar respuesta en la Red Social.	Community Manager	Se genera la respuesta siguiendo los criterios de claridad, calidez, coherencia, oportunidad, manejo del sistema, según la Directiva 004/2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Se procede a efectuar el cierre de la interacción con el ciudadano.

B. Cuando no se conoce inmediatamente la información para dar respuesta.

Si se identifica que la interacción no cuenta con la información para brindar la respuesta inmediata, está ante una PQRS, donde es importante seguir la ruta establecida que debe en la Directiva 004 de 2021.

Se debe remitir al ciudadano el siguiente guion:

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, solicitamos su autorización para el tratamiento de su información, según lo dispuesto en nuestra política de tratamiento de datos personales, la cual puede ser consultada en la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno en www.gobiernobogota.gov.co

¿Autoriza? Si/No

Si el ciudadano no autoriza el tratamiento de sus datos personales en los términos establecidos por la entidad, se procede a registrar tanto la petición como al peticionario como **Anónimo**, para esto, el Community Manager utilizará el siguiente guion:

*“Dado que no obtuvimos respuesta de tus datos personales para el registro de la solicitud, te confirmamos que la misma fue ingresada en el Bogotá te escucha.
El número asignado a tu petición te será informado lo más pronto posible; para consultar la respuesta en los términos legales, debes ingresarlo en el siguiente enlace [https:// bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion](https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion)”.*

Si el ciudadano autoriza el tratamiento de sus datos personales en los términos establecidos por la entidad, el Community Manager procederá a través de la red social respectiva a solicitar los datos al ciudadano para el registro de la petición así:

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

Gracias por escribirnos. Para poder ayudarte es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá te Escucha; si estás de acuerdo, por favor bríndanos la siguiente información:

- Nombres y apellidos:
- Cédula de ciudadanía:
- Fecha de nacimiento:
- Sexo: hombre, mujer o intersexual ¿cuál?
- Correo electrónico:
- Número de celular:
- Dirección de residencia completa:

¿Tiene alguna condición especial? (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad) ¿cuál?

Una vez realizado el registro del peticionario, se deberán realizar las siguientes acciones:

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN
1	Se remite información al correo establecido por la Oficina de SAC.	Community Manager	Vía correo electrónico institucional, se remiten las capturas de pantalla, en donde se visualice claramente, lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> 1. La petición ciudadana (adicionalmente copiarla y pegarla en el correo). 2. La pregunta de tratamiento de datos personales y la respuesta. 3. La pregunta de datos personales y la respuesta. 4. El hipervínculo o enlace en que esta la petición o comentario del solicitante.
2	Registro de la Petición	Oficina SAC	La Oficina de Servicio a la Ciudadanía procederá con el registro de la petición en el Bogotá Te Escucha y en el AGD Orfeo, escogiendo como canal de recepción, "Redes Sociales".
3	Establecimiento de la competencia	Oficina SAC	La Oficina de Servicio a la Ciudadanía a través del AGD Orfeo, establecerá la competencia para la gestión y el tratamiento de la petición.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

4	Direccionamiento de la petición a la Dependencia o Servidor responsable funcional.	Oficina SAC	La Oficina de Servicio a la Ciudadanía a través del AGD Orfeo, direccionará la solicitud a la Dependencia o Servidor responsable funcional de brindar la respuesta
5	Se informa el número de radicado a Oficina Asesora de Comunicaciones	La Dependencia o Servidor responsable funcional	La dependencia o servidor responsable funcional informa a la Oficina Asesora de Comunicaciones el número de radicado
6	Informar al Solicitante el número de radicado	Community Manager	<p>Una vez el Community Manager reciba el número de radicado asignado a la petición, lo pondrá en conocimiento del solicitante a través de un mensaje privado, directo o por inbox y pasar al guion de cierre del trámite:</p> <p><i>“Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Bogotá te escucha, con el número xxxxxxxx y la respuesta será enviada a tu correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente enlace https:// bogota.gov.co/sdqs/ crear-petición, al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que serán remitidos a tu correo en los próximos días”.</i></p> <p>Nota: <u>Excepción peticiones anónimas:</u> En estos casos se debe informar el número de radicado por la Red Social del solicitante.</p>

4. CONSIDERACIONES FINALES

Toda solicitud ciudadana que se enmarque en lo descrito del artículo 13 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 debe ser ingresada a la entidad mediante sus distintos canales para su trámite pertinente, de tal modo, debe darse la acción administrativa para proporcionar al ciudadano una respuesta de trámite o de fondo.

Es necesario aclarar, que los derechos de petición con tipología “DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN”, el - Aplicativo BTE automáticamente los asigna a la bandeja de la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la Entidad.

Nota 1: Para el caso particular que la Oficina de Asuntos Disciplinarios identifique que la petición no corresponde a una DENUNCLIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, dicha petición será asignada a la bandeja de la oficina de SAC de la entidad para su respectivo trámite.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

Nota 2: Cuando un ciudadano presente una queja o DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN de los servidores públicos de la SDG podrán utilizar los canales ya mencionados

Nota 3: Cuando un ciudadano presente una queja o DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN de los servidores públicos de la SDG se sugerirá que en lo posible:

- Relacione claramente los hechos de los que tiene conocimiento.
- En relación con los hechos indique el dónde y el cuándo.
- Si es de su conocimiento indique quién o quiénes lo hicieron.
- Adjunte evidencias del hecho.

Nota 4: Si el ciudadano decide reservar su identidad al momento de presentar su petición, puede manifestar si desea mantenerse como anónimo, esto en el entendido que todas las peticiones o requerimientos ciudadanos se ingresan tanto presencial, virtual y telefónicamente por el Aplicativo BTE, el cual, a su vez, contiene una opción específica para que la petición ciudadana sea anónima.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

5.1. Documentos internos

Código	Documento
SAC-M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
SAC-P001	Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía
GJR-IN-003	Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta
GPD-P004	Procedimiento de Gestión y Trámite Documental

5.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Directiva 004	2021	La Secretaría General: por la cual se establece el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales	Toda
Ley 1755	2015	Por medio de la cual se reula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Artículo 4,14, 15,17y 21

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

Ley 712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Artículo 1, 4, 5, 24, 25 y 26
Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Artículo 13 a 33, 69.