

  	Matriz RACI Protocolo de Gestión de PQRSDf en Redes Sociales Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	Código: A1_PT2_SC Versión: 1 Fecha Aprobación: 12/12/2025 Clasificación de la información: Pública
---	--	---

Documento al cual esta asociada:	Protocolo de Gestión de PQRSDf en Redes Sociales
Código:	PT2_SC
Versión:	1

Actividad (Nombre de la Actividad)		Responsable (quien ejecuta la actividad)	Aprobador (quien aprueba el resultado de la actividad)	Consultado (persona o grupo que debe ser consultado para realizar la actividad)	Informado (persona o grupo que deben ser informados de la realización de la actividad o su)
No.	Nombre				
1	Recibir la petición elevada por el ciudadano a través de las cuentas en Facebook, Twitter, Instagram, TikTok y LinkedIn, y realizará su respectivo registro y gestión en el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” - BTE	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales			
2	Brindar respuesta inmediata a quejas o consultas sencillas que no requieran investigación adicional y a solicitudes de información pública cuando los datos ya estén verificados y disponibles.	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales			Ciudadano o Peticionario
3	Solicitar al peticionario la autorización para el tratamiento de su información, según lo dispuesto en la política de tratamiento y protección de datos personales de la Agencia Atenea	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales		Ciudadano o Peticionario	
4	Contactar al ciudadano por mensaje directo (inbox) para completar la información necesaria para su registro, en caso de no contar con los datos personales y el propósito de la solicitud	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales		Ciudadano o Peticionario	

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

5	Registrar la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha indicando como canal de recepción "redes sociales".	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales			
6	Emitir RESPUESTA TIPO en la cual se notificará al ciudadano la recepción de su solicitud, el tratamiento que se le dará a la misma y el número de radicado una vez sea registrado en el Sistema Bogotá Te Escucha	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales			Ciudadano o Peticionario
7	Informar directamente al ciudadano mediante un mensaje en la red social el número de radicado, en los casos en que la solicitud haya sido registrada como anónima.	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales			Ciudadano o Peticionario
8	Finalizar la interacción validando si el ciudadano tiene otra duda o inquietud.	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales			Ciudadano o Peticionario

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA