


| | | |
|---|---|--|
|  | Matriz RACI Protocolo de Gestión de PQRSDF en Redes Sociales Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | Código: A1_PT2_RC Versión: 1 Fecha Aprobación: 12/12/2025 Calificación de la información: Pública |
|---|---|--|

| | |
|---|--|
| Documento al cual esta asociada: | Protocolo de Gestión de PQRSDF en redes sociales |
| Código: | PT2_RC |
| Versión: | 1 |

| Actividad <i>(Nombre de la Actividad)</i> | | Responsable <i>(quien ejecuta la actividad)</i> | Aprobador <i>(quien aprueba el resultado de la actividad)</i> | Consultado <i>(persona o grupo que debe ser consultado para realizar la actividad)</i> | Informado <i>(persona o grupo que deben ser informados de la realización de la actividad o su)</i> |
|---|---|--|---|--|--|
| 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