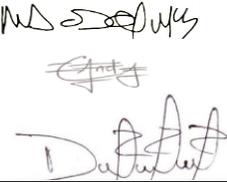


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.	
	Código: PM04-RG01-PT01	Versión: 2.0

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
08/08/2022	1.0	Protocolo anterior PM04-M02-PT03 V1.0 Ajustado por adopción del PM04-RG01 Reglamento interno para la gestión de PQRSD V1.0.
28/12/2023	2.0	Se modifica el Manual de Protección de datos personales SGSI-M01 por Manual y políticas de seguridad de la información de la Secretaría Distrital de Movilidad, dejando al link del micrositio de la página web de la SDM.

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAPI	
Nombre: Lina Paola García Caicedo	Nombre: Magaly Moreno Basto Camilo Andrés Ochoa Rodríguez Diana Carolina Montealegre Rodríguez	Nombre: Claudia Elena Parada A.	Nombre: Alejandra Rojas Posada Andrea Paola Luna Torres
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Cargo Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad	Cargo: Profesionales Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad y Dirección de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Institucional	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano Jefa Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.	
	Código: PM04-RG01-PT01	Versión: 2.0

1. GENERALIDADES

Con el diseño e implementación del protocolo se busca dar claridad al proceso señalado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020 e implementar las directrices de la Veeduría Distrital. Según la Sentencia, las redes sociales al considerarse como canales bidireccionales entre las entidades públicas y sus grupos de valor cuentan con la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por este medio. Sin embargo, deben ser tenidos en cuenta algunos elementos mínimos para que pueda identificarse dentro del espectro de comunicación e interacción de las redes sociales de la Secretaría de Movilidad con la ciudadanía.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer los lineamientos para la atención de peticiones elevadas por la ciudadanía a través de las redes sociales, así como definir las responsabilidades de las diferentes dependencias de la SDM.

El presente protocolo se encuentra en concordancia con el PM04-RG01 Reglamento interno para la gestión de PQRSD y va dirigido a todos los colaboradores de la entidad.

3. CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE PETICIÓN EN REDES SOCIALES

- **Formulación de la petición:** Cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades en prevalencia del Derecho Fundamental de Petición amparado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Se entenderá por Derecho de Petición en redes sociales la comunicación que, por la situación que manifiesta el ciudadano, requiera del trámite o gestión interna de la Secretaría Distrital de Movilidad para poder dar una respuesta y solución a la persona, donde los requisitos de ley para una petición son:

- ✓ Autoridad a la que se dirige
- ✓ Identificación del peticionario (datos de contacto para comunicarle la respuesta)
- ✓ Objeto de la solicitud (qué solicita)
- ✓ Razones que fundamentan la petición (por qué se eleva la solicitud)
- ✓ Relación de documentos que allega
- ✓ Firma del peticionario

La ley indica que, ante la falta de cumplimiento de alguno de los anteriores requisitos, la autoridad no podrá negarse a la recepción de la solicitud.

- **Ubicación de la comunicación:** La petición realizada por el ciudadano a través de las redes sociales de la Secretaría Distrital de Movilidad debe contar con una etiqueta o

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.	
	Código: PM04-RG01-PT01	Versión: 2.0

notificación a la cuenta a la cual se dirige, ya sea en Twitter, Facebook o Instagram (@sectormovilidad). Entendiendo que cada uno de estos canales cuenta con formas diferentes de comunicación.

Twitter

- Menciones (públicas)
- Comentarios (menciones hechas en las publicaciones)
- Mensaje Directo, iniciando la conversación el administrador de la cuenta

Facebook

- Comentarios (menciones hechas en las publicaciones)

Instagram

- Menciones (públicas)
- Comentarios (menciones hechas en las publicaciones)
- Mensaje Directo (menciones privadas que solo las pueden ver los administradores de la cuenta)

Estas comunicaciones presentadas por medio de las redes sociales se deben revisar, ya que el contenido no debe haber sido modificado o alterado, así como se debe establecer quién es el solicitante y que este apruebe lo enviado.

Las peticiones serán tramitadas en el horario de atención al ciudadano que será de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Nota: Las peticiones que se presenten fuera de este horario serán registradas al siguiente día hábil y los términos comenzarán a contar a partir del día siguiente hábil del registro de la petición.

4. LINEAMIENTOS GENERALES

- **IDENTIFICACIÓN DE LA PETICIÓN:** La Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad en su manejo de las redes sociales de la entidad, será la encargada de recibir la petición elevada por el ciudadano a través de sus cuentas en Facebook, Twitter e Instagram, y de enviarlas a la Dirección de Atención al Ciudadano para el respectivo registro y gestión en Sistema de Bogotá Te Escucha.

Se dará respuesta directa a las quejas o consultas que sean sencillas y a las solicitudes de información pública que se puedan dar respuesta de forma inmediata, de las cuales ya se tenga datos confirmados, de tal manera que la información sea inmediata, veraz y congruente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.	
	Código: PM04-RG01-PT01	Versión: 2.0

- **SOLICITUD DE DATOS AL/LA CIUDADANO(A) PARA EL REGISTRO, ACEPTACIÓN TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** La petición interpuesta por el ciudadano ante la Secretaría Distrital de Movilidad debe ser respetuosa e indicar nombre completo, datos personales y debe establecer claramente el propósito de la solicitud. De no ser así, los datos serán solicitados al peticionario a través de mensajes personales, directos o inbox, de la siguiente manera:

“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 los siguientes datos”:

- *Nombres y apellidos:*
- *Tipo de documento:*
- *Número de documento de identidad:*
- *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? “*

Previo a la solicitud de datos personales, se remitirá al peticionario, un guion donde se solicite la autorización para el tratamiento de su información, según lo dispuesto en el Manual de protección de datos personales de la SDM, así:

“Acepto que mis datos personales sean tratados, conforme al Manual para la protección de los datos personales en la Secretaría Distrital de Movilidad, dando cumplimiento a ley 1581 de 2012 https://www.movilidadbogota.gov.co/web/POLITICAS_DE_SEGURIDAD_Y_PROTECCION_DE_DATOS_PERSONALES”. Con ello se registran las peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha.

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, una vez recibida la petición diligenciará el formulario google de registro y lo remitirá a la Dirección de Atención al Ciudadano. El registro se encuentra en el siguiente link: <https://forms.gle/oJ5P9Kj9hQSpp1aC8>, el cual contiene los siguientes campos:

- Red social
- Tipo de documento
- Número de documento de identidad
- Nombre completo
- Correo electrónico

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.	
	Código: PM04-RG01-PT01	Versión: 2.0

- Asunto
- Archivos adjuntos (si adjunta algún documento)

- Si el/la ciudadano/a no brinda los datos solicitados, con los suministrados se puede registrar la petición. La Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad procederá a tomar un pantallazo o un registro digital de la petición, para adjuntar al formulario.
- Si al momento de solicitar información al ciudadano/a para el registro de su solicitud por inbox, el usuario tiene el perfil bloqueado, deberá tomarse un pantallazo de dicho mensaje y reportarla a la Dirección de Atención al Ciudadano para que quede la evidencia respectiva.
- La falta de respuesta completa a la solicitud de datos para el registro no restringirá el adelantamiento del trámite interno a través del Sistema Bogotá Te Escucha, ya que el sistema permite registrar con algunos datos o como ciudadano anónimo.
- Si el ciudadano(a) no da respuesta a ninguna de las preguntas:

Se toma el o los pantallazos, en donde se visualice CLARAMENTE, lo siguiente:

- 1) La petición ciudadana (adicionalmente copiarla y pegarla en el correo)
- 2) La pregunta de tratamiento de datos personales
- 3) La pregunta de datos personales
- 4) El hipervínculo o link en que está la petición o comentario del/la ciudadano/a.

- Para responder a la ciudadanía o se utiliza el siguiente guión :

“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 ingresar en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>”.

- **REGISTRO DE PETICIÓN:** Una vez la Dirección de Atención al Ciudadano reciba la petición, procederá al registro en el Sistema Bogota Te Escucha indicando como canal de recepción "redes sociales".

De acuerdo con el lineamiento de la Veeduría, la falta de claridad en el objeto de la petición identificada por la Dirección de Atención al Ciudadano, con posterioridad a la remisión realizada por la Oficina de Asesora Comunicaciones y Cultura para la Movilidad,

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.	
	Código: PM04-RG01-PT01	Versión: 2.0

la Dirección de Atención al Ciudadano procederá con el registro en el Sistema Bogotá Te Escucha, con el registro y desde allí, el sistema solicitará vía correo electrónico al ciudadano, la aclaración requerida.

- **RESPUESTA A La CIUDADANÍA** Teniendo en cuenta que la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad únicamente es el área encargada de ejecutar el primer filtro y recibir la petición del ciudadano(a), esta emitirá una RESPUESTA TIPO en la cual se notificará la recepción de su solicitud, el tratamiento que se le dará a la misma y el número de radicado una vez sea enviado por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano.

Una vez la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad reciba el número de registro asignado, lo pondrá en conocimiento del ciudadano(a) a través de un mensaje privado, directo o por inbox; no obstante, si el volumen de peticiones es muy alto, y dado que el Sistema de Bogotá Te Escucha remite mensajes de registro automáticos al correo electrónico del ciudadano(a), se podrá omitir esta acción y pasar al cierre del trámite, en la red social.

Esta respuesta tiene como finalidad informar al ciudadano(a) de manera clara, asertiva, precisa, cálida, congruente, consecuente, efectiva y oportuna, el proceso que seguirá su solicitud según los tiempos y lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Movilidad para la resolución de la petición, así como los mecanismos y canales a través de los cuales será notificado sobre el estado del requerimiento.

Se presenta a continuación la RESPUESTA TIPO que será enviada al ciudadano(a) a través de la red social por medio de la cual realizó su petición:

“Apreciado ciudadano(a), la Secretaría Distrital de Movilidad te informa que tu petición ha sido recibida y fue enviada al área encargada para su respectivo trámite a través de la plataforma dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Bogotá Te Escucha”, puedes revisar tu solicitud con el número de radicado XXXXXXX. Ten en cuenta que la entidad responderá la petición de acuerdo con la Normativa vigente. Te invitamos a consultar en nuestra página web toda la información de interés sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

<https://www.movilidadbogota.gov.co/web/sdqgs>”

Al finalizar la interacción:

- 1) Se debe preguntar al peticionario si tiene dudas o inquietudes adicionales.
- 2) Despídase y agradezca al destinatario(a) de su mensaje por haberse comunicado con la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.	
	Código: PM04-RG01-PT01	Versión: 2.0

- **NOTIFICACIÓN:** Con la RESPUESTA TIPO la ciudadanía será notificada por la Secretaría Distrital de Movilidad del proceso que llevará su petición, a través de la misma red social por medio de la cual se comunicó con la entidad. El Sistema Bogota Te Escucha notificará también al ciudadano con el número de radicado de su petición y los avances sobre la gestión de la misma hasta dar cierre de la petición.

Si la petición es anónima, en estos casos sí debe informarse el número de registro por la red social

NOTA 1: En caso de que la persona que radico no sea informada por la Secretaría de Distrital de Movilidad a través de las redes sociales sobre el tratamiento que tendrá su petición, no debe asumir que fue recibida ni exigir la gestión y trámite de su requerimiento.

5. RESPONSABILIDADES GENERALES

Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad:

- Identificar la PQRSD en las redes sociales de la entidad.
- Solicitar los datos a la ciudadana o ciudadano, si estos desde un inicio de la petición no son claros.
- Enviar las PQRSD junto con los datos del ciudadano a la Dirección de Atención al Ciudadano, quien se encargará del respectivo registro.
- Emitir respuesta tipo al ciudadano de acuerdo con los lineamientos expuestos en el presente protocolo, la recepción de su solicitud, el número de radicado y el tratamiento que se le dará a la misma.
- Promocionar a través de las redes sociales los canales para interponer peticiones.

Dirección de Atención al Ciudadano:

- Recibir las peticiones remitidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad.
- Registrar las peticiones en el Sistema de Bogotá Te Escucha.
- Registrar en el formulario, el número de radicado de la petición.
- Remitir a la dependencia competente la petición para la gestión y respectivo trámite.

Subsecretarios(as), directores(as), subdirectores (as) y Jefes(as) de Oficina

- Atender los lineamientos dispuestos en el Reglamento interno para la gestión de PQRSD.

Colaboradores de la entidad

- Recibir y tramitar las peticiones asignadas.
- Responder dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Atender las solicitudes, teniendo en cuenta los criterios de calidad (coherencia, claridad y calidez) y manejo del Sistema de Bogotá Te Escucha.

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.	
	Código: PM04-RG01-PT01	Versión: 2.0

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES/ CICLO DE LA GESTIÓN DE LA PETICIÓN EN REDES SOCIALES

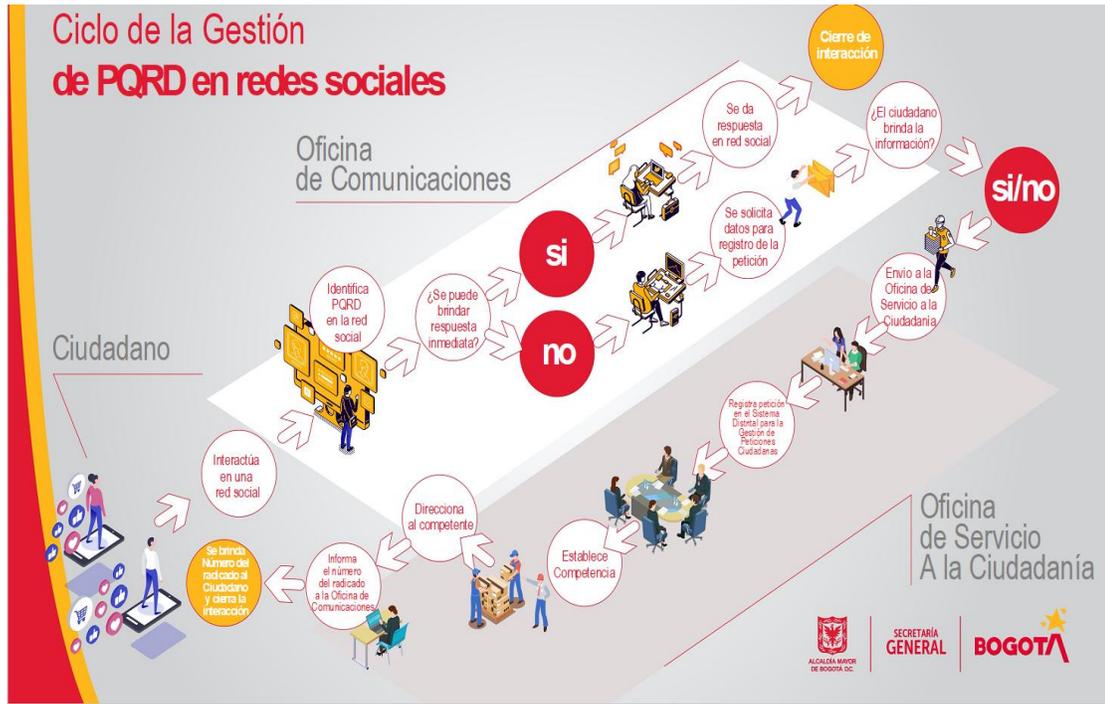
Las actividades a nivel general, se adelantarán de la siguiente manera:

- a) Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, el profesional encargado de las redes sociales identificará, entre las menciones recibidas en las diferentes redes, las menciones que por lo anteriormente manifestado constituyan un derecho de petición y pedirá según el caso, los datos personales del solicitante para ser tramitado internamente.
- b) Una vez identificada la petición, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad, analizará si es viable dar respuesta inmediata sin que medie otra dependencia, de no ser así y una vez solicitados los datos a la ciudadana o ciudadano y haber obtenido la respuesta de éste, la petición será remitida a la Dirección de Atención al Ciudadano para el correspondiente trámite.
- c) La Dirección de Atención al Ciudadano registrará la petición en el Sistema de Bogotá Te Escucha.
- d) El Sistema de Bogotá Te Escucha notificará a la persona el número de radicado de su petición, avances del proceso y cierre.

7. CICLO DE GESTIÓN DE PQRS EN REDES SOCIALES

En cumplimiento de la Directiva 004 de 2021, la Secretaría Distrital de Movilidad atenderá los lineamientos de la Veeduría Distrital y ejecutará el ciclo de peticiones en redes sociales de acuerdo con la siguiente imagen.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	
	Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.	
	Código: PM04-RG01-PT01	Versión: 2.0



Fuente: Veeduría Distrital