

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P08
	PROCEDIMIENTO	Consolidación y Trámites de Reportes Realizados Por Redes Sociales	VERSIÓN	03

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos que permitan consolidar y direccionar los reportes que se generen a partir de comentarios o mensajes enviados a las redes sociales oficiales de la ESSMAR E.S.P.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los reportes que se generen en las redes sociales oficiales de la ESSMAR E.S.P.

Este procedimiento inicia con la consolidación de los reportes que se generen en las redes sociales, y finaliza con la identificación y trámites correspondientes.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo de los procesos de Comunicación Estratégica y Atención al Ciudadano.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Redes sociales oficiales:** Son los canales de comunicación digitales que maneja la entidad.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **Suscriptor potencial:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparando este último con el término consumidor.
- **Petición:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, en razón de la prestación indebida o irregular del servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Yiseth Jiménez Lacera	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Juliana Cepeda
Cargo: P.U Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: 05/10/23	Cargo: P.E SIG Fecha: 11/10/23	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Fecha: 12/10/23

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P08
	PROCEDIMIENTO	Consolidación y Trámite de Reportes Realizados Por Redes Sociales	VERSIÓN	03

- **Queja:** Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular.
- **Reclamo:** Es una protesta o una manifestación de oposición que se presenta como respuesta a una inconformidad, que busca que el prestador revise la facturación del servicio.

5. GENERALIDADES

- Los reportes visualizados por redes sociales se consolidarán en el [CE-F05 Formato Consolidado PQR de redes sociales](#), serán enviados al proceso de atención al Ciudadano al día siguiente para su tramites respectivos.
- Los Comentarios, mensajes o etiquetas de los reportes que se generen por redes sociales, serán considerados como PQR si cumplen con las siguientes características:
 - Identificación del solicitante.
 - Dirección de notificación.
 - Objeto de la petición.
 - Fundamentos de la petición.
- Las redes sociales oficiales de la ESSMAR E.S.P, son:
 - Facebook: Empresa de Servicios públicos del Distrito de Santa Marta.
 - Twitter: [essmar_esp](#).
 - Instagram: [essmaresp](#).
 - Whatsapp.

Las comunicaciones internas que se desprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitarán siguiendo los lineamientos definidos en este procedimiento [GD-P01 Gestión de comunicaciones oficiales](#)

Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES”; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<u>Consolidar reportes que se generen por redes sociales:</u>	P.U Adscrito oficina asesora de comunicaciones	

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P08
	PROCEDIMIENTO	Consolidación y Tramite de Reportes Realizados Por Redes Sociales	VERSIÓN	03

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<p>Revisa y analiza los comentarios y mensajes que se presenten durante el día por las redes sociales oficiales de la ESSMAR E.S.P, consolidándolos en el CE-F05 Formato Consolidado PQR de redes sociales</p> <p>Nota: El formato CE-F05 Formato Consolidado PQR de redes sociales, se tramitará como archivo Drive asociado al correo corporativo comunicaciones@essmar.gov.co y el mismo será de manejo exclusivo de la Oficina asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al ciudadano.</p>		CE-F05 Formato Consolidado PQR de redes sociales
2	<p>Identificar y Tramitar PQR:</p> <p>Analiza la información contenida en el formato CE-F05 Formato Consolidado PQR de redes sociales, las que cumplan con los criterios establecidos en las generalidades del procedimiento y se consideren PQR, serán atendidas según los lineamientos establecidos en el AT-P01 Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas y Recursos (V1).</p>	<p>T.A Adscrito Subgerencia Gestión Comercial y Atención al ciudadano – Grupo Atención al Ciudadano.</p>	CE-F05 Formato Consolidado PQR de redes sociales

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
Ley	Congreso de Colombia	1437	Enero 18 de 2011	por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo

	PROCESO	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	CE-P08
	PROCEDIMIENTO	Consolidación y Trámite de Reportes Realizados Por Redes Sociales	VERSIÓN	03

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros.
- GD-P01 Gestión de comunicaciones oficiales
- AT-P01 Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas y Recursos (V1).
- ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos”.
- SI-P01 Procedimiento de Control de Información Documentada.

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
CE-F05	Formato Consolidado PQR de redes sociales	Oficina comunicaciones – Digital.	Permanente	Oficina comunicaciones	Por código o y fecha	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	8/03/2021	Ítem 5. Generalidades	Se cambio el nombre del procedimiento que relaciona el trámite de las comunicaciones interna y externas Se agregó un canal de comunicación
02	20/05/2022	Item 6. Descripción de actividades	Se hizo cambio en la actividad del paso No. 1

11. ANEXOS

N/A