ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

FORMATO

REGISTRO INTERACCIONES CANAL VIRTUAL REDES SOCIALES

Código:	127-FORAC-17
Versión:	4
Vigente desde:	16/08/2023

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ITEMS	FECHA DE INTERACCIÓN	HORA	SDQS	ORFEO	ATENDIDO POR	PUNTO DE ATENCIÓN	NOMBRE DEL USUARIO	GRUPO DE VALOR	NOMBRE GRUPO DE VALOR	PARTES INTERESADAS	NOMBRE DE LA PARTE INTERESADA	SEXO	GÉNERO	ORIENTACIÓN SEXUAL	TIPO SOLICITUD	TRAMITE/SERVICIO	TEMA	ASUNTO	EVENTO	DESTINO	LOCALIDAD
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					
31																					
32																					
33																					
34																					
35																					
36																					
37																					
38																					
39																					
40																					
41																					
42																					
43																					
44																					
45																					
46																					
47																					
48																					
49																					
50																					
51																					
52																					
53																					
54																					
55																					
56																					
57																					
58																					
59																					
60																					
61																					
62																					
63																					

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

INSTRUCCIONES
FORMATO REGISTRO INTERACCIONES CANAL VIRTUAL REDES

ITEMS	INSTRUCCIÓN
ITEMS	Indicar el número de solicitud que se está registrando, en forma consecutiva
FECHA INTERACCIÓN	Registrar la fecha DD/MM/AA en que el usuario interactúa en la red social (presione CTRL+,)
SDQS	Registrar número de requerimiento ingresado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha. Si la interacción no genera PQRS se registra "N/A"
ORFEO	Registrar número de requerimiento ingresado en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad. Si la interacción no genera PQRS se registra "N/A"
HORA*	Indicar la hora 00:00 a.m./p.m. en la cual el usuario interactúa en la red social. (presione CTRL+SHIFT+.)
ATENDIDO POR	Registre el nombre completo de la persona, que está registrando la interacción.
PUNTO DE ATENCIÓN	Seleccione de la lista desplegable la red social a través de la cual se recibe la interacción.
NOMBRE DEL USUARIO	Escriba el nombre del usuario
GRUPO DE VALOR Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad.	Seleccionar el grupo de valor al cual pertenece el usuario
NOMBRE GRUPO DE VALOR	Escriba el nombre del grupo de valor seleccionado
PARTES INTERESADAS Individuos u Organismos que tiene interés especial en la gestión y resultados de la institución. Comprende entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.	Seleccionar la parte interesada al cual pertenece el usuario
NOMBRE DE LA PARTE INTERESADA	Escriba el nombre de la parte interesada seleccionada
SEXO	Seleccione el sexo de acuerdo con lo indicado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
GÉNERO	Seleccione el género de acuerdo con lo indicado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
ORIENTACIÓN SEXUAL	Seleccione la orientación sexual de acuerdo con lo indicado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
TIPO DE SOLICITUD*	Seleccionar el tipo de solicitud requerida por el usuario, ejemplos: Petición de interés general y/o particular, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Consulta, Felicitación, Peticiones entre autoridades.
TRAMITE/SERVICIO	Seleccionar el trámite o servicio solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
TEMA	Seleccionar el tema solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
ASUNTO	Registrar un resumen corto con la dirección de los hechos, si aplica.
EVENTO	Seleccionar el evento que corresponde: **Ampliar:** Este evento se debe efectuar cuando se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud, cuando se solicita ampliación, la petición para a ser asignada al ciudadano (peticionario). **Asignar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida solo por la Entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma entidad (Interno). **Asignar – Trasladar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que la recibe y por otra/s entidad/es (Interno y Externo). **Cierre:** Procede el cierre por no competencia de la Entidad **Consultar:** Debe en primera instancia se escalado para análisis **Radicar ORFEO:** Se debe cargar la petición en el Sistema de Gestión Documental ORFEO **Radicar en SDQS:** Se debe cargar al Sistema de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha **Responder a correo electrónico:** Se debe responder con número de radicado. **Transferencia de llamada:** Debe ser transferida la llamada, para atención especializada de la Entidad **Trasladar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
DESTINO	Seleccionar el destino de la atención, conforme a las Subdirecciones y dependencias de la Entidad, así: Atención al Ciudadano Ciudadano Dirección -DIR Oficina de Control Interno -OCI Oficina de Control Disciplinario Interno -OCDI Oficina Jurídica -OJ Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones -OTIC Oficina Asesora Planeación -OAP Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP Subdirección de Gestión Corporativa -SGC Otras entidades
LOCALIDAD	Seleccionar la localidad de los hechos expuestos por el ciudadano(a) y/o usuario(a)

ASPECTOS GENERALES PARA CARACTERIZACIÓN														DATOS ESPECÍFICOS ASOCIADOS A LOS TRAMITES Y SERVICIOS				
Identificador	Número	Nombre representativo	Fecha de creación	Hora	Grupo de valor	Fecha Inicio vigencia	Hora	Minuto	Información adicional	Código de tramite	Tipo de solicitud	Canal	Destino	Tipo de información	¿Es una ley, de los tramites y otros, de una entidad?	Nombre de ciudadanía o ciudadanía del estado público	Verificación de la existencia formalidad digital	Nombre de la entidad de la ciudadanía de ciudadanía del estado público
1	1	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas	Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
2	2	Quejas, sugerencias y reclamos	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de la ciudadanía, ciudadanía, del sector		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
3	3	Quejas, sugerencias y reclamos	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de la ciudadanía, ciudadanía, del sector		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
4	4	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
5	5	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
6	6	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
7	7	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
8	8	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
9	9	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
10	10	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
11	11	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
12	12	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
13	13	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
14	14	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
15	15	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
16	16	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
17	17	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
18	18	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
19	19	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general
20	20	Trámites	2019-01-01	00:00:00	Ciudadanía y usuarios	2019-01-01	00	00	00	00	Solicitud de información	Presencial	Ciudadanía	Información de carácter general, normatividad, del sector, cuentas		Ciudadanía en general	Formulario	Ciudadanía en general

Transmisión y envío de la línea de salida a tierra del neutro	Elementos del neutro artificial	Tipo de línea de salida al disco central	Conexión general
Cable aislado	Resistencia de neutro de cerámica	Cable aislado	Cable aislado
Cable desnudo	Resistencia de neutro de metal	Cable desnudo	Cable desnudo
Conexión a tierra de neutro	Reactancia de neutro	Conexión a tierra de neutro	Conexión a tierra de neutro
Conexión a tierra de neutro directa		Conexión a tierra de neutro directa	Conexión a tierra de neutro directa
Conexión a tierra de neutro		Conexión a tierra de neutro	Conexión a tierra de neutro