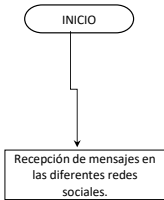
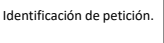
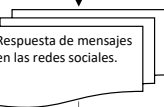
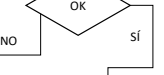


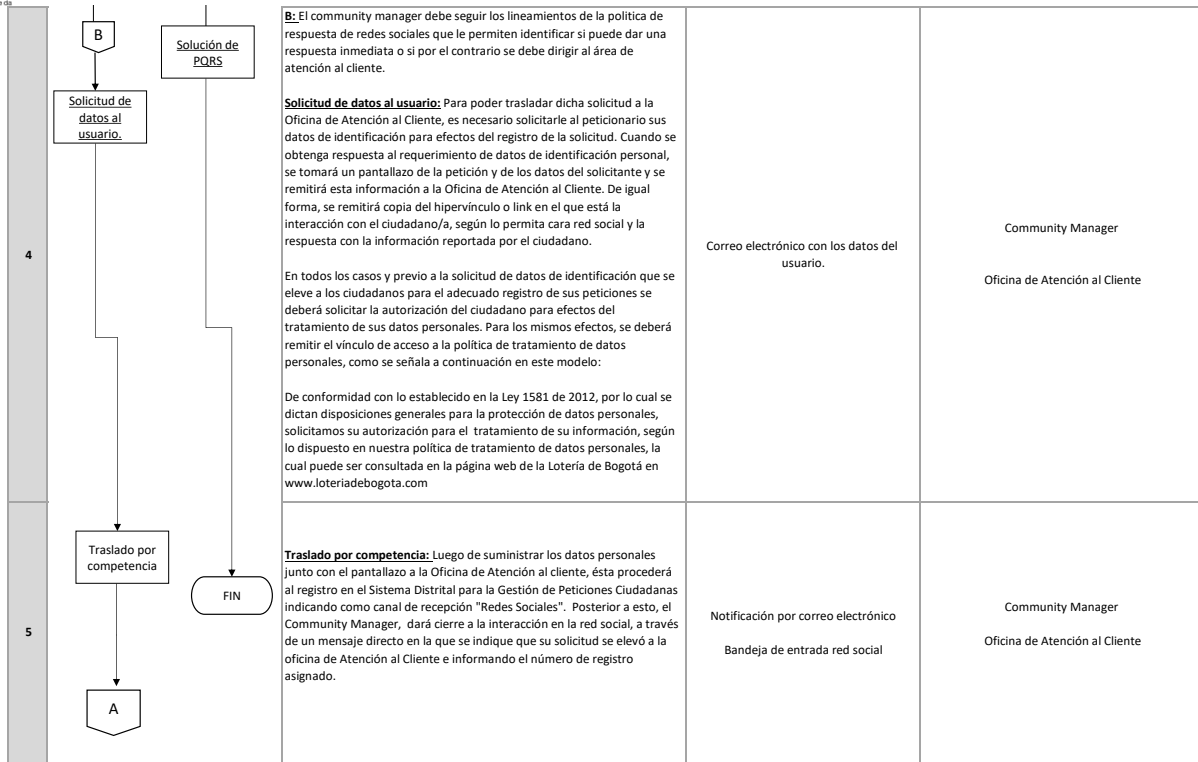
OBJETIVO	ALCANCE
Dar respuesta de manera transparente, ágil y definitiva a los usuarios través de las diferentes redes sociales de Lotería de Bogotá.	Inicia desde el momento en que se recibe un mensaje o solicitud por parte de un usuario a través de alguna red social y finaliza cuando se logra dar respuesta a la solicitud, en algunos casos se remite a la Oficina de Atención al Cliente quien continua con el tramite.

Definiciones:
1. Red social: es una plataforma digital que conecta entre sí a personas con intereses, actividades o relaciones de temas en común. Estos espacios sociales permiten contacto entre las personas y las marcas, funciona como un medio para intercambiar información. 2. Community Manager: es el profesional responsable de construir, gestionar y administrar la comunidad online de una marca en internet. Esta persona es la encargada de crear y mantener relaciones estables y duraderas con los clientes o cualquier usuario interesado en la marca. 3. PQRS: es un sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los diferentes grupos de interés de la marca. 4. Engagement: se puede definir como el nivel de compromiso y lealtad que tiene la audiencia con una marca. Esto implica que un usuario siga a la marca en las redes sociales e interaccione continuamente con las publicaciones, es decir le de me gusta, comparta, comente y realice otras acciones.

Documentos de soporte:		
CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
Manual	1. Manual de comunicaciones Interno y Externo (MA440-598). 2. Manual de Redes Sociales (MA440-596). 3. Estrategia de Comunicaciones (DOC440-57). 4. Guía para la atención de los derechos de petición. 5. Política respuestas redes sociales .	Lotería de Bogotá
Decreto	Decreto 1078 del 26 de mayo del 2015.	Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Ley	PROYECTO DE LEY NÚMERO 176 DE 2019 Cámara de Representantes. Establece parámetro y procedimientos generales para el uso debido de las redes sociales, dichas disposiciones están encaminadas a proteger a los peligrosos que pongan en riesgo a la persona.	Cámara de Representantes

Políticas de Operación
1. Lenguaje: Se debe responder a los usuarios de forma cortés, clara y con lenguaje inclusivo de acuerdo a los manuales de la entidad. 2. Tiempos de respuesta: Se debe responder de forma rápida, según los lineamientos de los manuales de la Lotería de Bogotá. 3. Roles y responsabilidades: la persona encargada en dar respuesta a los mensajes a través de las redes sociales, debe ser única y exclusivamente el Community Manager. 4. No participar de conversaciones innecesarias: en algunas ocasiones se recibirán mensajes que están hechos para ocasionar caos o generar molestia, por lo tanto, este tipo de mensajes se deben ignorar. 5. Dar respuestas personalizadas: es importante brindar una respuesta personalizada, para establecer conexiones personales con los clientes y añadir calidez y empatía con todos los requerimientos que se reciben por este medio. 6. Alimentar la omnicanalidad: Es importante manifestarle a los clientes que la marca cuenta con otros canales de atención, para que ellos se comuniquen en el de su preferencia.

Actividades				
#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		Inicia con la solicitud de mensajes por parte de los usuarios en las redes sociales.	Mensajes recibidos en la bandeja de entrada en las redes sociales disponibles.	Usuario red social - Community Manager
2		En este punto del procedimiento se identifican las peticiones recibidas a través de las redes sociales. La ciudadanía por estos canales puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y solicitar copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.	Bandeja de entrada de las redes sociales de la Lotería de Bogotá.	Community Manager
		El Community Manager procede a responder todas las PQRS que se encuentran en la bandeja de entrada de cada red social, estás se responden según el orden de llegada. Es importante tener en cuenta las políticas de operación descritas en el procedimiento para lograr dar respuesta a la PQR de manera oportuna, generando un mayor engagement entre los usuarios.	Bandeja de entrada de las redes sociales de la Lotería de Bogotá.	Community Manager
3		Si: En este punto el Community Manager valida que la PQRS se logró cerrar con éxito. No: Si el Community Manager no logró dar respuesta a la PQRS, tendrá que trasladarla al Oficina de Atención al Cliente de la entidad.	Bandeja de entrada de las redes sociales de la Lotería de Bogotá.	Community Manager Oficina de Atención al Cliente.



Relación de registros			
CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Bandeja de entrada de las redes sociales.	X	X
N/A	Correo electrónico.	X	X

Control de cambios		
FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
13/09/2023	Se crea el procedimiento para respuesta de mensajes a través de redes sociales.	1
19/12/2025	Se actualizo el número del manual, el numero de la estrategia de comunicaciones y se incluyó la política de redes sociales en los documentos soporte se actualizo la actividad número 4.	2

Control de revisión y aprobación		
Elaboración	Revisión	Aprobación
Natalia Blanco Moreno Contratista - Community Manager Contratista área de Comunicaciones y Mercadeo Jhoan Andrés Rodríguez Profesional IV (a) Área de Comunicaciones y Mercadeo	JESUS EDUARDO MENDEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño