

PROCEDIMIENTO PETICIONES ATRAVÉS DE REDES SOCIALES

E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-036 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para trazar las pautas y flujos que describan la gestión de peticiones a través de redes sociales de la Dirección General Marítima.

2. ALCANCE

Aplica para todos los comentarios y solicitudes recibidas a través de redes sociales de la Dirección General Marítima.

3. GLOSARIO

- **Compartir o “Share”:** acción usada en diferentes redes sociales cuando un usuario decide replicar determinada publicación en un grupo o *timeline*.
- **Community Manager:** profesional encargado de gestionar la presencia o posición de una empresa en el mercado digital.
- **Comunidad virtual:** aquella comunidad cuyos vínculos, interacciones y relaciones tienen lugar en un espacio virtual; esta comunidad es reconocida por el intercambio entre los miembros, al compartir sugerencias, consejos o simplemente al debatir un tema.
- **Facebook:** sitio web de redes sociales que tiene como fin compartir información. Este sitio comprende de diferentes servicios tales como:
- **Instagram:** red social gratuita para diferentes dispositivos móviles que permite tomar fotografías, modificarlas con efectos especiales, para luego compartirlas en otras redes sociales como Facebook, Twitter, Flickr que son compatibles con la App, adicional cuenta con un medio de comunicación privado para hablar, llamado Instagram Direct para envío de mensajes privados entre usuarios.
- **Notificaciones:** alerta que indica actividad o interacción relacionada con su red social.
- **Post:** Publicación. Entradas de texto (pudiendo ser acompañada por imágenes, audios, gifs, videos, etc.) en blogs, sitios y redes sociales, generalmente dispuestos de manera cronológica. Entrada, mensaje o publicación en una red social que puede consistir en un texto, opinión, comentario, enlace o archivo compartido.
- **Red social:** Comunidades formadas por diferentes usuarios y organizaciones que se relacionan entre sí en plataformas de Internet. Cada red social tiene sus objetivos y usos particulares, además de que el contenido debe adaptarse a cada una de ellas. Es una comunidad virtual en la que interactúan personas con intereses comunes, es empleada como medio de comunicación para transmitir información de manera permanente y promover la participación en temas de opinión.

PROCEDIMIENTO PETICIONES ATRAVÉS DE REDES SOCIALES

E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-036 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- **Twitter:** Red de microblogging que permite escribir y leer mensajes en Internet que no superen los 140 caracteres. Estas entradas son conocidas como tweets. Esta red permite la suscripción a los tweets de otros usuarios, acción conocida como «seguir»; y «seguidores», concebido como el número de usuarios abonados a una misma cuenta. Estos mensajes por defecto son públicos, sin embargo, se presenta la opción de generar tweets para públicos específicos.
- **Tweet:** Mensaje de 140 caracteres que se escribe y envía a los seguidores mediante la red social Twitter.
- **YouTube:** Sitio web audiovisual que tiene como fin que los usuarios suban y compartan videos de manera sencilla. Los enlaces de los videos subidos a YouTube pueden ser compartidos en otras herramientas de interacción virtual, como en los blogs y demás sitios electrónicos personales. (Facebook). Esta herramienta también permite la creación de un perfil y que sea visitado por diferentes personas, dejando sus comentarios.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Circular No. CR-20150103 del 11 de septiembre de 2015, “Socialización Ley 1755 de 2015”, la cual especifica los casos en los cuales la petición requiera de una fundamentación jurídica o tenga posibles consecuencias judiciales para la Entidad.
- NTCGP 10002 «Satisfacción del cliente». (Acuerdo última versión).
- Protocolo de Servicio
- Circular N° CR-20180187 mayo 11 de 2018
- E1-PRO-032 Atención a Peticiones.

5. CONDICIONES GENERALES

De acuerdo a los lineamientos establecidos por la Entidad, se formaliza la gestión de peticiones de los ciudadanos a través de redes sociales por medio del presente procedimiento.

Las redes sociales de la Entidad, son manejadas por el Área de Comunicaciones Estratégicas (Acoes), quién responde por el uso adecuado de las mismas, así como por su administración, actualización, mantenimiento y respuesta oportuna a los comentarios de los usuarios.

Para ello, se establece que el Área de Comunicaciones Estratégicas debe remitir al Área de Servicio y Participación Ciudadana las consultas de su competencia máximo el día hábil siguiente a su recibo (Si el comentario es remitido en días no hábiles se gestionará el día siguiente hábil), así mismo Asepac cuenta con el término de 1 día hábil para responder a Acoes el comentario escalado que requiera gestión (Respuesta o radicación de PQRS).

PROCEDIMIENTO PETICIONES ATRAVÉS DE REDES SOCIALES

E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-036 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

El Área de Comunicaciones estratégicas cuenta con la responsabilidad de reportar con periodicidad mensual al Área de Servicio y Participación Ciudadana las estadísticas generales de control sobre comentarios en las Redes Sociales de la Dirección General Marítima a efectos de generar el reporte en el informe interno trimestral.

El Área de Servicio y Participación Ciudadana, recibe los comentarios y/o peticiones, que no son respondidas a través de las redes sociales, y/o que requieren de una respuesta formal al usuario.

Los comentarios y/o peticiones que se reciban para ser radicados en el sistema de atención a peticiones, serán respondidos en los términos legales correspondientes y de acuerdo a lo estructurado en el procedimiento E1-PRO-032 (Atención a peticiones)

Se puede ubicar a Dimar en Facebook como Dirección General Marítima. Dentro de esta red social, se brinda información sobre pronósticos oceanográficos del Caribe y del Pacífico, investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas que se llevan a cabo, información de actividades, felicitaciones a los marinos y eventos adelantados por la Entidad para que los ciudadanos cuenten con la información de los proyectos y actividades desarrolladas para la participación de los ciudadanos.

En Twitter, la cuenta oficial de la Dirección General Marítima se encuentra como @DimarColombia. En esta red se socializan actividades, notas de interés general y recepción de opiniones por parte de usuarios de transporte marítimo.

La cuenta de Youtube es DimarColombia en ella se encuentran noticias más recientes, eventos como conmemoración de buques, conocimiento de la tripulación en cada una de nuestras capitanías y más información de interés

La cuenta de Instagram de Dimar es Dimar-Colombia. En esta red social se publican imágenes e información de actividades, noticias y novedades de la Entidad

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Tabla #1- Descripción de actividades

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	INICIO		
1	Verificar las notificaciones y avisos de los contactos realizados por los usuarios a través de las redes sociales disponibles.	Community manager	Redes sociales
2	¿El comentario requiere gestión de respuesta por parte de Asepac?	Community manager	N/A

PROCEDIMIENTO PETICIONES ATRAVÉS DE REDES SOCIALES

E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-036 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Remitir correo a dimar@dimar.mil.co indicando la petición recibida por parte del usuario.	Community manager	Correo electrónico
4	Recibir solicitud	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
5	Gestionar la respuesta requerida.	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
6	¿La respuesta puede resolverse de inmediato y a través de la red social?	Administrador sistema PQRS	N/A
7	Remitir a través del correo institucional al correo asignado al Community Manager, la respuesta correspondiente a la petición.	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
8	Radicar en el Sistema de atención a peticiones (PQRS) la solicitud remitida por parte del usuario.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
9	Responder correo electrónico al Community Manager notificando el número de radicado de la petición e informando los tiempos de respuesta.	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
10	Remitir al usuario la respuesta a través de la red social donde se registró la petición.	Community manager	Redes sociales
11	¿Se recibe nuevo comentario de la inquietud o comentario inicial?	Community manager	N/A
12	¿La consulta requiere gestión de respuesta por parte del Área de Comunicaciones Estratégicas?	Community manager	N/A
13	Reportar al Responsable del Área de Comunicaciones Estratégicas de Dimar.	Community manager	Otros Medios
14	Remitir información al Director General Marítimo por los medios establecidos por la Dirección.	Responsable área ACOES	Otros medios
15	Cerrar interacción con el usuario.	Community manager	Redes sociales
16	Enviar con periodicidad mensual a Asepac informe de contactos realizados por los usuarios a través de redes sociales para reporte en Informe trimestral.	Community manager	Correo electrónico
	Fin		

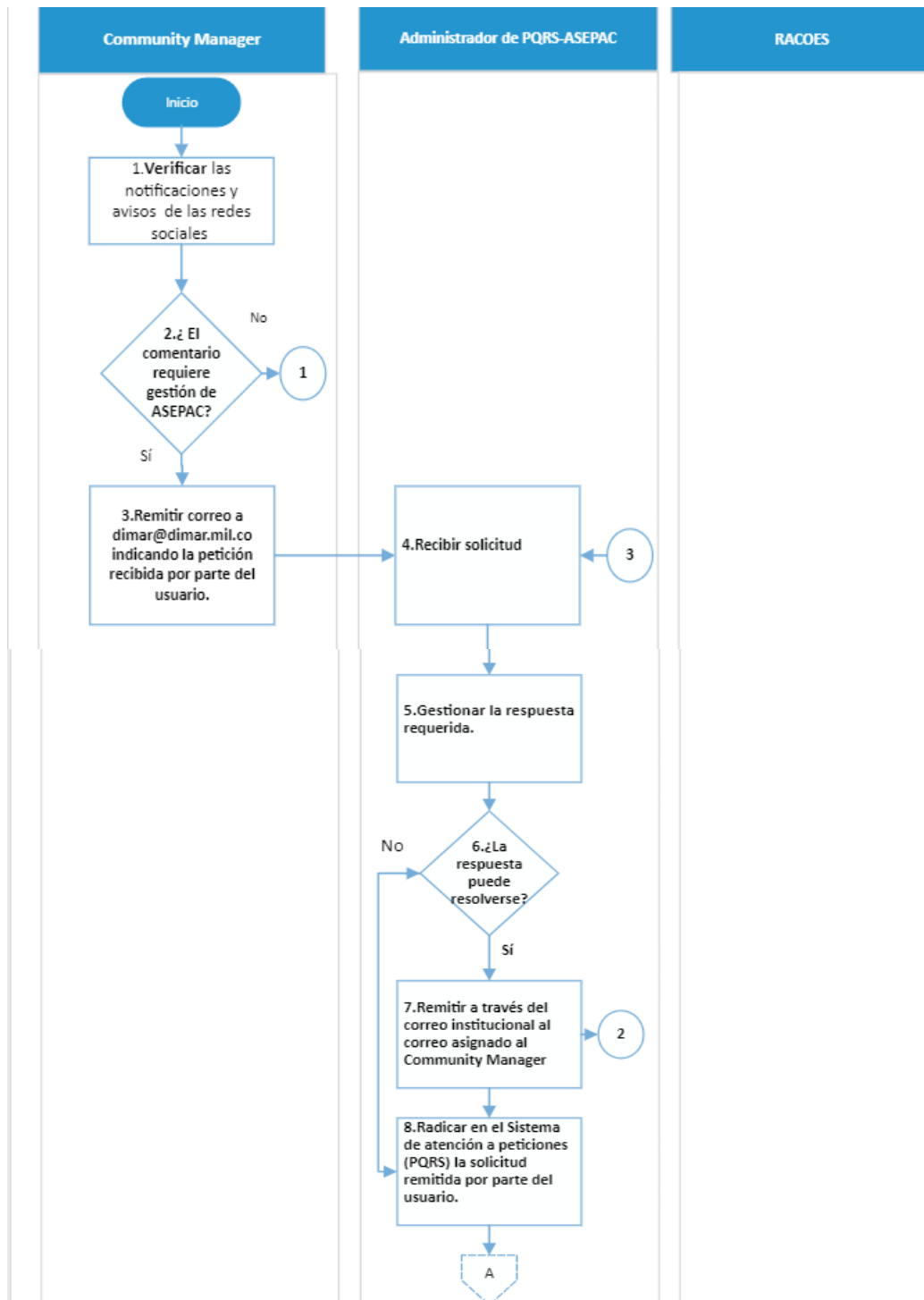
PROCEDIMIENTO PETICIONES ATRAVÉS DE REDES SOCIALES

E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-036 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

7. FLUJOGRAMA

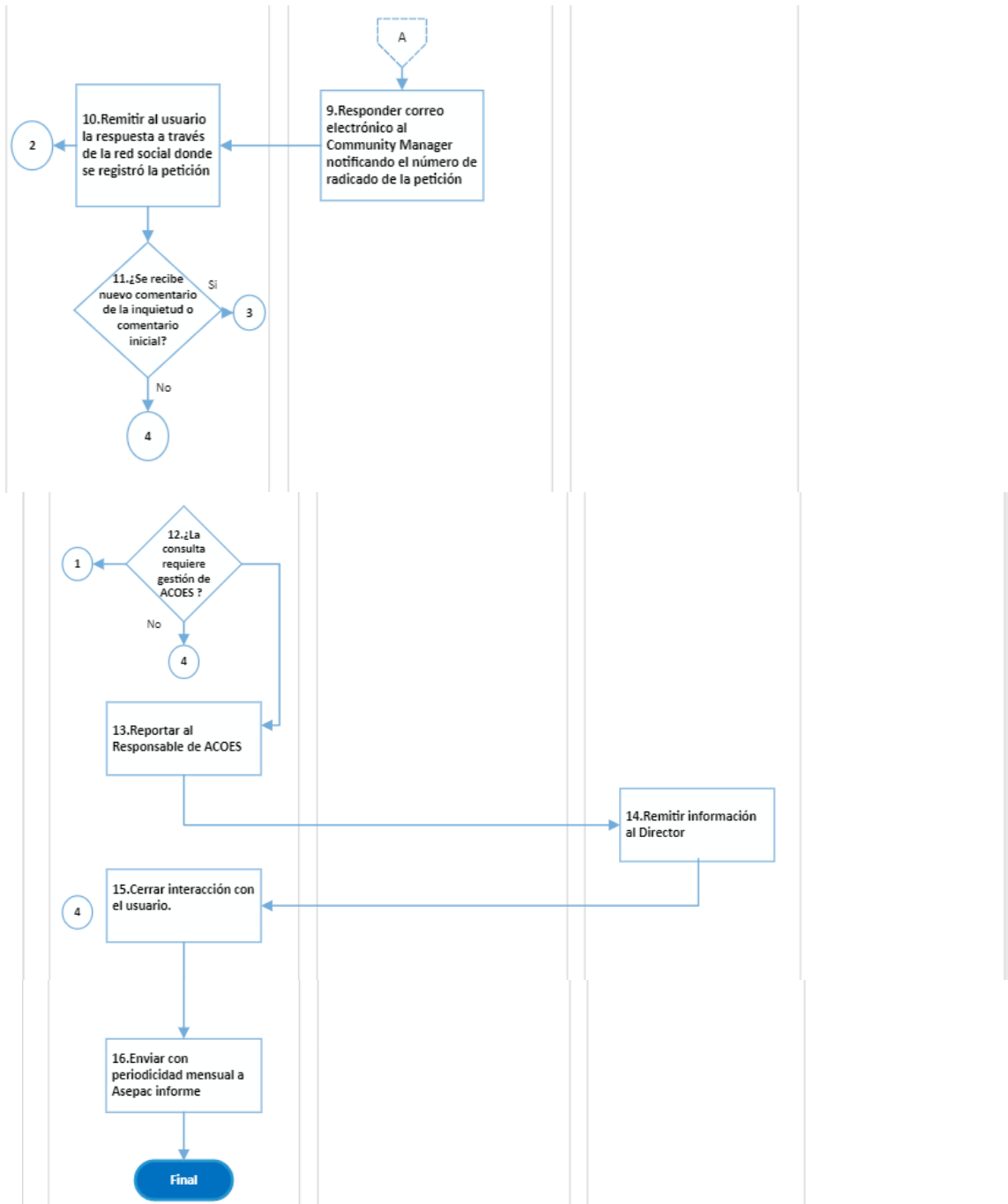


PROCEDIMIENTO PETICIONES ATRAVÉS DE REDES SOCIALES

E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-036 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



PROCEDIMIENTO
PETICIONES ATRAVÉS DE REDES SOCIALES
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-036 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tabla # 2- Flujograma

8. ANEXOS
No aplica