



ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

NOMBRE DE LA REUNION:	Acuerdos Redes sociales
OBJETIVO:	Acordar puntos clave de la gestión de redes sociales para la campaña.
Tipo de Reunión:	
<input type="checkbox"/>	Informativa
<input type="checkbox"/>	Seguimiento a compromisos
<input checked="" type="checkbox"/>	Discusión y toma de decisiones.
<input type="checkbox"/>	Otro (cual)_____

AGENDA	
Ciudad y Fecha: Bogotá D.C, 1/09/2022	Hora de Inicio
Duración:	Lugar:

Asistentes	Áreas
<ul style="list-style-type: none">• Neris Virginia Mercado• Natalia Hernandez• Diego Hidalgo• Sonia Fiorella Arevalo• Leidy Nataly Blanco• Diana Velasco• Yurani Sanchez• Andrea Hernandez	<ul style="list-style-type: none">• Agente Profesional redes sociales• Agente Profesional redes sociales• Agente Profesional redes sociales• Agente Profesional redes sociales• Agente Profesional redes sociales• Agente Profesional redes sociales• Profesional zonal• Supervisor

ORDEN DEL DÍA
1. Se realiza actualización del acta, basado en los últimos cambios generados en canal redes sociales y se socializa a los agentes.

TEMAS TRATADOS
1- Pretorno: Se realizará dos veces a la semana, martes y jueves a las 8:00 am un pretorno donde estarán todos los agentes de redes sociales, el formador, líder de calidad y coordinador, para revisar las publicaciones realizadas por la entidad, acordar procesos y resolver inquietudes. Se realiza un cronograma de distribución con la fecha asignada a cada agente, para que la fecha que le corresponda realice la presentación de las publicaciones.
2- Facebook live: Siempre que se evidencie la programación de un Facebook live, se solicitara a comunicaciones, según proceso de escalamiento, se nos remita previamente un protocolo de posibles preguntas y respuestas para brindar al ciudadano.
3- Facebook Live: Lives que no tienen nada que ver con la oferta institucional del DPS vamos a darle los canales de atención de dicha entidad para que el ciudadano lo valide.

TEMAS TRATADOS

4. Facebook Live: Lo que se crea necesario debido a dudas del Facebook Live, se escalará al cliente según proceso.

5- Facebook live: A partir del 17 de marzo de 2022, se debe diferenciar la plantilla entre cuando se está transmitiendo en vivo y cuando el Live ya ha finalizado, la segunda plantilla se remite hasta por un mes, pasado ese tiempo se archivan los casos.

6- Facebook Live: Contaremos con un formador en el grupo de redes sociales, quien estará participe en los Facebook live, y se encargará de inmediato de subir dicha información para que las líneas de atención queden totalmente informadas. Hay casos especiales los cuales se tendrán que escalar.

7- Facebook live: Al final de los Facebook Live brindan números telefónicos, correos o links. Se puede brindar la información de forma directa, Remitir los enlaces y líneas de atención relacionadas en las publicaciones

8- Escalamientos: Los escalamientos los realiza con el cliente directamente Yurani Sanchez, para esto se debe enviar la solicitud a su correo Yurani.sanchez@iq-online.com Copia a: Zoraida, a líder de formación y líder de calidad del proceso y a coordinadora Andrea.hernandez@iq-online.com

9- Escalamientos: El tiempo de respuesta del escalamiento es de 8 días, pero cuando se cumplan 5 días, la persona que envió el escalamiento debe reportar a la coordinadora que no hay respuesta para validar con Yurani si hay información.

Si después de escalados los casos se siguen presentando incógnitas de los ciudadanos, volvemos a enviar la pregunta a la Entidad y si no responden en el tiempo establecido (8 días hábiles) enviamos a formulario PQRS.

10- Escalamientos: Los escalamientos se deben enviar desde el correo corporativo de cada agente. Cuando hay varios temas por escalar, éstos deben ser remitidos por separado con asuntos diferentes (tener en cuenta colocar en el asunto el tema a consultar, descripción de la consulta, enlace de Facebook, texto de los comentarios de los ciudadanos, Print de pantalla de la publicación y comentarios de consultas de los ciudadanos).

11-Escalamientos: Cada asesor que envíe el escalamiento a Yurani, debe dejarlo registrado en la base de gestión, pestaña escalamientos con todos los datos y estar pendiente del tiempo máximo de respuesta.

12-Proceso: Enviar a formación las publicaciones que se realicen en redes sociales a diario, los encargados por semana serán las mismas personas que lideran los preturo de redes.

13-Proceso: Teniendo en cuenta la dinámica actual de respuestas a la ciudadanía en las redes sociales de Prosperidad Social, desde el Grupo de Gestión Digital compartieron la base de datos de atención al ciudadano de todas las entidades de Gobierno Nacional de quienes publican

TEMAS TRATADOS

contenido de sinergia interinstitucional (información registrada en el protocolo general redes sociales).

Estos datos que se deben suministrar a los usuarios interesados (según cada entidad o tema) cuando hagan preguntas sobre contenidos que no son de Prosperidad Social.

Para identificar de manera fácil estos contenidos y saber si son o no de Prosperidad Social, se debe tener en cuenta que las publicaciones propias siempre llevan nuestro logo, así como las publicaciones de los demás ministerios/departamentos administrativos, los de ellos. Son contadas las excepciones en donde el tema es conjunto y las piezas llevan el logo general de Gobierno de Colombia.

14-Proceso: Colocar en el campo respuesta para todos los casos la palabra Twitter o Facebook según corresponda, enseguida colocar la respuesta que se remite al ciudadano.

15- Proceso: Para la consulta en GIS se debe copiar el comentario del ciudadano, tal cual viene escrito. No se realizarán modificaciones o correcciones de ortografía

16- Proceso: PARA TWITTER: De acuerdo con el seguimiento del 16 de junio, empezaremos a responder a los ciudadanos de la red social twitter así:

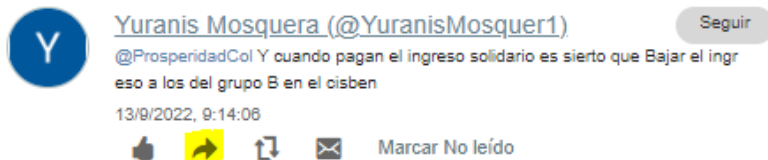
Para las preguntas de temas generales:

Se envía guion corto con el link de canales de atención a través del muro y además se da respuesta con las plantillas establecidas por mensaje directo

Para las preguntas de temas particulares:

Se envía guion: (Te vamos a enviar la respuesta por mensaje interno) por medio del muro y además se da respuesta con las plantillas establecidas por mensaje directo.

17- Proceso: Para los casos de Twitter, la flecha que esta resaltada de color amarillo es la opción para responder a los ciudadanos por muro y la carta señalada de color rojo es para mensaje directo.



18- Proceso: Después de brindarle la respuesta al ciudadano, el mensaje de twitter regresa a bandeja del asesor, el cual se va a dejar cerrado como exitoso.



TEMAS TRATADOS

19- Proceso: Los os casos que son SIN DM, son aquellos que no aparece la carta, en esos casos solo los responde por muro, es decir, por medio de la flecha.



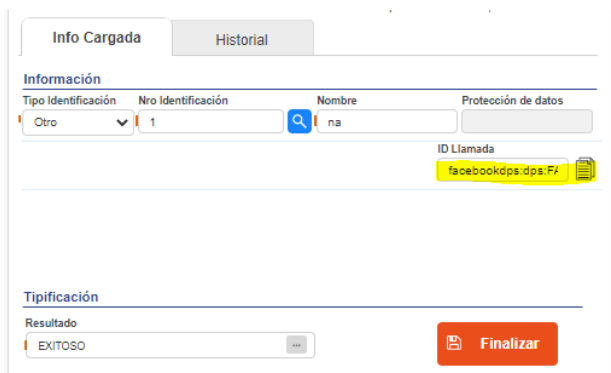
20- Proceso: La información que han publicado en redes ya no es necesario esperar la publicación en Moodle por parte de formación, ya que esto puede retrasar la respuesta al ciudadano. Aplica a partir del 13/09/2022.

21- Proceso: Actualmente en Inconcert no se puede dar respuesta a las publicaciones que pasen las 24 horas, por lo tanto, esos casos que sale error y no se puede dar respuesta desde Inconcert, se debe realizar directamente por muro y registrar en base de gestión.

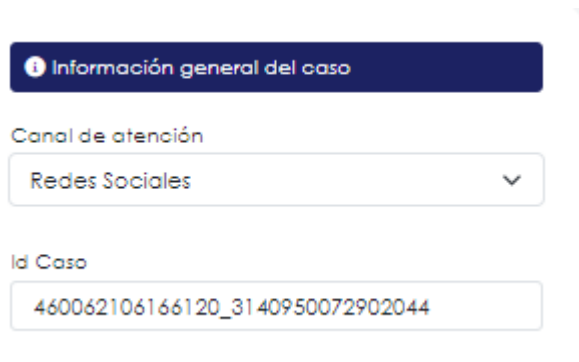
22- Proceso: Para el registro de las PQRD, en el campo consulta en GIS, se va a dejar la palabra QUEJA, DENUNCIA, RECLAMO, ETC según aplique, junto con el programa al que hace referencia el ciudadano. Como una frase corta de lo que trata la solicitud del ciudadano.

23- Proceso: Para el registro en GIS, se deja registrado en el campo ID, el número que nos arroja el Inconcert, dejando solo los datos numéricos:

facebookdps:dps:FACEBOOK_facebookdps@dps_Prospерidad_Social:460062106166120_3140950072902044



Registro en GIS de esta manera:



TEMAS TRATADOS

24- Base de gestión: Se deben registrar en la base de gestión, en la pestaña de cada agente, los casos realizados cada día para la red social Twitter, teniendo en cuenta que el reporte de Inconcert no es real.

25- Base de gestión: Se deben registrar en la base de gestión, en la pestaña de cada agente, los casos archivados cada día para la red social Twitter. Los casos en que nos citan en otra publicación, que no nos preguntan nada, se deja en el campo código la palabra ARCHIVADO.

26- Base de gestión: En la pestaña de SIN DM y ERROR, a partir del 13 de Septiembre, se van a dejar registrados los casos en los que el ciudadano elimine el comentario y ya no se pueda dar respuesta.

27- Base de gestión: Se deben registrar en la base de gestión, en la pestaña de cada agente, los casos de Facebook que se respondan por muro, que por el tiempo ya no se puedan responder a través de Inconcert. En el campo de código de tipificación queda el número 1.

28- Base de gestión: Se deben registrar en la base de gestión, en la pestaña de FRAUDE, los casos donde identifiquemos que se envían links o información errada que pueda desviar a los demás ciudadanos o que los lleve a ingresar a otro tipo de páginas. Ejemplo:

Dulce Lopez
 Hola Desean ganar Dinero. Tengo una App que no es de Ver videos Ni de publicar nada Ni ver Anuncios. Ganas 3Mil pesos Por Persona Referida y Lo puedes Retirar Fácil No tiene Monto de Retiro Mínimo Ni Máximo Lo que tengas logrado en la App es lo q Puedes Retirar Como gustes. Pregunt sin Ningún Compromiso 🙌🙌 3Mil Por Persona Si Son 10 Personas que Instalan la App Son 30Mil pesos q puedes hacerte al día y Si son 20 Personas Al día Son 60Mil pesos que te Haces sin necesidad De ver Anuncios Ni videos Ni Nada de Eso. No miento xq yo también Lo hago X la necesidad de Generar algún ingreso Más. No importa si eres Venezuela Mientras que estés Aquí en Colombia #App #SoloParaColombia

28- GUIONES: Plantilla Facebook Live transmisión en vivo:

Buen día. Gracias por su asistencia y participación en el Facebook Live: Información importante programas y mejores historias escritas con nuestros beneficiarios. Es muy importante para nosotros conocer sus dudas e inquietudes, por lo anterior le sugerimos realizar sus preguntas respecto al tema tratado en el vivo y de tal manera poderles orientar de forma clara y correcta.

Nuestros canales de atención están habilitados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Línea gratuita Nacional: 018000951100

Línea Bogotá: (601) 3791088

Mensaje de texto: 85594

WhatsApp: 3188067329

Servicio de devolución de llamada: [www.prosperidadsocial.gov.co/servicio al ciudadano/atención al ciudadano/canales de atención /Web Call-back](http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicio%20al%20ciudadano/atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano/canales%20de%20atenci%C3%B3n/)

Por medio de la página web, a través de Chat web en el siguiente Link: Chat web:

<https://nggly242.inconcertcc.com/DPS/index.html>

Redes sociales oficiales y página web:

Twitter: @ProsperidadCol

Facebook: Prosperidad Social

Página web: www.prosperidadsocial.gov.co

TEMAS TRATADOS

28- GUIONES: Cuando la entidad ya no está transmitiendo en vivo y por máximo un mes, se remite la siguiente plantilla:

Buen día, Gracias por su asistencia y participación en el Facebook Live: Información importante programas y mejores historias escritas con nuestros beneficiarios. Si tiene alguna duda respecto al tema tratado puede comunicarse con nuestros canales de atención, o si lo desea puede ver de nuevo el vídeo, ingresando al siguiente enlace:

<https://www.facebook.com/405619578277040/videos/597167558556116>

Nuestros canales están habilitados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Línea gratuita Nacional: 018000951100

Línea Bogotá: (601) 3791088

Mensaje de texto: 85594

WhatsApp: 3188067329

Servicio de devolución de llamadas: www.prosperidadsocial.gov.co/servicio al ciudadano/atención al ciudadano/canales de atención /Web Call-back

Por medio de la página web, a través de Chat web en el siguiente Link:

Chat web: <https://nggly242.inconcertcc.com/DPS/index.html>

Redes sociales oficiales y página web:

Twitter: @ProsperidadCol

Facebook: Prosperidad Social

Página web: www.prosperidadsocial.gov.co

29- PRODUCTIVIDAD: A partir de Julio de 2022 se establece en meta de productividad, la siguiente:

TURNO LARGO: 130 gestiones diarias (lunes a viernes), +70 Archivados TOTAL: 200 por día

TURNO CORTO: 113 gestiones diarias y el sábado 78. TOTAL 753 gestiones en la semana.

Se debe reportar a coordinador, cualquier desconexión, falla internet, luz, etc., permiso que pueden afectar el tiempo para cumplir con la productividad.

30- MENCION RESPUESTAS DE TWITTER: De acuerdo a la reunión del 15 de diciembre, no se debe citar a todos los funcionarios, solo se da respuesta al ciudadano que realice el comentario.

31 – REVISAR QUE LAS PLANTILLAS ESTEN ACTUALIZADAS: Se solicita verificar que las plantillas se encuentren con la información actualizada a la fecha. Virginia y Natalia, realizan la verificación.

32 – VERIFICAR LAS RESPUESTAS ANTES DE ENVIAR: Se recomienda tener cuidado con la información brindada al ciudadano, y respecto a fechas de pagos que sean solo las oficiales enviadas por el programa y que no estén pendientes por confirmar. No se debe responsabilizar a la entidad en ningún momento, en ninguna respuesta. Entre todos nos debemos apoyar por el grupo cuando tengan dudas.

33 – USO DE PLANTILLAS: siempre se deben utilizar las plantillas para dar respuestas a los ciudadanos, si hay un tema especial o particular se debe escalar previamente.

COMPROMISOS

Compromiso	Responsable	Fecha inicial	Fecha cumplimiento	Estado/Avance

*Cualquier compromiso que afecte los ADS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.S



ACTA


CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

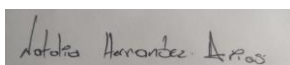
OBSERVACIONES

Se realiza actualización del ACTA por coordinadora Andrea Hernandez el 13 de septiembre de 2022, tomando como base el acta generada por el coordinador Francisco Nova

Se agregan los numerales 30 al 33, luego de reunión realizada el 15 de diciembre por todo el equipo de redes sociales.

FIRMAS

- Neris Virginia Mercado



- Natalia Hernandez



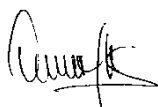
- Diego Hidalgo



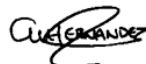
- Sonia Fiorella Arevalo



- Leidy Nataly Blanco



- Diana Velasco



- Andrea Hernandez



ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

*Cualquier compromiso que afecte los ADS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.S



ACTA

CÓDIGO DEL FORMATO: F16-A15

VERSIÓN No. 7

ELABORÓ NOMBRE: Yurani Sánchez Duarte CARGO: Profesional Zonal	REVISÓ NOMBRE: CARGO:
--	-----------------------------

En caso de ser necesario aprobar se utilizan estas celdas

APRUEBA NOMBRE: CARGO:	APRUEBA NOMBRE: CARGO:
APRUEBA NOMBRE: CARGO:	APRUEBA NOMBRE: CARGO:

*Cualquier compromiso que afecte los ADS vigentes debe ser validado al interior de IQ Outsourcing S.A.S