
	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 1 de 20</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	DEFINICIONES .....	2
4.	NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	4
5.	DESARROLLO.....	4
5.1.	GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN.....	4
5.2.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....	6
5.2.1.	RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL .....	6
5.2.2.	RECOMENDACIONES SOBRE LA PRESENTACIÓN PERSONAL Y LA DEL SITIO DE TRABAJO.....	7
5.2.2.1.	INGRESO A LA ENTIDAD.....	8
5.2.2.2.	PRIMER CONTACTO CON LA CIUDADANÍA.....	8
5.2.2.3.	SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE TURNO .....	9
5.2.3.	GRUPOS POBLACIONES SUJETOS DE RECIBIR PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN: .....	9
5.2.3.1.	RESPUESTA POR PARTE DE LA PERSONA QUE PRESTA SERVICIO EN LA ENTIDAD.....	11
5.2.3.2.	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN.....	11
5.3.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO .....	12
5.3.1.	RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO:.....	12
5.3.1.1.	RECOMENDACIONES OPERATIVAS:.....	12
5.3.1.2.	CIUDADANO O CIUDADANA LLAMA A LA ENTIDAD .....	13
5.3.1.3.	ATENCIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE PRESTA SERVICIOS EN LA ENTIDAD .....	13
5.3.1.4.	GUIÓN DE BIENVENIDA: .....	13
5.3.1.5.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN .....	16
5.4.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL.....	16
5.5.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN REDES SOCIALES .....	17
5.6.	PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO .....	18
6.	MONITOREOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO:.....	19
7.	ANEXOS:.....	19
8.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA:.....	19
9.	RELACIÓN DE FORMATOS:.....	19
10.	CONTROL DE CAMBIOS: .....	20

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 2 de 20</b>

## 1. OBJETIVO

Promover las buenas prácticas de atención a la ciudadanía que realicen un contacto directo por los diferentes canales, siendo eficientes, brindando respuestas pertinentes y concretas, promoviendo la satisfacción con experiencias agradables, donde se logre aumentar nuestra promesa de valor con respecto a la orientación e información fortaleciendo los procesos de la Agencia.

## 2. ALCANCE


Inicia con el contacto directo de la ciudadanía en los diferentes canales de atención que dispone la Agencia ATENEA, sosteniendo un lenguaje claro e incluyente sin importar el canal, grupos poblacionales y demás ciudadanía interesada en conocer, participar y obtener los beneficios que dispone la Entidad, teniendo en cuenta las generalidades de la atención y como resultado final se brinda la respuesta pertinente, promoviendo la satisfacción con experiencias agradables hacia la ciudadanía.

## 3. DEFINICIONES


- Canal de Atención:** Medio dispuesto por la SDG para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias interpuestas por la ciudadanía y que puede ser presencial y/o virtual y/o telefónico.
- Comunidades Negras:** A partir del artículo 2º de la Ley 70 de 1993, son el conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres en una relación campo – poblado, quienes revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnicos
- Discapacidad:** “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Convención de la ONU, 2006.
- Enfoque de Género:** Permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria. (CONPES D.C. 14, 2020 p.36).
- Enfoque diferencial por orientación sexual e identidad de género:** El enfoque diferencial en la categoría de análisis por orientación sexual e identidad de género parte de reconocer la discriminación, exclusión, marginación, invisibilización y/o violencias cometidas hacia las personas con diferente orientación sexual a la heterosexual y con identidades de género no hegemónicas. En este sentido, permite focalizar acciones de política pública hacia personas de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo, reconociendo la vulneración histórica de sus derechos debido a sus orientaciones sexuales e identidades

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 3 de 20</b>

- **Estereotipos de género:** Son las creencias, hábitos o rasgos físicos y psíquicos, que cultural y socialmente se determinan como lo apropiado para cada uno de los sexos, y guardan estrecha relación con las formas de sentir, pensar, actuar y vivir de mujeres y hombres.
- **Género:** Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidos socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre.
- **Grupo Étnico:** La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”
- **Identidad de género:** La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.
- **Intersexual:** Es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos. Es una condición natural donde una persona presenta una discrepancia entre su sexo cromosómico (XX/XY), sus genitales y gónadas (ovarios y testículos), presentando características de ambos sexos y/o una serie de variaciones en los órganos y las características sexuales, tanto a nivel anatómico como genético. Estas variaciones pueden afectar a los cromosomas, las hormonas, los genitales y/o a los rasgos sexuales secundarios, como la distribución de musculatura y de grasa, entre otros.
- **Orientación sexual:** Dirección del deseo erótico y del afectivo entre las personas, en función de su sexo o género. La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.
- **Persona mayor:** Aquella de 60 años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor.

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 4 de 20</b>

- **Población afrocolombiana:** Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional.
- **Protocolos de servicio a la ciudadanía:** Son orientaciones básicas, acuerdos y métodos, establecidos en términos de comportamientos y conductas totalmente aplicables y necesarias para ordenar y mejorar la interacción entre los servidores y servidoras y la ciudadanía.


#### 4. **NORMATIVIDAD ASOCIADA**

- Según el Numeral 6° del Artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- Siempre se debe informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos de ATENEA, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen.
- Es importante precisar que según el Numeral 4° del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades públicas establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y de esta manera garantizar que las personas que pertenecen a los diferentes grupos poblaciones sujetos de recibir atención prioritaria, se les realice asignación del turno correspondiente, y en todo caso, que la ciudadanía en general perciba y reciba un trato igualitario con la asignación de turnos regulares.
- De acuerdo con el artículo 13 del Decreto Distrital 428 de 2018, las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.
- A través de la Directiva 004 del 2021 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales, el cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio. Según la citada norma “Las redes sociales resultan ser medios eficaces para el intercambio de información y mensajes de texto en línea y, prácticamente, en tiempo real.”

#### 5. **DESARROLLO**

##### 5.1. **GENERALIDADES EN LA ATENCIÓN**

A continuación, se presentan las recomendaciones generales para la atención a la ciudadanía a través de los diferentes medios y espacios dispuestos por la entidad, que permiten acceder a la oferta institucional, solicitar servicios, información y orientación relacionada con el que hacer de ATENEA.

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 5 de 20</b>

- La información suministrada a la ciudadanía debe ser en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y ampliar la información, en caso de ser necesario.
- Si la persona interesada requiere mayor precisión o ampliar sobre algún detalle, no interrumpa a la persona mientras habla, se debe permitir que termine la frase y luego retomar lo que no entendió.
- Siempre se debe informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos de ATENEA, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen.
- Todos los colaboradores de ATENEA, y especialmente el personal que realiza actividades relacionadas con atención a la ciudadanía deben tener en todo momento una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; en este sentido lograr comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Si el ciudadano presenta una actitud grosera o violenta, el personal está en la obligación de exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, se debe llamar al supervisor o jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

Cuando se evidencie que el ciudadano que llega a adelantar alguna gestión ante la entidad se encuentra alterado, se recomienda:


- Mantener una actitud amigable todo el tiempo y mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo verbalmente, ni con el lenguaje corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación de forma personal.
- No perder el control de la situación, mantener la calma.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases que demuestren conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, cuando las haya, y comprometerse solo con cosas que pueda cumplir.

A continuación, se relacionan algunas recomendaciones para tener en cuenta referentes al lenguaje verbal y corporal, que se debe mantener en la atención al ciudadano:

- Mantener un lenguaje respetuoso, claro y sencillo; utilizar frases corteses como: “con mucho gusto”, ¿en qué le puedo servir?
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, sin importar si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano, al igual que utilizar términos como “mi amor”, “corazón”, entre otros.
- Cuando se dirija al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar el uso de respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 6 de 20</b>

Teniendo en cuenta que no siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que espera, cuando se niegue una solicitud, se deben decir las cosas como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Estas son las recomendaciones que pueden contribuir a que la negativa sea recibida de mejor manera:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, puedan ayudar a solucionar la necesidad del ciudadano y le muestren que es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

## 5.2. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL


ATENEA dispondrá de personal idóneo para el servicio a la ciudadanía en su sede principal, así como en los demás puntos que se habiliten para la atención de usuarios y/o en los puntos de articulación en la REDCADE, contando con personal que se encargue de dar la bienvenida a la ciudadanía y orientar el ingreso para que sean atendidos en las instalaciones destinadas a tal fin.

### 5.2.1. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

- Cumplir con la normatividad vigente en cuanto a medidas de bioseguridad en los establecimientos de atención al público.
- Se deben atender las normas de seguridad establecidas por las entidades y organismos de seguridad y de gestión del riesgo para proteger a las personas que prestan servicio a la ciudadanía y visitantes que se encuentren en los espacios físicos de atención.
- El espacio físico interior y exterior para la atención a la ciudadanía debe ser organizado, confortable y adecuado con relación a la infraestructura, mobiliario y a las condiciones de ambiente físico como limpieza, humedad, ruido, ventilación e iluminación.
- Tener en cuenta las particularidades de las poblaciones a atender y adecuar la infraestructura física a estas.
- Llegar 15 minutos antes al módulo donde se presta la atención para alistar todos los aspectos relacionados al servicio que se brindará y enterarse de las novedades.
- Verificar y garantizar que las condiciones de aseo y orden del punto y de su mobiliario sean óptimas.
- Verificar y garantizar que todos los equipos de sistemas, las pantallas y los sistemas de información funcionen correctamente y estén disponibles para la atención de la ciudadanía.
- Es indispensable que las personas que van a prestar servicio a la ciudadanía en alguno de los roles definidos conozcan y aprendan previamente sobre la información, los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad y los trámites y servicios que presta, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante el turno.
- Tener en cuenta que la persona puede expresar, en cualquier momento, su deseo de realizar su derecho de petición de manera anónima.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 7 de 20</b>

- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello a la ciudadana o ciudadano.
- Registrar la información del ciudadano en el documento GSC-FT-02 Formato de Encuesta de Caracterización de Usuarios.

Es importante, asimismo, reconocer que el canal de atención presencial requiere tener en cuenta recomendaciones en el marco de un enfoque diferencial, la identificación de usuarios y grupos de interés, considerando que existen grupos poblacionales que requieren de una atención preferencial y a quien se les debe prestar un servicio ágil y oportuno. Para este propósito debe tenerse en cuenta:

- Si la persona interesada requiere interponer un derecho de petición se debe informar de los distintos canales disponibles para tal fin: virtual, telefónico y presencial. En caso de que su deseo sea presentar la petición a través del canal presencial podrá hacer uso del documento GSC-FT-01 Formato Multipropósito atención a solicitudes PGSC.

## 5.2.2. RECOMENDACIONES SOBRE LA PRESENTACIÓN PERSONAL Y LA DEL SITIO DE TRABAJO

- Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.
- Portar las prendas distintivas de la entidad que le sean asignadas de manera adecuada.
- El aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- Portar el carné institucional siempre visible.
- Durante el tiempo de atención al ciudadano se deben evitar comportamientos tales como: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse y arreglarse las uñas frente al ciudadano, hacer uso de los dispositivos móviles, hablar con sus compañeros, si no es necesario para completar la atención solicitada y levantarse del puesto de trabajo sin dar aviso de la justificación al ciudadano.
- La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; por lo cual se aconseja mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Los colaboradores deberán abstenerse de escuchar música en el computador o celular, así como de utilizar audífonos, radios, mp3 entre otros, así como estar revisando el correo personal o visitando otras páginas, cuando se está atendiendo a la ciudadanía.
- Durante la atención personalizada, no se debe recibir ni realizar llamadas por celular. Si se cuenta con línea telefónica en el puesto de trabajo, no se deben atender llamadas cuando se esté con el usuario.
- Evitar personalizar el puesto de trabajo con fotografías, afiches, letreros, o imágenes.
- Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista de los usuarios.
- La papelería e insumos deben estar guardados en los cajones del escritorio.
- Los documentos deben ser archivados de manera permanente, y no se deben dejar documentos susceptibles sobre el puesto de trabajo. El puesto de trabajo debe permanecer lo más despejado posible y con lo estrictamente necesario para adelantar la gestión de servicio

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA


	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 8 de 20</b>

Gráfico 1. Ciclo de Servicio Presencial



El servicio presencial en la entidad está constituido por diferentes puntos de contacto, conocidos como momentos de verdad, entre la ciudadanía y las personas que desempeñan un rol con funciones y responsabilidades específicas con el servicio a la ciudadanía.

#### 5.2.2.1. INGRESO A LA ENTIDAD

Es necesario preparar el ingreso a la entidad, garantizando que se encuentre adecuadamente señalizado, de tal forma que se identifique la puerta de ingreso, el ingreso prioritario, en caso de existir y el horario de atención del punto.

#### 5.2.2.2. PRIMER CONTACTO CON LA CIUDADANÍA

##### A. Interacción con el personal de vigilancia

El primer contacto que tiene una persona cuando llega a la instalación del punto de atención, en la mayoría de los casos, es con el personal encargado de seguridad, quienes deberán seguir las siguientes recomendaciones:

- Abrir la puerta cuando la persona se aproxime, evitando obstruirle el paso, cuando sea necesario.
- Hacer contacto visual, evitando mirar con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes/noches".
- Cumplir con los protocolos de seguridad implementados por la empresa de vigilancia y seguridad privada o por la administración del lugar donde se encuentre ubicado el punto de atención.
- Orientar sobre la ubicación del Punto de Orientación e Información al cual debe dirigirse la persona interesada, en primera instancia.


##### B. Persona anfitriona

El colaborador designado como anfitrión en los puntos de atención de ATENEA será el primer contacto de la entidad con la ciudadanía, por lo tanto, deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 9 de 20</b>

- Dar la bienvenida a la entidad.
- Evitar la formación de filas en la parte exterior de las instalaciones, y gestionar la asignación de turnos prioritarios a las personas de los grupos poblacionales que establece la ley.
- Realizar filtro y depuración en la fila de asignación de turnos preguntando a las personas que están en la fila por el trámite, información u otro procedimiento administrativo que desea realizar y ofreciendo la orientación adecuada que corresponda.
- Estar actualizado con las novedades del servicio.

### 5.2.2.3. SOLICITUD Y ASIGNACIÓN DE TURNO

Es importante precisar que según el Numeral 4° del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, es un deber de las autoridades públicas establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y de esta manera garantizar que las personas que pertenecen a los diferentes grupos poblacionales sujetos de recibir atención prioritaria, se les realice asignación del turno correspondiente, y en todo caso, que la ciudadanía en general perciba y reciba un trato igualitario con la asignación de turnos regulares.

En los puntos de atención de la REDCADE, la actividad está a cargo del rol de la persona asignadora de turnos, quien registra la información en el Sistema de Asignación de Turnos (SAT), hace entrega del turno asignado, direcciona a la persona a la sala de espera e indica cual es la zona donde será atendido, y el método mediante el cual recibirá el llamado.

### 5.2.3. GRUPOS POBLACIONES SUJETOS DE RECIBIR PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN:


Según el Numeral 6° del Artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.

AL MOMENTO DE ATENDER A MIEMBROS DE POBLACIÓN PRIORITARIA:

- En todas las situaciones prima su interés superior y la garantía de sus derechos por lo cual deben recibir atención pertinente y de calidad, aplicando el enfoque diferencial y de género en todas sus intervenciones o atenciones.
- Según el Artículo 12 del Decreto Ley 019 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- No rechazar o descalificar al niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual e identidad de género, creencia religiosa, origen, contexto de desarrollo, discapacidad, o cualquier otra situación y/o condición.
- Escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.
- Debe llamársele por su nombre y no usar apelativos como “chiquito”, “niño”, “niña”, “joven” o ‘mijito’, entre otros.
- Identificar por qué se encuentra solo o sola y verificar que tiene todas las posibilidades de regresar de manera segura a su hogar.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 10 de 20</b>

- Cuando se trate de personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, personas con menores de edad en brazos o personas que tengan problemas de seguridad y/o protección o personas con enfermedades terminales o catastróficas, priorice el servicio en aras de que no permanezcan por un tiempo prolongado en las instalaciones ya que ello puede implicar un riesgo para la vida o salud del solicitante, los visitantes y las personas que prestan servicio a la ciudadanía en el punto de atención de la entidad.
- De acuerdo con el artículo 13 del Decreto Distrital 428 de 2018, las entidades del Distrito brindarán atención preferencial y prioritaria al personal uniformado de la fuerza pública que, portando el uniforme, adelante trámites o presente solicitudes, para tal efecto adoptarán las medidas necesarias para su cumplimiento”.
- Con relación a los cuidadores y las cuidadoras del Distrito, El Sistema Distrital de Cuidado — liderado por la Secretaría Distrital de la Mujer— articula servicios para atender las demandas de cuidado de manera corresponsable entre el Distrito, la Nación, el sector privado, las comunidades y los hogares, con el fin de equilibrar la provisión de los cuidados para que las mujeres cuidadoras puedan retomar sus proyectos de vida individuales y colectivos. En este sentido, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá recomienda priorizar la atención de cuidadores y cuidadoras de personas mayores y personas con discapacidad.

A. Para la atención prioritaria se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- Atención prioritaria: es aquel turno de atención que se asigna a las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que, por sus características, requieren recibir atención con prioridad.
- Fila prioritaria: fila exclusiva para las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que, por sus características, requieren recibir atención con prioridad.
- Silla prioritaria: sillas en la sala de espera destinadas al uso de las personas que hacen parte de uno de los grupos poblacionales que, por sus características, requieren recibir atención con prioridad.

B. Atención por parte de la persona que presta servicio a la ciudadanía


Ocurre cuando en el módulo de la entidad interactúan la ciudadanía y el colaborador de ATENEA y materializan la prestación del servicio a través de la realización del trámite, otro procedimiento administrativo o la entrega de información solicitada.

Al iniciar contacto con la ciudadanía, el colaborador deberá:

- Saludar manifestando “buenos días, buenas tardes o noches” según corresponda
- Dar la bienvenida indicando el nombre del punto de atención y de la entidad.
- Presentarse indicando su primer nombre y apellido, espera a que el ciudadano o ciudadana dé su nombre y continuar la conversación dándole trato de usted.
- Preguntar ¿En qué le puedo servir?
- Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía a través de la voz con su situación y asintiendo con la cabeza.
- No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 11 de 20</b>

- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible. El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo.
- Preferiblemente tomar nota de las solicitudes de la ciudadanía. Esto permite recordar los puntos importantes de la conversación.
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- Reformular los hechos importantes y ser prudente con respecto a lo que el ciudadano o la ciudadana esté manifestando.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas.
- Cuando sea necesario retirarse del módulo de atención para realizar gestiones relacionadas con la solicitud que se encuentre atendiendo, informándole al interesado por qué debe hacerlo y el tiempo aproximado que debe esperar.
- Proceder a pedir autorización (Habeas Data, conforme a la Ley 1581 del 2012), para registrar en la base de caracterización dispuesta para esto e ingresa dichos datos al sistema. GSC-FT-02 Formato de Encuesta de Caracterización de Usuarios.
- Registrar la información en los aplicativos, bases de datos o sistemas destinados para tal fin.


#### 5.2.3.1. RESPUESTA POR PARTE DE LA PERSONA QUE PRESTA SERVICIO EN LA ENTIDAD

- Ser lo más claro posible al brindar orientación, evitar usar tecnicismos.
- Confirmar con la persona si la información recibida está clara o el trámite fue atendido en su totalidad, e informarle sobre actividades pendientes o adicionales a realizar para culminar con su requerimiento.
- Explicar al interesado la razón por la cual su solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, e informar la fecha en que su requerimiento será atendido y el medio por el cual se le notificará o responderá.
- Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora, y ofreciendo toda su disposición para atender sus posteriores requerimientos, preguntando si hay algo más en que le pueda servir.
- En caso de haber registrado una petición, brindar el número de radicado y explicar cómo puede hacer seguimiento.
- Finalizar la atención.
- Despedirse con una sonrisa cálida, deseando Buenos días, tardes o noches, y agradecer su visita.

#### 5.2.3.2. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

Se realiza la evaluación al servicio prestado en el canal presencial, de acuerdo con las disposiciones de la entidad invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de percepción y satisfacción de la atención recibida. Para la aplicación de la encuesta se aplicará el formato GSC-FT-03 Formato Encuesta Satisfacción & Percepción PGSC.

Los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 12 de 20</b>

### 5.3. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

El canal telefónico es el medio que permite la interacción bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y el colaborador que presta el servicio en la entidad por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, otros procedimientos administrativos y consultas de información.

ATENEA cuenta con un PBX institucional el cual se constituye en una herramienta de información para los usuarios. A través de la línea institucional se entrega información relacionada con los trámites, servicios, convocatorias, y eventos que adelante la entidad; también se direccionan las llamadas de acuerdo con las necesidades y solicitudes de los usuarios a las respectivas dependencias.

#### 5.3.1. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO:

- Tono y volumen de voz: manejar un tono y volumen adecuado al interactuar con la ciudadanía, pues una voz demasiado fuerte puede denotar agresividad y una muy baja hacer que el mensaje sea imperceptible para el receptor.
- Vocalización adecuada: pronunciar de manera clara y diferenciada las distintas vocales y consonantes de las palabras.
- Evitar emitir sonidos incómodos antes y durante la llamada: algunos sonidos que se producen en el transcurso de la llamada son incómodos. Debe retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, chicles, etc.
- Transmitir la información al ritmo del interlocutor: la velocidad con que se brinda la información dependerá de la capacidad de comprensión de la persona.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa: la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Utilizar los guiones que se establezcan en la entidad durante los diferentes momentos del ciclo de servicio en la llamada.
- Revisar que los elementos computador, aplicativos o sistemas de gestión, teléfono, diadema y los documentos que requiera para la atención, estén disponibles.
- Informarse sobre las novedades del servicio todos los días y asistir a las capacitaciones

##### 5.3.1.1. RECOMENDACIONES OPERATIVAS:

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Mantener una postura relajada y natural que proyecte el comportamiento mediante la voz. Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Manejar todas las funciones con las que cuente el teléfono.
- Contar con un inventario actualizado de los trámites, servicios y convocatorias activas de la entidad, las dependencias responsables y los teléfonos y correos de contacto.
- Disponer de un listado con los puntos de atención y sedes de la entidad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.


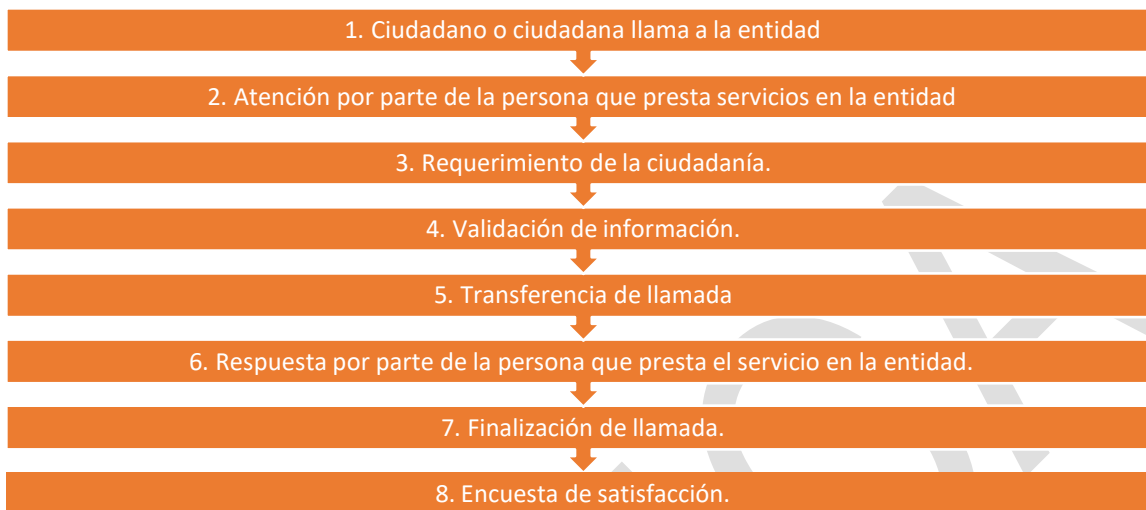
	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 13 de 20</b>

Gráfico 2. Ciclo de servicio telefónico



#### 5.3.1.2. CIUDADANO O CIUDADANA LLAMA A LA ENTIDAD

El colaborador que realiza la atención en la entidad debe contestar la llamada en un tiempo no mayor a 20 segundos procurando evitar abandono de llamadas.

#### 5.3.1.3. ATENCIÓN POR PARTE DE LA PERSONA QUE PRESTA SERVICIOS EN LA ENTIDAD

Guiones establecidos: usar los guiones de saludo establecidos en la entidad para atender la llamada.

Personalizar la llamada: Preguntar a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a él o a ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

#### 5.3.1.4. GUION DE BIENVENIDA:


- Buenos(as) (días, tardes). Línea de atención a la ciudadanía de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología / Agencia ATENEA, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
- Cuando el/la ciudadano(a) diga su nombre, se dirá:
- Mi nombre es (primer nombre y apellido), ¿En qué le puedo servir?
- Se escuchará con atención lo que necesita la ciudadanía, sin lugar a interrupciones, aun cuando la solicitud no sea competencia de la entidad.

Si la solicitud no es de competencia de la entidad y el colaborador conoce los datos de la entidad competente, deberá suministrar la información correspondiente a la ciudadanía de forma inmediata y luego hacer uso del guion de despedida que se encuentra al final de la presente.

Si la solicitud no es de competencia de la entidad, y el colaborador no conoce los datos de la entidad competente, deberá indicar:

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 14 de 20</b>

- Señor o señora (...) su consulta tardará dos minutos, por favor permanezca en línea.
- Cuando no se ha ubicado la información al cabo de los dos minutos, indicar:
- Señor o señora (...) estoy consultando la información necesaria para dar respuesta a su solicitud, por favor continúe en línea dos minutos adicionales.
- Cuando ya se cuente con la información solicitada, retomar la llamada indicando:
- Gracias por su amable espera en línea, (suministrar la información correspondiente a la ciudadanía de forma inmediata y luego hacer uso del guion de despedida).

#### I. REQUERIMIENTO DE LA CIUDADANÍA


- Prestar total atención a la persona durante la llamada para no incurrir en el error de solicitar nuevamente datos o aclaraciones que ya habían sido brindadas.
- Interrumpir de forma respetuosa. Por ejemplo, en los casos en que la persona presenta información intrascendente, fuera de contexto o menciona antecedentes que no aportan a la solicitud inicial.
- Transmitir seguridad a la ciudadanía, omitir titubeos y silencios, pues podrían generar una sensación de inseguridad y desconocimiento de los temas que se están tratando.
- Los colaboradores que prestan servicio a la ciudadanía en el canal telefónico deben tener la capacidad de controlar la llamada, brindando la información necesaria según la solicitud y evitando así ser abordados con preguntas redundantes o repetitivas por parte del interlocutor.
- Es importante realizar preguntas que permitan definir y aclarar la solicitud de la persona, para posteriormente efectuar el procedimiento de búsqueda de la información. Para ello, deben formularse preguntas abiertas y/o cerradas que sean necesarias y, reformúlelas de acuerdo con el relato de la ciudadana o ciudadano. Recuerde que las preguntas indican interés por la otra persona.

#### II. GUIÓN DE REQUERIMIENTO DE LA CIUDADANÍA:

- Entiendo que el motivo de su llamada es “(...)”
- ¿El requerimiento que me está indicando es “(...)” es correcto?

#### A. VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN

- Explicar a la persona por qué debe poner la llamada en espera e informarle el tiempo aproximado de espera.
- Durante los tiempos de espera, debe retomarse la llamada constantemente para que la persona sienta acompañamiento permanente y no decida colgar la llamada.
- Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse por la demora, en el evento que se haya excedido en el tiempo prometido.
- Si se conoce la información solicitada, retomar la comunicación de inmediato, sin dilatar el tiempo normal de la llamada.

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 15 de 20</b>

## B. TRANSFERENCIA DE LLAMADA

- Identificar, de acuerdo con el relato de la persona, si es necesario transferir la llamada y realizar la transferencia de manera correcta.
- Contextualizar a la persona sobre la razón por la cual se debe hacer la transferencia de su llamada.
- La persona que recibe la llamada transferida debe preguntarle a la ciudadana o ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo la palabra “Señor” o “Señora”.

### III. GUION DE DESPEDIDA POR TRANSFERENCIA DE LA LLAMADA:

- Su solicitud será atendida por un colaborador(a) de la dependencia (...) en la extensión (...) procederé a transferir su llamada, feliz día.

## RESPUESTA POR PARTE DE LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO EN LA ENTIDAD

- Responder las preguntas de la ciudadana o ciudadano y entregar toda la información que requiera de forma sencilla, clara y precisa, brindando las alternativas que tiene.
- Explicar los pasos que debe seguir para acceder a su trámite, servicio u otro procedimiento administrativo y brinde información sobre los documentos y requisitos necesarios.
- Si la entidad con la que se comunicó la persona no es la competente para resolver la solicitud, explicar por qué debe comunicarse con otra entidad, e informar los datos de contacto y el horario de atención.
- Es indispensable verificar que la información transmitida a la ciudadanía se comprenda claramente, y así, evitar que la persona deba llamar nuevamente.
- Brindar información de cuál será la dependencia, entidad o área que le dará respuesta a su solicitud y los términos de ley para dar la respuesta.
- Informar el número de radicado asignado a la petición para su respectivo seguimiento.
- Recepcionar y registrar en el aplicativo, base de datos o sistema destinado por la entidad, la información de todas las llamadas.

### IV. GUION DE RESPUESTA POR PARTE DE LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO EN LA ENTIDAD:

- Señor o señora (...), voy a solicitar unos datos para el registro de su llamada.

Una vez registrados los datos de la ciudadanía y en caso de aplicar para caracterización, indicar:


- Con el fin de mejorar los servicios del Distrito, ¿autoriza que le realice unas preguntas de caracterización?

Si el interlocutor otorga la autorización, se procederá a realizar las preguntas de la caracterización establecida por el Proceso de Gestión de Servicio a la ciudadanía de la Agencia, para lo cual se recomienda un ritmo adecuado, utilización de lenguaje claro y en todo caso, suministrar la opción de respuesta “no desea responder”.

- Si en algún momento del registro de la caracterización, el/la ciudadano(a) considera que son muchas preguntas y demuestra molestia con las preguntas, indicar:
  - Entendido, señor(a) (...) ya procedo a brindarle la información solicitada.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 16 de 20</b>

- Ante lo anterior, registrar “no responde” en las preguntas de la caracterización que quedaron sin realizarse y atender la(s) solicitud(es) de la ciudadanía.  
Si durante la llamada la ciudadanía desea interponer una petición, se le indicarán los canales presenciales y virtuales para radicar petición, o en su defecto, se procederá con el acompañamiento a la ciudadanía para el registro de la petición ciudadana de acuerdo con el procedimiento de Gestión de Servicio a la Ciudadanía de la entidad.

## V. FINALIZACIÓN DE LLAMADA

La persona que atiende la llamada deberá despedirse de la persona de manera cordial, asimismo, preguntar si se le puede ayudar en algo más.

## VI. GUIÓN DE FINALIZACIÓN DE LLAMADA:

Al terminar de brindar la información solicitada, verifique que la información transmitida fue comprendida claramente, para ello indicar:

- Señor(a) (...) ¿La información que le brindé fue clara?

Despedirse amablemente, haciendo uso del guion de despedida que aplique (para finalización por transferencia de la llamada, o por entrega de la información).

## VII. GUIÓN DE DESPEDIDA POR ENTREGA DE LA INFORMACIÓN:

- Gracias por comunicarse con la línea telefónica de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología / Agencia ATENEA, hasta luego.

### 5.3.1.5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se realiza la evaluación al servicio prestado en el canal telefónico, de acuerdo con las disposiciones de la entidad, invitando a la ciudadanía a diligenciar la encuesta de satisfacción de la atención recibida. Los resultados de la aplicación de las encuestas de satisfacción se constituirán como insumo para la toma de decisiones en pro del mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

## 5.4. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL


El canal de atención virtual permite a los ciudadanos acceder a la información, trámites, servicios que presta la entidad, a través de los distintos navegadores y sistemas de información disponibles en plataformas web.

Para efectos de adoptar los lineamientos disponibles en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano –PPDSC y los requerimientos de transparencia activa, ATENEA efectúa el registro de todo el inventario de los derechos de petición que llegan a la entidad.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 17 de 20</b>

Por otro lado, ATENEA ha puesto a disposición de la ciudadanía los perfiles institucionales en las redes sociales: Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter y Youtube, en los cuales pueden formular consultas y orientaciones acerca de la oferta institucional de la Agencia.

## 5.5. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN REDES SOCIALES

A través de la Directiva 004 del 202121 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció el lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales, el cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio.

Como lo establece la citada norma “Las redes sociales resultan ser medios eficaces para el intercambio de información y mensajes de texto en línea y, prácticamente, en tiempo real.”

Este canal cada día cobra más relevancia, convirtiéndose en el más efectivo para la comunicación y divulgación de información. Para las entidades públicas, resulta ser un medio eficaz en la promoción de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental y es por ello que, a través de este canal, la ciudadanía 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.”

Dado lo anterior, se establecen las actividades requeridas para dar respuesta a las comunicaciones o quejas remitidas por redes sociales de forma clara, eficiente y que permita ofrecer un marco de referencia en las acciones de las redes sociales de la Agencia.

Las redes sociales de ATENEA son un canal informativo administradas por el Community Manager de la entidad, siguiendo el tratamiento de seguridad que se brinda a cada cuenta de red social.

Las redes sociales habilitadas son:

- Instagram: @agenciaateneabogota
- LinkedIn: @agenciaateneabogota
- Twitter: @AteneaBogota
- Youtube: @agenciaatenea3678


En este documento se indica cual es el ciclo de servicio que se puede cumplir, a partir del momento en que se identifica la petición en la red social hasta el trámite y gestión de esta por la entidad competente.

Los contenidos publicados en las redes sociales de la entidad se construirán con textos redactados en lenguaje claro e incluyente e irán acompañados de videos y fotos, para lo cual la Agencia tendrá en cuenta:

- Si el ciudadano requiere información general se debe hacer uso de la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, la guía de trámites y servicios, página web de la entidad, preguntas frecuentes, o si el caso con el área encargada de acuerdo con el directorio de la Agencia, con el fin de responder las intervenciones de la comunidad.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

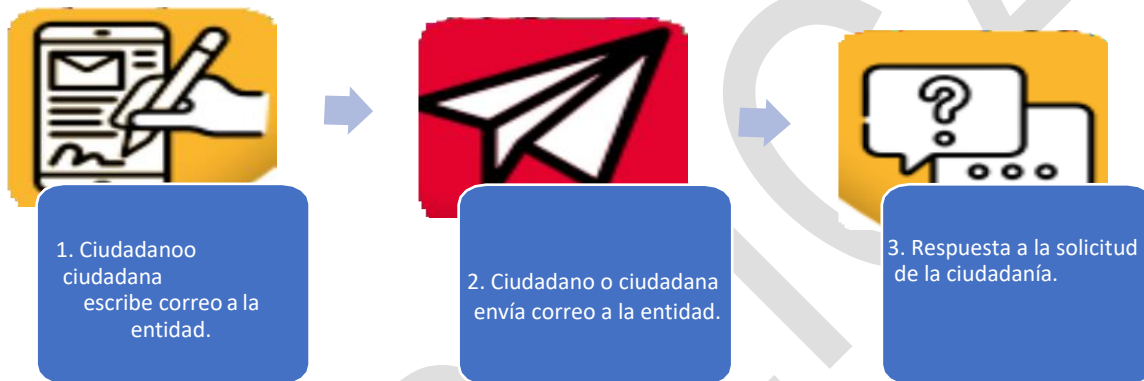
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 18 de 20</b>

- Por lo anterior y como establece la Directiva 004 del 2021, el colaborador de la Oficina de Comunicaciones deberá indicar al peticionario(a) sobre la necesidad de registrar la solicitud en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas haciendo uso del guion sobre protección de datos personales establecido por la entidad y remitiendo el enlace de consulta de la política institucional. Esta gestión se realizará a través de mensajes personales, directos o Inbox, según la red social que se esté atendiendo.22.

## 5.6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Gráfico 4. Ciclo de servicio correo electrónico.



La entidad pone a disposición de la ciudadanía, el correo electrónico institucional del grupo de gestión de servicio a la ciudadanía, para que todas las personas puedan presentar las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes que surjan de la prestación del servicio en general. Los correos electrónicos habilitados son:

- [atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co](mailto:atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co)


Sobre el uso de los correos institucionales, los colaboradores de ATENEA son responsables del uso de la cuenta de correo, razón por la cual no se debe permitir a terceros internos y/o externos acceder y usar este canal.

El correo [atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co](mailto:atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co), es un correo de dominio institucional, para redireccionar solicitudes, solicitar aclaraciones, ampliaciones y demás particulares en los que no sea observable de forma puntual la pretensión de lo solicitado por los usuarios internos y/o externos de la entidad.

Es importante señalar que este no es un correo de radicación, por lo que su alcance está netamente hacia la articulación interna y/o externa. Sin embargo, procurando eficiencia administrativa, para aquellos casos en los cuales el correo de servicio al ciudadano conozca de solicitudes que no sean claras y/o requieran de información para su debida gestión, se podrá responder al ciudadano por este mismo canal, solicitándole la respectiva ampliación y/o aclaración y orientado al mismo a que la radicación se presente exclusivamente ante el correo institucional y certificado que se defina desde correspondencia.

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 19 de 20</b>

- El correo electrónico institucional, no debe usarse para asuntos personales, ni para hacer envío de cadenas de mensajes o distribuir contenidos que puedan afectar a la imagen de la entidad.
- Se debe seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Se debe seguir el protocolo establecido por la entidad relacionado con la seguridad en la información.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en los que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

## 6. MONITOREOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO

La Agencia realizará monitoreos a la calidad del servicio que se presta a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía y según las necesidades de la entidad, mediante la aplicación de la herramienta del cliente incógnito utilizando el documento GSC-FT-04 Formato de Cliente Incógnito; identificando amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades en la prestación del servicio del canal evaluado.

## 7. ANEXOS:

No aplica

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Guía de lenguaje claro e incluyente del distrito capital (Secretaría General y Veeduría Distrital)

[https://colibri.veeduriadistrital.gov.co/themes/compromisos\\_barrio/pdf/glceidc.pdf](https://colibri.veeduriadistrital.gov.co/themes/compromisos_barrio/pdf/glceidc.pdf)

- Manual de Atención a la Ciudadanía (Secretaría de Gobierno)

[http://qaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m001\\_v6.pdf](http://qaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/sac-m001_v6.pdf)


<https://secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/Manual%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadana%20del%20Distrito%20Capital%20V2.pdf>

## 9. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1_PT1_SC	Formato Multipropósito atención a solicitudes PGSC
F2_PT1_SC	Formato de Encuesta de Caracterización de Usuarios
F3_PT1_SC	Formato Encuesta Satisfacción & Percepción PGSC
F4_PT1_SC	Formato de Cliente Incógnito

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<b>Protocolos de Atención por Canales ATENEA</b>	<b>CÓDIGO: PT1_SC</b>
		<b>VERSIÓN: 2</b>
	<b>Gestión de Servicios a la Ciudadanía</b>	<b>FECHA: 12/12/2023</b>
		<b>Página: 20 de 20</b>

## 10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
28/08/2023	V1 - PT1_SC	Se incluyen los formatos que pertenecían al Procedimiento de Gestión al Ciclo de Servicio a la Ciudadanía en el ítem 5 de Desarrollo. El contenido de este documento integra el tanto al Procedimiento anterior, como el Manual Interno de Servicio a la Ciudadanía, ambos actualmente anulados.

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
<b>Elaboró</b>	Diana Alejandra Ospina Moreno	Contratista profesional - Servicios a la Ciudadanía	11/12/2023
<b>Revisó</b>	Andrés Mauricio Benavides Bonilla	Subgerente de Gestión Administrativa	12/12/2023
<b>Aprobó</b>	Andrés Mauricio Benavides Bonilla	Subgerente de Gestión Administrativa	12/12/2023

**Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA