

			Matriz RACI Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamiento Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía	Código: A1_PT3_SC Versión: 1 Fecha Aprobación: 15/12/2025 Clasificación de la información: Pública
---	---	---	---	---

Documento al cual esta asociada:	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamiento
Código:	PT3_SC
Versión:	1

No.	Nombre	Actividad (Nombre de la Actividad)	Responsable (quien ejecuta la actividad)	Aprobador (quien aprueba el resultado de la actividad)	Consultado (persona o grupo que debe ser consultado para realizar la actividad)	Informado (persona o grupo que deben ser informados de la realización de la actividad o su
1	Identificar y reportar de manera inmediata el incidente durante la prestación del servicio en los diferentes canales y espacios de relacionamiento.	Colaborador que se encuentre en el canal de atención o espacio de relacionamiento				Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa- Servicio a la Ciudadanía. Coordinador del equipo del BPO
2	Diligenciar el Formato Matriz de Registro de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamiento con el fin de que se realice la clasificación y priorización de los incidentes según el impacto y la urgencia	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa- Servicio a la Ciudadanía. Coordinador del equipo del BPO	Profesional Designado por la Subgerencia de Gestión Administrativa			Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina encargado de la solución
3	Definir las categorías de los incidentes asociando el contexto y el escenario donde se presenten y agruparlos según su naturaleza	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa- Servicio a la Ciudadanía. Coordinador del equipo del BPO				

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

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

4	Determinar el nivel de prioridad y orientar la respuesta institucional frente a la interrupción de los servicios en los canales y espacios de relacionamiento	Profesional Designado por la Subgerencia de Gestión Administrativa			
5	Asignar el incidente para su análisis y resolución, verificando el restablecimiento del servicio antes de proceder al cierre y registro de las lecciones aprendidas	Profesional Designado por la Subgerencia de Gestión Administrativa			Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina encargado de la solución
6	Validar el restablecimiento del servicio y cerrar el caso en el registro institucional.	Profesional Designado por la Subgerencia de Gestión Administrativa			
7	Realizar el control y seguimiento trimestralmente de los incidentes presentados en los Canales y Espacios de Relacionamiento junto con las dependencias encargadas de la solución.	Profesional Designado por la Subgerencia de Gestión Administrativa	Subgerente de Gestión Administrativa		Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina encargado de la solución

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

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