




|    <div>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</div> <div>ATENEA<br/>CENTRO DE TRANSFORMACIÓN<br/>EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN</div> <div>BOGOTÁ</div> |   | Matriz RACI Protocolo de Incidentes en los Canales<br>y Espacios de Relacionamento   |  | Código: A1_PT3_SC<br>Versión: 1<br>Fecha Aprobación: 15/12/2025<br>Clasificación de la información: Pública |   |
|---|---|--|--|---|---|
| Documento al cual esta asociada:  |   | Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de<br>Relacionamento   |  |   |   |
| Código:   |   | PT3_SC   |  |   |   |
| Versión:  |   | 1  |  |   |   |
| Actividad<br>(Nombre de la Actividad)   |   | Responsable<br>(quien ejecuta la actividad)  | Aprobador<br>(quien aprueba el resultado<br>de la actividad)             | Consultado<br>(persona o grupo que debe ser<br>consultado para realizar la actividad)                       | Informado<br>(persona o grupo que deben<br>ser informados de la<br>realización de la actividad o su                           |
| No.   | Nombre  |  |  |   |   |
| 1   | Identificar y reportar de manera inmediata el<br>incidente durante la prestación del servicio en<br>los diferentes canales y espacios de<br>relacionamiento.  | Colaborador que se<br>encuentre en el canal de<br>atención o espacio de<br>relacionamiento                                       |  |   | Profesional de la Subgerencia<br>de Gestión Administrativa-<br>Servicio a la Ciudadanía.<br>Coordinador del<br>equipo del BPO |
| 2   | Diligenciar el Formato Matriz de Registro de<br>Incidentes en los Canales y Espacios de<br>Relacionamento con el fin de que se realice la<br>clasificación y priorización de los incidentes<br>según el impacto y la urgencia | Profesional de la<br>Subgerencia de Gestión<br>Administrativa- Servicio a la<br>Ciudadanía.<br>Coordinador del equipo del<br>BPO | Profesional Designado por<br>la Subgerencia de Gestión<br>Administrativa |   | Gerente, Subgerente o Jefe de<br>Oficina encargado de la<br>solución  |
| 3   | Definir las categorías de los incidentes<br>asociando el contexto y el escenario donde se<br>presenten y agruparlos según su naturaleza   | Profesional de la<br>Subgerencia de Gestión<br>Administrativa- Servicio a la<br>Ciudadanía.<br>Coordinador del equipo del<br>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