
	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento	CÓDIGO: PT3_RC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 1 de 9

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. NORMATIVIDAD ASOCIADA	4
5. DESARROLLO	4
5.1 Identificación y notificación del Incidente	4
5.2 Registro y Clasificación del Incidente.....	4
5.3 Análisis y valoración de Incidentes	5
5.4 Gestión, Seguimiento y Cierre de Incidentes	7
5.5 Evaluación y Mejora.....	8
6. ANEXOS.....	8
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	8
8. RELACIÓN DE FORMATOS	8
9. CONTROL DE CAMBIOS:.....	8

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE
 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamiento	CÓDIGO: PT3_RC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 2 de 9

INTRODUCCIÓN

La Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, comprometida con la mejora continua y la calidad en la atención a la ciudadanía, ha diseñado el presente Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamiento. Este documento tiene como propósito establecer las acciones necesarias para identificar, registrar, analizar y resolver los incidentes o interrupciones que puedan afectar la prestación de los servicios ofrecidos por la entidad en los canales y espacios de relacionamiento con las partes interesadas.

El protocolo busca garantizar que, ante cualquier situación imprevista que interfiera en la operación de los canales de atención (presencial, telefónico o virtual) y de los espacios de relacionamiento, la entidad pueda reaccionar de manera oportuna, organizada y efectiva, reduciendo el impacto sobre la ciudadanía y asegurando la prestación de los servicios.


En este sentido, un incidente se entiende como cualquier situación que puede llegar a ocurrir y que, aunque no se pueda prever con total certeza, puede afectar el desarrollo normal de las actividades de la entidad. Estas pueden tener distintos orígenes (tecnológicas, de infraestructura y de emergencia)

A través de la aplicación de este protocolo, la entidad busca fortalecer su gestión institucional, proteger la información, garantizar la seguridad de las personas y asegurar la operación de los servicios, promoviendo una cultura organizacional basada en la prevención, la transparencia y la toma de decisiones informadas.

Reconocer estos posibles incidentes le permite a la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, prepararse y responder de manera adecuada para garantizar el relacionamiento con la ciudadanía y la protección de sus recursos, infraestructura y personal.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE
 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento	CÓDIGO: PT3_RC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la identificación, atención y gestión de incidentes que puedan afectar la prestación de los servicios en los canales y espacios de relacionamiento de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, garantizando una respuesta oportuna, la recuperación eficiente y el restablecimiento integral de la atención.

2. ALCANCE


El presente protocolo inicia con la identificación y notificación del incidente y finaliza con el análisis y resolución, verificando el restablecimiento del servicio en cualquiera de los canales de atención (presenciales, telefónicos o virtuales) o en el espacio de relacionamiento en el cual se presente.

Es aplicable a todas las dependencias de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea involucradas en la atención de los canales y espacios de relacionamiento con la ciudadanía.

3. DEFINICIONES

- **Amenaza:** Fenómeno natural o provocado por la actividad humana, cuya ocurrencia es peligrosa para las personas y pueda llegar a causar un impacto negativo en las instalaciones y el ambiente.
- **Análisis de Causa Raíz:** Proceso de identificación de las causas que originaron un incidente, con el propósito de implementar acciones correctivas y prevenir su recurrencia.
- **Evento:** Cualquier suceso observado en un sistema, servicio o proceso que pueda tener relevancia para la operación. Un evento puede convertirse en un incidente si afecta o amenaza la prestación de los servicios.
- **Emergencia:** Situación repentina e imprevista que altera el funcionamiento normal de una entidad pública y que requiere una respuesta inmediata para proteger la vida, la integridad de las personas, la infraestructura, la información o la prestación de los servicios institucionales.
- **Incidente:** Evento o situación no planificada que interrumpe o puede interrumpir la prestación normal de un servicio, afectando la disponibilidad o calidad de los servicios ofrecidos
- **Interrupción del Servicio:** Suspensión temporal o definitiva del funcionamiento de un servicio o sistema institucional, causada por fallas técnicas, errores humanos, factores externos o incidentes de seguridad.
- **Impacto:** Grado en que un incidente afecta los servicios institucionales, los usuarios o los objetivos misionales de la Entidad.
- **Lección Aprendida:** Conocimiento obtenido a partir del análisis de la atención de un incidente, utilizado para mejorar los procesos y prevenir futuras interrupciones.
- **Restablecimiento del Servicio:** Acciones necesarias para retornar un servicio afectado a su estado operativo normal.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento	CÓDIGO: PT3_RC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 4 de 9

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Decreto 1078 de 2015: Lineamientos del sector TIC y gestión de la seguridad de la información.
- Guías y lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio TIC.
- Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de las entidades públicas.
- Ley 1581 de 2012: Protección de datos personales.
- Ley 1712 de 2014: Transparencia y acceso a la información pública.
- Normas técnicas internacionales: ISO/IEC 27001 y ISO/IEC 27035: Seguridad de la información y gestión de incidentes, ISO 22301: Continuidad del negocio y ITIL v4: Buenas prácticas para la gestión de servicios e incidentes.
- Política de Gobierno Digital (CONPES 3975 de 2019): Seguridad digital y continuidad de servicios tecnológicos.

5. DESARROLLO

El desarrollo del presente protocolo contempla la definición y análisis de los incidentes que puedan afectar la prestación del servicio a la ciudadanía en los diferentes canales y espacios de relacionamiento de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea y las diferentes actividades realizadas para lograr el restablecimiento de los servicios.


5.1 Identificación y notificación del Incidente

El colaborador que se encuentre en el canal de atención o espacio de relacionamiento donde se presente el incidente deberá reportarlo de manera inmediata al Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa- Relacionamiento con la Ciudadanía o al Coordinador del equipo del BPO, considerando que es la persona que lidera el equipo de trabajo que gestiona los canales de atención en el marco del contrato de “prestación de servicios BPO” (quien también informará de manera inmediata al Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa- Relacionamiento con la Ciudadanía), mediante correo electrónico, Microsoft Teams o vía WhatsApp describiendo el tipo de incidente, impacto y servicio afectado. Posteriormente, el incidente deberá ser reportado al Gerente, Subgerente o Jefe de Oficina encargado de la solución correspondiente según su tipología (ver Tabla No. 1) mediante correo electrónico y diligenciando el Formato *Matriz de Registro de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamiento*.

5.2 Registro y Clasificación del Incidente

El profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa- Relacionamiento con la Ciudadanía o el Coordinador del equipo del BPO responsable del canal o del espacio de relacionamiento, registrará el incidente de manera inmediata en el formato *Matriz de Registro de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamiento*, definiendo el tipo de incidente, asociando el canal o el espacio de relacionamiento donde se presenten y detallando la información que permita conocer de manera completa el incidente presentado y la manera en que este fue manejado.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento	CÓDIGO: PT3_RC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 5 de 9

Para este análisis, se toma en cuenta lo establecido en el *Documento Técnico del Plan de continuidad del negocio del Departamento Administrativo de la Función Pública (2021)*:

- **Financiero:** Eventos que imposibilitan a la Entidad de contar con los recursos económicos para cumplir con compromisos misionales o con terceros como proveedores de servicios, estos eventos incluyen emergencia económica declarada por la rama ejecutiva, recortes presupuestales de emergencia o cambios económicos abruptos que desestabilizan el normal funcionamiento de la Entidad.
- **Tecnológico:** Falla de sistemas de información, pérdida de datos, fallas en sistemas de telecomunicaciones que interrumpen los procesos institucionales e inhabiliten el uso de servicios de tecnología de información y comunicaciones para el normal funcionamiento de la entidad.
- **Desastre Natural y Colapso de Infraestructuras:** Agrupa todos los fenómenos naturales o causados por el hombre que generan daño estructural del edificio y que obliga a evacuación del personal con el objetivo primario de salvaguardar la vida (incendio, sismo, inundación, falla de servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios)
- **Sanitario:** En esta categoría se agrupan los eventos causados por agentes biológicos que afectan a la salud de todos los seres vivos en particular la seguridad de los seres humanos, incluidos fenómenos como: pandemias, epidemias, crisis sanitaria que impide el funcionamiento de los procesos institucionales, entre otros.
- **Legal:** Responsabilidad por litigios y revocación por pérdida de la licencia de prestación del trámite y servicio.
- **Emergencia Social:** Agrupa todos los eventos asociados a la pérdida del orden público, pérdida de orden constitucional o situaciones en donde diversos actores generan acciones fuera del orden legal como: Asonada, revuelta civil, retención arbitraria de personal (secuestro).

Nota: Actualmente se han identificado incidentes tecnológicos, de desastre natural y colapso de Infraestructuras y de emergencia social.

5.3 Análisis y valoración de Incidentes

Para el análisis y valoración de los incidentes, se establecen los impactos y la prioridad del incidente. El impacto depende del tiempo de interrupción de los servicios o del número de personas que por alguna situación no se encuentren disponibles para la prestación del servicio.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>



	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento	CÓDIGO: PT3_RC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 6 de 9

Tabla N°1. Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento

TIPO DE INCIDENTE	NOMBRE DEL INCIDENTE	DESCRIPCIÓN	¿A QUIÉN SE REPORTA?
Tecnológico	Caída de aplicativos	Falla o caída de los aplicativos y/o sistema de información necesarios para la operación de los canales de atención	Subgerencia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones / Proveedor Servicio BPO
	Sin red (Internet)	Fallas de caída o intermitencia de la red de internet generando problema de conectividad para el uso de aplicativos, páginas de consulta y sistemas de información.	Subgerencia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
Infraestructura	Falla de hardware	Problemas con el arranque y/o rendimiento de los equipos de cómputo y demás aparatos tecnológicos que interrumpen la prestación o continuación del servicio.	Subgerencia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones / Proveedor Servicio BPO
	Falla de servicios públicos primarios	Fallas del servicio eléctrico y filtraciones de agua que afectan la infraestructura tecnológica.	Subgerencia de Gestión Administrativa
	Fallas en las condiciones logísticas	Incluye fallas de puertas, deterioro de inmuebles e indisponibilidad de llaves.	Subgerencia de Gestión Administrativa
Emergencia social	Revolta civil	Problemas de orden público y manifestaciones que pueden afectar la integridad de los ciudadanos y los colaboradores de la agencia ATENEA.	Subgerencia de Gestión Administrativa y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
	Fenómenos naturales	Cambios presentados por la naturaleza, estos incluyen terremoto y/o sismo.	Subgerencia de Gestión Administrativa

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento	CÓDIGO: PT3_RC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 7 de 9

TIPO DE INCIDENTE	NOMBRE DEL INCIDENTE	DESCRIPCIÓN	¿A QUIÉN SE REPORTA?
	Fenómenos antrópicos	Cambios presentados a causa de la mano del hombre, incluye incendios, caída de obras, terrorismo y fuga de gas.	Subgerencia de Gestión Administrativa
	Indisponibilidad de personal	Situaciones como epidemias, enfermedades y ausentismo en general que impacten la prestación del servicio.	Subgerencia de Gestión Administrativa y Proveedor de Servicio BPO

Fuente: Agencia Distrital Para La Educación, La Ciencia y La Tecnología - ATENEA

El Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa – Relacionamento con la ciudadanía, determina el nivel de prioridad y orienta la respuesta institucional frente a la interrupción de los servicios en los canales y espacios de relacionamento. Cada nivel de prioridad establece el tipo de acción que debe generarse para garantizar una respuesta oportuna y coordinada entre las dependencias responsables que aseguren el restablecimiento de los servicios.

A continuación, se relacionan las condiciones que permiten identificar el impacto y su nivel de prioridad:

Tabla N°2 Valoración de los incidentes

PRIORIDAD	INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO	FALTA DE PERSONAL
ALTO	31 a 60 minutos	>4 colaboradores
MEDIO	16 a 30 minutos	Entre 2 y 4 colaboradores
BAJO	0 a 15 minutos	<2 colaboradores

Fuente: Agencia Distrital Para La Educación, La Ciencia y La Tecnología – ATENEA


5.4 Gestión, Seguimiento y Cierre de Incidentes

El Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa – Relacionamento con la Ciudadanía asigna el incidente al Gerente, Subgerente o jefe de Oficina encargado de la solución, para su análisis y resolución, realizando el seguimiento correspondiente hasta verificar el restablecimiento total del servicio. Durante este proceso, se registran las acciones ejecutadas, las observaciones pertinentes y las lecciones aprendidas, con el fin de asegurar la trazabilidad y la mejora continua en los canales de atención y espacios de relacionamento.

Una vez solucionado el incidente, el Profesional designado documenta las acciones realizadas y procede al cierre del caso en el formato de la Matriz de Registro de Incidentes en los Canales y

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento	CÓDIGO: PT3_RC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 8 de 9

Espacios de Relacionamento, completando las columnas “Nombre de quien reporta” y “Acción realizada”, garantizando así un registro integral y actualizado.

5.5 Evaluación y Mejora

De manera trimestral el Subgerente de Gestión Administrativa realiza mesa de trabajo para analizar los incidentes presentados en los canales de atención junto con las dependencias encargadas de la solución, con el fin de implementar acciones preventivas que reduzcan la probabilidad de recurrencia, las cuales, quedaran documentadas en el Formato acta de reunión.

6. ANEXOS

Matriz RACI Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Plan de continuidad del negocio del Departamento Administrativo de la Función Pública.

8. RELACIÓN DE FORMATOS


CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1_PT3_RC	Formato Matriz de Registro de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento
F7_P1_DE	Formato de Acta de Reunión

9. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
15/12/2025	V1, PT3_SC	En el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la sesión No. 29 del 27 de febrero de 2026, se aprobó el cambio del nombre del Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía a Relacionamento con la Ciudadanía y en este sentido, es necesario realizar el ajuste en su sigla, modificando el código de todos los tipos documentales de este proceso. Esta actualización no amerita cambio de versión.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

	Protocolo de Incidentes en los Canales y Espacios de Relacionamento	CÓDIGO: PT3_RC
		VERSIÓN: 1
	Proceso de Relacionamento con la Ciudadanía	FECHA DE APROBACION: 15/12/2025
		Página: 9 de 9

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Amanda Carolina Maldonado	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa	15/12/2025
	Luz Ángela Benavides	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa	
Revisó	Arleth Fonseca Moreno	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa	15/12/2025
	Luisa Fernanda Puerta	Profesional Contratista de la Gerencia de Gestión Corporativa	
Aprobó	Diana Blanco Garzón	Gerente de Gestión Corporativa	15/12/2025

Camilo Cardozo Cruz – Subgerente de Gestión Administrativa NOMBRE Y FIRMA DEL LÍDER DE PROCESO
--

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>