



MANUALES OFICIALES

MANUAL ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: MN-MYC-001

VERSIÓN 1

FECHA: 22/11/2023



ELABORÓ	Andrea Uribe Cobos Profesional de Atención al Ciudadano	Fecha: 15/11/2023 FIRMA
ELABORÓ	María Fernanda Durán Henao Gestora de portafolio persuadir (e)	Fecha: 16/11/2023 FIRMA <u>María Fernanda Durán</u>
REVISÓ	Alexander Cuspoca Excelencia Corporativa	Fecha: 20/11/2023 FIRMA
APROBÓ	Humberto Vega Ordoñez Director Ejecutivo(e)	Fecha: 22/11/2023 FIRMA

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN/CONTROL DE CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN
1	Documento original-Primera versión controlada bajo el procedimiento de control de documentos <u>PR-CAL-001</u>	22/11/2023

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	5
2. ALCANCE:	5
3. REFERENCIAS	5
4. DEFINICIONES:	5
5. RESPONSABILIDAD:	7
6. DESARROLLO:	8
6.1 Perfil de atención a la ciudadanía	8
6.2 Público objetivo	9
6.3 Estrategias de para la conexión del ecosistema CT+i con los ciudadanos y habitantes del complejo.	9
6.4 Journey de atención al ciudadano	10
6.5 Beneficios de una correcta atención al ciudadano	11
6.6 Mecanismos para la atención a grupos de interés y grupos de valor	12
6.6.1 Atención por correo electrónico	12
6.6.2 Atención llamadas telefónicas	12
6.6.3 Página web	13
6.6.4 Canal de atención a PQRSD	13
6.6.5 Redes sociales oficiales	13
6.6.6 Atención personal en la recepción torre A complejo Ruta N	13
6.6.8 Visitas guiadas	13
6.6.9 Tiempos de respuesta para requerimientos específicos	14

INTRODUCCIÓN

La Corporación Ruta N Medellín -centro de innovación y Negocios- es una entidad encargada de promover la ciencia, tecnología y la innovación, sirviendo además como eje de articulación de los centros productivos, las instituciones, las empresas y las comunidades de ciudadanos que tienen como objetivo potenciar una economía del conocimiento orientada a posicionar la ciudad en un escenario internacional de innovación y competitividad.

Dentro de la corporación existen equipos de trabajo que tienen como objetivo desarrollar acompañar proyectos y procesos específicos para el cumplimiento del objeto misional, por esto diversos grupos de valor solicitan espacios de encuentro con la corporación para trabajar de manera articulada por el propósito superior de la corporación, Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Medellín a través de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, de forma incluyente y sostenible.

Para apoyar lo mencionado anteriormente, el portafolio PERSUADIR diseñó y estructuró el presente manual de atención al ciudadano para definir estándares y rutas de atención para que los diferentes usuarios puedan conocer la oferta de la corporación, y así mismo para que los equipos de trabajo internos de la corporación identifiquen los procesos que deben seguir frente al relacionamiento con los grupos de valor.

En Ruta N tenemos siempre las puertas abiertas para recibir a nuestros ciudadanos. Por eso creamos un manual para tratarlos de la mejor manera y que su experiencia con nosotros sea única.

Este manual tiene como objetivo proporcionar pautas claras y efectivas para la atención al ciudadano por parte de la Corporación Ruta N, un componente indispensable para establecer una conexión estratégica y mantener una relación positiva con la comunidad. Para lograrlo, definimos el perfil del profesional encargado, el público al que le hablamos, cómo lo hacemos y las estrategias y herramientas que tenemos a la mano para desarrollar la experiencia de contacto con la corporación.

1. OBJETIVOS

Establecer los lineamientos para la atención al ciudadano basado en los requisitos del modelo integrado de planeación y gestión y la estrategia corporativa.

2. ALCANCE:

El presente manual es aplicable a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general.

3. REFERENCIAS

- Modelo integrado de planeación y gestión “MIPG”
- Guía de Comunicación incluyendo **GUI-MYC-001**

4. DEFINICIONES:

Atención al ciudadano: Orientación y/o Recepción de sugerencias, solicitudes de información, y reclamaciones.

Canales de atención: Esta estrategia sólo comprende el canal presencial, el correo electrónico institucional, PQRSD y atención telefónica.

Ciudadano: Usuario no clasificado que al pasar por el proceso de clasificación no se ubica entre los grupos de valor o grupos de interés para los que Ruta N ha desarrollado una oferta. Habitualmente, este usuario es redirigido a entidades aliadas para dar respuesta a su solicitud. Existen ocasiones en que el término se usa indistintamente con “usuario no clasificado”, ya que es la forma en que la corporación lo nombra, y es común en expresiones como “atención al ciudadano”.

Clasificación: Cuando un usuario no clasificado busca atención por medio de cualquier canal habilitado, se realiza este proceso para comprender si la Corporación tiene una oferta para él, o debe remitirse a alguna entidad aliada.

Ecosistema de Innovación: Red de instituciones, empresas y aliados que trabajan en pro del fortalecimiento de las iniciativas de Emprendimiento, ciencia, tecnología e innovación en la ciudad.

Entidades Políticas: Miembros de corporaciones de orden político nacional o internacional.

Empresa: Organización con ánimo de lucro de cualquier tamaño que ya tenga un modelo de negocio y haya iniciado su actividad.

Emprendedor: Iniciativa empresarial en etapa temprana que aún busca solución a temas como levantamiento de capital, construcción del modelo de negocio, formalización, creación del proyecto, entre otros. No está registrado.

Estudiante: Miembro de una institución de educación superior nacional o extranjera que busca información sobre el ecosistema de innovación de la ciudad.

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes va dirigida la oferta o los servicios de la Corporación.

Grupos de interés (Stakeholders): persona, grupo de personas u organizaciones que se ven impactados y/o impactan la operación de la entidad y que pueden afectar el desempeño de esta.

Investigador: Miembros de universidades o grupos de investigación que buscan información o conexión con la Corporación para la realización de un proyecto investigativo.

Atención telefónica: Aunque los usuarios se comunican a la Corporación con diferentes intereses, esta estrategia comprende a aquellos que no han identificado la persona con la que desean conectarse dentro de la Corporación, o tienen algún tipo de solicitud y creen que Ruta N es la entidad encargada para atenderlos. Este canal tiene el mismo tratamiento que el de atención presencial.

Atención Presencial: Identificación de la necesidad y propuesta de oferta o remisión para usuarios no clasificados que se acercan al complejo Ruta N. Normalmente llegan a través de la Recepción del edificio y se da información, se conectan con profesionales internos, o se redirigen a entidades aliadas.

Atención vía Correo Electrónico: Respuesta a todo tipo de PQRSD que llegan al correo institucional rutan@rutan.co.

PQRSD: En la estrategia solo se consideran con el nombre de PQRSD aquellas solicitudes realizadas a través del portal rutan.co, las cuales se asignan automáticamente a los profesionales responsables del tema de interés del solicitante, vía correo electrónico. Estas pueden ser, como su nombre lo indica, preguntas, quejas, reclamos y solicitudes.

Usuario no clasificado: Usuarios con los que no se ha establecido un contacto previo, y con el cual debe mantenerse una conversación para identificar el público al que pertenece, así como la oferta que la Corporación tienen para este o la entidad a la que debe remitirse

Visitas guiadas: recorrido por las instalaciones y presentación de la Corporación Ruta N, atendiendo los intereses comunicacionales de los propietarios del Complejo y los requisitos de la

certificación LEED, de modo que el usuario reciba información relevante, útil y educativa que los motive a conectarse con el ecosistema de innovación.

Visitas guiadas tradicionales: Visitas guiadas que se realizan a ciudadanos o públicos de interés que buscan conocer el Complejo Ruta N, la Corporación y la transformación de Medellín a través del ecosistema de Ct+i. Estas visitas no detonan ningún tipo de oportunidad para Ruta N o la ciudad, más que la promoción e inspiración de personas para conectarse con el ecosistema.

Visitas guiadas estratégicas: Visitas guiadas que, de acuerdo con su interés, buscan conectarse con Ruta N para el desarrollo de un programa interno, articularse con el ecosistema, proponer negocios y cooperación, acceder a la oferta de Ruta N o del ecosistema, y en general cualquier interesado en generar algún tipo de oportunidad de valor para la Corporación. También puede realizarse a aliados estratégicos de alguno de los equipos de los equipos de Ruta N o miembros del ecosistema, indiferentemente de su interés. Generalmente generan la conexión personal o intercambio de contactos con uno o varios miembros de la Corporación.

Política de respuesta: Si bien la Corporación no cuenta con oferta para todos los públicos, desde el equipo se buscará darles información sobre qué posibles miembros del ecosistema, aliados o demás dependencias del gobierno local, puedan tener oferta de su interés.

Usuario: El término se refiere a una persona que utiliza un servicio, producto o sistema de cualquier tipo. En términos generales, el usuario es el destinatario final o el consumidor de lo que se está ofreciendo.

Público: El término se refiere a un conjunto de personas que comparten características similares o que están interesadas en un tema o evento en particular. Puede referirse a una audiencia, grupo o comunidad, tanto en el ámbito físico como en el virtual.

5. RESPONSABILIDAD:

Portafolio Persuadir: es responsable por definir y ejecutar la estrategia de mercadeo y comunicaciones de la corporación de la cual hace parte el proceso de atención al ciudadano.

Administración de Ruta N: es responsable por el apoyo en la gestión de mantenimiento, seguridad y recepción del complejo Ruta N.

Recepción de Ruta N – Front Desk: Proceso operativo el cual es el responsable de recibir y gestionar los visitantes al complejo y redireccionarlos según sus necesidades y requerimientos específicos.

Profesional de atención al ciudadano: es responsable por responder todas las solicitudes relacionadas con la oferta de la corporación, así como conectar los diferentes profesionales internos con las necesidades de los usuarios.

Es responsable de llevar un registro de las solicitudes, trámites y documentos realizados por los ciudadanos, asegurándose que sean diligenciados oportunamente.

Profesional de Atracción: Profesional de la corporación responsable de la gestión comercial de atraer empresas de base tecnológica y que estén interesadas en hacer parte del ecosistema de innovación de Medellín, este profesional es responsable de apoyar la gestión comercial de prospectos que puedan salir de las visitas guiadas.

Profesional de espacios Landing: Profesional de la corporación encargado de administrar los puestos de trabajo del programa softlanding existentes en el complejo Ruta N, a este profesional es el responsable de los usuarios/empresas que estén interesados en conocer la oferta inmobiliaria de la corporación.

Profesional de recepción de Ruta N: Profesional encargado de recibir solicitudes por canales de comunicación como portal web, línea telefónica y PQRS, responsable de gestionarlas y redirigirlas dependiendo de las necesidades del usuario.

6. DESARROLLO:

6.1 Perfil de atención a la ciudadanía

El perfil del profesional líder de atención a la ciudadanía de la Corporación Ruta N requiere una combinación de habilidades, conocimientos y experiencia para desempeñar eficazmente sus responsabilidades. A continuación, se presentan algunas características clave del cargo

Habilidades de comunicación: Una comunicación clara, efectiva y empática es esencial, debe poder expresarse con claridad tanto verbalmente como por escrito, adaptando su estilo de comunicación según las necesidades del cliente. Además, debe ser un oyente activo para comprender plenamente las inquietudes y consultas de los ciudadanos.

Conocimiento de la organización: Es fundamental que el líder de atención a la ciudadanía tenga un profundo conocimiento de la Corporación, incluyendo su misión, visión, valores, proyectos y servicios. Esto le permitirá proporcionar información precisa y relevante a los ciudadanos, para conectarlos con los recursos y soluciones adecuadas.

Orientación al servicio: El líder de atención a la ciudadanía debe tener una mentalidad centrada en el servicio, buscando siempre la satisfacción y el bienestar de los ciudadanos. Debe ser capaz de manejar situaciones desafiantes o conflictivas con calma y profesionalismo, priorizando la resolución de problemas y la atención eficiente.

Conocimiento del entorno local: Es deseable que el líder de atención a la ciudadanía tenga un buen conocimiento del entorno local de Medellín, (enfocado mayormente en el distrito norte de innovación) incluyendo su comunidad, instituciones, organismos gubernamentales y actores clave. Esto facilitará la comprensión de las necesidades y dinámicas específicas de la ciudad y contribuirá a establecer una conexión eficaz y estratégica con los ciudadanos.

Habilidades de gestión de datos: La capacidad de recopilar, analizar y gestionar datos relacionados con la atención al ciudadano es fundamental. El líder de atención a la ciudadanía debe ser capaz de utilizar herramientas y sistemas de gestión de la información para

6.2 Público objetivo

Ciudadanos: Habitantes de Medellín y su Área metropolitana que de manera directa o indirecta se ven influenciados por los procesos y proyectos de la Corporación.

Empresas y emprendedores: Personas y organizaciones interesadas en el apoyo a la innovación, la tecnología y el emprendimiento, que buscan establecer colaboraciones y aprovechar los recursos que Ruta N crea para ellos.

Instituciones académicas: Universidades, centros de educación e investigación interesados en la conexión con Ruta N y sus proyectos de investigación, desarrollo.

Organismos gubernamentales: Entidades gubernamentales y autoridades locales que requieren asesoramiento o cooperación en áreas relacionadas con la innovación, el desarrollo económico y social.

6.3 Estrategias de para la conexión del ecosistema CT+i con los ciudadanos y habitantes del complejo.

Escucha activa: Estableceremos mecanismos para recopilar y analizar los comentarios, sugerencias y quejas de los ciudadanos, con el fin de identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.

Respuesta oportuna: Nos comprometemos a brindar respuestas rápidas y claras a las consultas y solicitudes de los ciudadanos, asegurándonos de que se sientan escuchados y valorados.

Eventos y talleres: Organizaremos eventos y talleres abiertos a la comunidad, donde se compartan conocimientos, experiencias y oportunidades de colaboración en áreas relacionadas con la ciencia, la tecnología y la innovación.

Colaboración en proyectos del distrito: Se busca generar oportunidades para colaborar con organizaciones locales en proyectos que beneficien a la comunidad, fomentando el espíritu de responsabilidad social corporativa.

Uso de voceros internos: Los voceros internos, como empleados y directivos de la corporación, pueden desempeñar un papel importante en la conexión estratégica con los ciudadanos y clientes. Estos voceros deben estar bien informados y empoderados sobre los productos, servicios y objetivos del portafolio que representan y la corporación, además de tener habilidades de comunicación efectivas para transmitir mensajes clave de manera clara y persuasiva.

Alianzas estratégicas con actores clave: Es beneficioso establecer alianzas estratégicas con actores clave en el ecosistema. Esto puede incluir colaboraciones con organizaciones comunitarias, instituciones educativas, gremios empresariales, entre otros. Estas alianzas pueden ayudar a fortalecer la conexión con los ciudadanos y clientes, y abrir oportunidades para generar beneficios mutuos.

6.4 Journey de atención al ciudadano

En el mundo actual, la calidad y eficiencia en la atención al ciudadano se han convertido en aspectos cruciales para las organizaciones y entidades gubernamentales. La Corporación Ruta N Medellín, consciente de esta realidad, ha implementado un Journey Map de Atención al Ciudadano, una herramienta poderosa que permite visualizar y mejorar la experiencia del usuario a lo largo de su interacción con los servicios que ofrece.

El objetivo fundamental de este Journey Map es lograr una atención ciudadana óptima, ofreciendo soluciones eficientes, ágiles y personalizadas. Al comprender las necesidades, expectativas y desafíos que enfrentan los ciudadanos en cada paso de su experiencia, Ruta N Medellín puede identificar puntos de mejora, detectar posibles obstáculos y optimizar sus procesos para brindar una experiencia más satisfactoria.



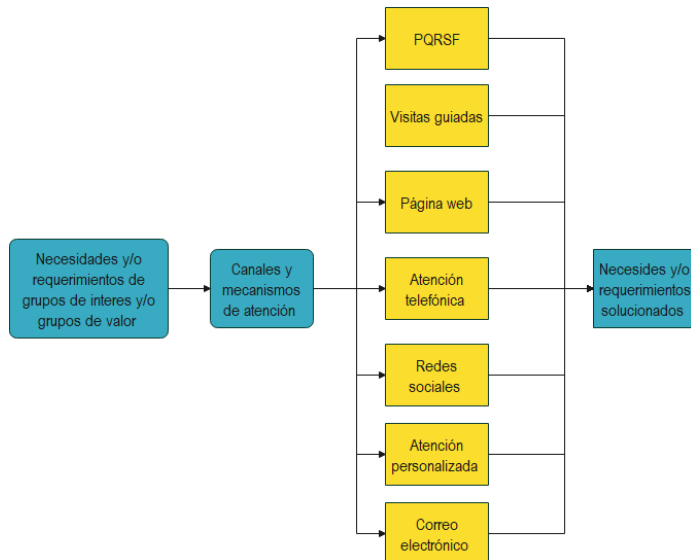
6.5 Beneficios de una correcta atención al ciudadano

- Establece los lineamientos necesarios para segmentar los usuarios clasificándolos dentro de los grupos de valor e interés según sus necesidades.
- Conecta a los diferentes grupos de valor e interés con la oferta de la corporación Ruta N Medellín.
- Establece procedimientos y normas para el proceso de Atención al Ciudadano, de manera que se garantice una atención uniforme y de calidad.
- Proporciona un conjunto de pautas y procedimientos para que los funcionarios de la corporación Ruta N Medellín puedan brindar un servicio eficiente, eficaz y de calidad a la ciudadanía, estableciendo además normas y estándares claros para la atención al ciudadano.
- Identifica y resuelve problemas o situaciones que puedan surgir en el proceso de atención al ciudadano, de manera que se logre una solución rápida y efectiva.
- Fomenta la retroalimentación y la mejora continua en el servicio al ciudadano a través de herramientas como encuestas, encuentros y demás, de manera que se puedan identificar oportunidades de mejora y se implementen soluciones para optimizar la experiencia del cliente.
- Garantiza la satisfacción de los usuarios y promover su fidelización a largo plazo, de manera que se logre una relación de confianza y lealtad entre las empresas, los ciudadanos, las instituciones y la corporación.
- Recopila información estratégica de los usuarios que solicitan conectarse y articularse para dar apoyo en la labor de traer nuevos prospectos para los diferentes programas de la corporación.

6.6 Mecanismos para la atención a grupos de interés y grupos de valor

La Corporación cuenta con una estrategias y mecanismos para la atención a sus grupos de valor y grupos de interés las cuales se pueden activar según la necesidad puntual.

A continuación, se presenta el esquema actual para atención a grupos de interés y grupos de valor.



6.6.1 Atención por correo electrónico

Para facilidad de los usuarios la corporación Ruta N ha definido un único correo servicio@rutanmedellin.org que permitirá canalizar necesidades según

Se recibe correo electrónico a la dirección rutan@rutanmedellin.org (Recepción de Ruta N), y servicio@rutanmedellin.org (Correo electrónico atención al ciudadano)

6.6.2 Atención llamadas telefónicas

El proceso de atención telefónica es considerado responsabilidad de la persona encargada de la recepción de la corporación Ruta N Medellín.

- Se recibe una llamada al conmutador de Ruta N 604 516 7770
- La persona encargada de la recepción interna de la corporación atiende la llamada y redirige a profesionales, dando una respuesta a las solicitudes de los usuarios que necesitan información de la corporación.

6.6.3 Página web

Ruta N cuenta con un sitio web <https://www.rutanmedellin.org/> para mostrar de manera guiada los espacios y procesos que se tienen desde la corporación, y generar conexiones con la información de los diferentes proyectos desarrollados por la corporación.

6.6.4 Canal de atención a PQRSD

Ruta N cuenta con el canal para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ubicado en la página web en el menú de transparencia:

<https://www.rutanmedellin.org/transparencia/pqrsf>.

6.6.5 Redes sociales oficiales

Mantendremos una presencia activa en las redes sociales para interactuar con la comunidad, responder preguntas y compartir información relevante.

- https://instagram.com/rutan_med?igshid=MmVlMjlkMTBhMg==
- https://x.com/ruta_n?s=11
- <https://www.facebook.com/RutaNmed?mibextid=LQQJ4d>
- <https://www.linkedin.com/company/ruta-n-medellin/>

6.6.6 Atención personal en la recepción torre A complejo Ruta N

El proceso de atención al usuario a través del profesional encargado de la recepción del complejo Ruta N Medellín en la Torre A Calle 67 52-20, el cual actualmente está a cargo de la empresa ACEIS la cual prestar servicios de facility management.

El Usuario se acerca a la recepción del Complejo Ruta N quien redirecciona la solicitud al correo de servicio@rutanmedellin.org o al profesional de atención al ciudadano en donde se dará las instrucciones para la atender su requerimiento.

6.6.7 Pantallas informativas: Ubicadas en el piso 0 del complejo Ruta N y carteleras con la oferta activa en los espacios de coworking abiertos y salas de espera de este.

6.6.8 Visitas guiadas

Recorrido por las instalaciones y presentación de la Corporación Ruta N, atendiendo los intereses comunicacionales de los propietarios del Complejo y los requisitos de la certificación LEED, de modo que el usuario reciba información relevante, útil y educativa que los motive a conectarse con el ecosistema de innovación.

Actualmente, se realizan visitas guiadas y atención al ciudadano en el idioma inglés, se realiza el mismo proceso de diligenciamiento de solicitudes y se programa los encuentros en este idioma.

6.6.9 Tiempos de respuesta para requerimientos específicos

Actualmente, estos son los tiempos de respuestas establecidos para responder a los diferentes requerimientos de los usuarios:

SOLICITUD	TIEMPO R/
Recorridos	4 a 8 horas
Visitas guiadas	4 a 8 horas
Encuentros más formales	24 - 48 horas
Conexión profesionales Ruta N	24 - 48 horas