

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES - CRC)

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

La Coordinación de Relacionamiento de Agentes de la CRC es el área encargada de responder con oportunidad y calidad los requerimientos de los grupos de valor, logrando la satisfacción de sus necesidades y las expectativas de los mismos.

### OBJETIVO

El Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano tiene por objetivo fortalecer la gestión de la atención y servicio a la ciudadanía, a través de los distintos canales de interacción que tiene la CRC, promoviendo la aplicación de pautas de comportamiento para la atención de la ciudadanía en general.

### ALCANCE

Este protocolo es una guía para garantizar una atención clara y oportuna con altos niveles de calidad, mejorando la interacción con los diferentes grupos de valor logrando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

### DERECHOS COMO USUARIO(A) DE LA CRC<sup>1</sup>:

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los deberes de la ciudadanía frente a las autoridades y entidades del estado en la prestación de la atención son:

1. Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
3. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

<sup>1</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

4. Recibir atención especial y preferente si son personas con discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
5. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
6. Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.
7. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
8. Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.

#### DEBERES COMO USUARIO(A) DE LA CRC<sup>2</sup>:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Conservar un trato respetuoso con los servidores públicos.

#### MEDIOS DE ATENCIÓN

##### Presenciales

Tipo de atención	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención personal	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.
Radicación personal en las instalaciones	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.

<sup>2</sup> Protocolo de Servicio al Ciudadano <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

Correo Postal	Oficina	Código postal: 110231 Dirección: Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.
Buzón de Sugerencias	Oficina	Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	Atendiendo todos los protocolos de seguridad para garantizar la protección tanto de los funcionarios como de los usuarios.

## Virtuales

Tipo De Atención	Medio	Ubicación	Recepción	Descripción
Virtual	Portal de atención al ciudadano	<a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/atencion-al-ciudadano</a>	Permanente	Portal donde el ciudadano podrá consultar toda la información de su interés, referente a mecanismos y contenidos de consulta.
Virtual	Trámites CRC	<a href="https://tramite.scrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml">https://tramite.scrcom.gov.co/tramitesCRC/publico/index.xhtml</a>	Permanente	Portal donde el ciudadano podrá realizar los trámites de: Solicitud de homologación Registro de Números Excluidos (RNE) Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) Conocer el estado de la solicitud.
Virtual	Asistente Virtual	<a href="https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio">https://www.crc.com.gov.co/es/pagina/inicio</a>	Permanente	Chat en línea para la atención de consultas.
Virtual	Correo electrónico	<a href="mailto:atencioncliente@crc.com.gov.co">atencioncliente@crc.com.gov.co</a>	Permanente	Canal de atención para la recepción de solicitudes de los ciudadanos.
Virtual	Redes Sociales	Twitter: <a href="https://twitter.com/CRCTeResponde">https://twitter.com/CRCTeResponde</a> <a href="https://twitter.com/CRCCol">https://twitter.com/CRCCol</a>	Permanente	Divulgación de la información de interés y noticias de la Entidad.

		<p><b>Facebook:</b> <a href="https://www.facebook.com/CRCCol">https://www.facebook.com/CRCCol</a></p> <p><b>LinkedIn:</b> <a href="https://co.linkedin.com/in/comisi%C3%B3n-de-regulaci%C3%B3n-de-comunicaciones-57249947">https://co.linkedin.com/in/comisi%C3%B3n-de-regulaci%C3%B3n-de-comunicaciones-57249947</a></p> <p><b>YouTube:</b> <a href="https://www.youtube.com/user/CRCCol">https://www.youtube.com/user/CRCCol</a></p>		
--	--	--	--	--

## Telefónicos

Tipo De Atención	Ubicación		Horario De Atención	Descripción
Telefónico	Línea de atención Bogotá	601 319-8300	Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.	A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
Telefónico	Línea de atención Gratuita Nacional	01-8000-919278		

## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

### ATENCIÓN PRIORITARIA O PREFERENCIAL

En la CRC se da atención preferencial y prioritaria a las personas que presenten algún tipo de situación particular, como adultos mayores, mujeres embarazadas, población en situación de vulnerabilidad y personas con discapacidad.

Como lo indica la "Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente"<sup>3</sup> del Departamento Nacional de Planeación (DNP), el respeto por la ciudadanía implica el conocimiento general, de los tipos de discapacidad y las particularidades para tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

*"De acuerdo con el artículo 1º de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen "aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás"*

*Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad:*

*Discapacidad Sensorial:*

- *Discapacidad visual*
- *Discapacidad auditiva*
- *Sordoceguera*

*Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).*

*Entre tanto, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.*

### **Discapacidad Física o Motora**

*Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejía (parálisis de las piernas), cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).*

*La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.*

<sup>3</sup><https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

*Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.*

### **Discapacidad Cognitiva**

*La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.*

*Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.*

### **Discapacidad Mental o psicosocial**

*Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. La discapacidad psicosocial se relaciona con trastornos o eventos en salud mental.*

*Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.*

### **Discapacidad Múltiple**

*Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.”<sup>4</sup>*

#### **A. Recomendaciones Generales:**

- Tener cuidado con el lenguaje utilizado. No utilizar términos como: minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades

<sup>4</sup><https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

- de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.
- Dirigirse a la persona de frente y luego saludar al acompañante intérprete o guía-intérprete, si lo tiene. Identificar cuál de los dos solicita la atención o servicio y continuar la conversación dirigida hacia el interesado.
  - Preguntar a la persona si necesita alguna clase de ayuda o apoyos ante su discapacidad, siempre tratándolo con la mayor naturalidad, evitando cualquier clase de comentario imprudente. No asumir que todas las personas con discapacidad necesitan ayuda.
  - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda preguntar: *¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?.*
  - Verificar que la información dada ha sido comprendida; validar con la persona, solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.
  - Tener paciencia en el uso del tiempo y de las comunicaciones, ir al ritmo de la persona, no al del agente, no mostrarse impaciente, manteniendo la calma.
  - Realizar una descripción clara de los procedimientos y contenidos que hacen parte del servicio dirigido a la persona.
  - Entregar la información clara y completa de los trámites y requisitos que deba tener durante y posterior al proceso (ejemplo, radicar la solicitud, a quién, dónde, qué debe decir, en qué horarios, en cuánto tiempo puede hacerlo y cuándo esperar respuesta, por qué medio recibirá la información, qué documentos debe soportar, debe volver a otra diligencia, etc.).

## 1.2 Herramientas para la atención prioritaria o presencial

- **Centro de Relevó**
  - Relevó de llamadas
  - Servicio de Interpretación en Línea – SIEL
- **Convertic**
  - Lector de pantalla Jaws
  - Magnificador ZoomText.
- **Ministerio de Cultura**
  - Gestión para la traducción de peticiones en lenguas nativas o un dialecto oficial en Colombia.

## 1.3 Recomendaciones para la atención por tipo de discapacidad

### a. Personas con discapacidad física y movilidad reducida

- Evitar tocar o mover los implementos de apoyo, como muletas, caminador o bastón.
- Garantizar que las personas que usan muletas las puedan tener a su alcance.
- Garantizar que el espacio de atención personal sea el adecuado para una silla de ruedas.

- Las instalaciones de la entidad cuentan con las condiciones para recibir a personas en condición de discapacidad, como rampas para el ingreso al edificio, baños, ascensores y puerta especial sin torniquete.
- En la actualidad, la CRC se encuentra desarrollando un proyecto de diseño y adecuación de sus tres pisos, contemplando las medidas establecidas por la norma NTC 6047. Se espera que este proyecto finalice en julio de 2022.

#### **b. Personas con discapacidad visual**

- Orientar a la persona con claridad, indicando las acciones que el agente está realizando, por ejemplo: *"Hago entrega de la documentación"* o *"Voy a sacar una copia de..."*, entre otras.
- Si la persona tiene perro guía, evitar distraerlo.
- Si la persona tiene baja visión y debe entregarle algo escrito, el agente debe utilizar tinta de color negro y letra grande.
- Entregar directamente en la mano de la persona los documentos e informar la acción que está realizando, por ejemplo: *"Hago entrega de su certificado"*.
- Cuando se requiera la firma de la persona, el agente debe indicar claramente qué documento es y preguntar si necesita apoyo para leerlo. De requerir el apoyo, un testigo deberá leer el documento claramente y despacio.
- El agente debe permitir que la persona lo tome del hombro o brazo, si requiere movilizarse.
- El equipo de cómputo del agente debe tener instalado el software Jaws y ZoomText, con el fin de facilitar el acceso a la información a la persona con discapacidad visual.

#### **c. Personas con discapacidad auditiva**

- Tener en cuenta si la persona tiene un audífono o un implante para la audición.
- Observar cómo se comunica la persona: volumen de la voz, gestos y señas, escritura, acompañamiento de una persona o si requiere un servicio de interpretación.
- Si la persona utiliza lectura labial, vocalice de manera correcta, mirando la persona de frente, de forma clara y pausada, para facilitar esta lectura.
- Pedir a la persona que repita su solicitud si el agente no la entiende.
- El agente debe ser claro y concreto si se comunica por escrito con la persona.
- Si la persona requiere interpretación con lengua de señas, hacer uso de la herramienta del Servicio de Interpretación en línea SIEL del centro de relevo a través del siguiente enlace:  
<https://centroderelvo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15254.html>

#### **d. Personas con discapacidad sordoceguera**

- Identificar al acompañante, guía o interprete de la persona
- El agente se debe presentar y preguntar directamente a la persona sordociega, qué solicitud desea realizar.
- Si la persona tiene baja visión y debe entregarle algo escrito, el agente debe utilizar tinta de color negro y letra grande.
- Entregar directamente en la mano de la persona los documentos e informar la acción que está realizando, por ejemplo: *"Hago entrega de su certificado"*.

- Cuando se requiera la firma de la persona, el agente debe indicar claramente qué documento es y preguntar si necesita apoyo para leerlo. De requerir el apoyo, un testigo deberá leer el documento claramente y despacio.

#### **e. Personas con discapacidad cognitiva, intelectual y psicosocial**

- El agente debe preguntar a la persona si será responsable del trámite o su acompañante.
- Hacer preguntas con opciones de selección para facilitar la entrega de la información.
- Garantizar el entendimiento de la persona haciendo uso de un lenguaje sencillo apoyado en gestos y a una velocidad moderada.
- Verificar que la persona está entendiendo la información que se está brindando.

### **ATENCIÓN PRESENCIAL**

- Hacer contacto visual con la persona desde el momento de su llegada.
- Saludar de inmediato, de manera amable.
- Dar a la persona atención completa y exclusiva durante su permanencia en la entidad.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar.
- Proyectar amabilidad y dinamismo durante el diálogo con la persona.
- Mantener una postura adecuada.
- No ingerir alimentos en el puesto de trabajo
- Informar de manera adecuada a la persona el proceso a seguir de acuerdo con la solicitud.

### **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

- El agente debe prestar atención a la persona y tomar nota de los aspectos importantes.
- Esperar que la persona termine de hablar, sin interrumpir.
- Proyectar amabilidad y cordialidad durante la interacción.
- Transmitir seguridad en la información suministrada.
- No generar ruidos durante la interacción con la persona.
- Conservar el micrófono a una distancia aproximada de 3 c.m. de la boca.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Tener conocimiento de todas las funciones del aplicativo.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Suministrar información de forma correcta y completa.
- Consultar en los aplicativos requeridos la información suministrada por la persona brindando

información verídica.

- Realizar preguntas filtro para mayor claridad de la solicitud
- Cumplir con las normas legales y políticas de atención a la persona final.
- Realizar la tipificación correcta de la llamada en el aplicativo destinado por el proveedor.
- Mantenerse apegado a las políticas y procedimientos de CRC y el proveedor
- Validar siempre que la persona conozca la Ley de Habeas Data.
- Generar un vínculo agradable en el saludo y despedida.
- Interactuar con la persona durante la comunicación.
- Usar un tono de voz y una entonación que transmita serenidad, interés y disposición.
- Para intervenir, esperar el momento oportuno; nunca interrumpir o hablar en simultáneo.
- Adecuar la comunicación de acuerdo con el perfil del oyente.
- El lenguaje debe ser fluido, transmitiendo seguridad y conocimiento.
- Reconocer la emoción de la persona y actuar en función de ella.
- Argumentar y ser recursivo cuando se trasmite la información.
- Expresar de manera clara las ideas (no es lo que se diga, es como lo diga)
- La redacción y ortografía debe ser precisa en el diligenciamiento de los datos de información de la llamada.
- Contestar oportunamente la llamada.
- Estar atento a la solicitud de la persona y actuar en función de ésta.
- Reformular la solicitud, si no es clara, o fue extensa la introducción de la persona.
- El tiempo de espera debe ser coherente a la gestión realizada.
- Realizar transferencia a las encuesta de satisfacción de la interacción.
- Comprobar que la información entregada fue asimilada por la persona.
- Incentivar al usuario a consultar las redes sociales de la entidad.

Si llegase una llamada de una persona que hable una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, el agente debe dejar constancia de ese hecho y grabar el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, conforme el Artículo 2.2.3.12.9 de la Ley 1166 de 2016.

## ATENCIÓN VIRTUAL

### a. Correo Electrónico

Cuando la CRC reciba la solicitud por parte de la persona, procederá a realizar el proceso de radicación. La respuesta a ésta se dará de acuerdo con los tiempos establecidos por ley, en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la petición.

- El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

## **b. Atención chat Asistente Virtual.**

- Proyectar amabilidad y cordialidad durante la interacción.
- Transmitir seguridad en la información suministrada.
- Tener conocimiento de todas las funciones del aplicativo.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo la interacción.
- Suministrar información de forma correcta y completa.
- Consultar en los aplicativos requeridos la información suministrada por la persona brindando información verídica.
- Realizar preguntas filtro para mayor claridad de la solicitud.
- Cumplir con las normas legales y políticas de atención a la persona final.
- Realizar la tipificación correcta de la interacción en el aplicativo destinado por el proveedor.
- Mantenerse apegado a las políticas y procedimientos de CRC y el proveedor.
- Validar siempre que la persona conozca la Ley de Habeas Data.
- Generar un vínculo agradable en el saludo y despedida.
- Adecuar la comunicación de acuerdo con el perfil de la persona.
- El lenguaje debe ser fluido, transmitiendo seguridad y conocimiento.
- Reconocer la emoción de la persona y actuar en función de ella.
- Argumentar y ser recursivo cuando se trasmite la información.
- Expresar de manera clara las ideas (no es lo que se diga, es como lo diga)
- La interacción no debe tener errores ortográficos y/o gramaticales
- La forma de escritura debe ser profesional y diligente.
- Estar atento a la solicitud del usuario y actuar en función de ésta.
- Reformular la solicitud, si no es clara, o fue extensa la introducción de la persona.
- El tiempo de espera debe ser coherente a la gestión realizada.
- Realizar transferencia a la encuesta de satisfacción de la interacción.
- Comprobar que la información entregada fue asimilada por la persona.
- Incentivar al usuario a consultar las redes sociales de la entidad.
- Reportar las fallas que se presenten con los aplicativos de chat.

## **c. Redes Sociales**

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que ésta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir a través de los canales de recepción de solicitudes.
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web. Por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

## ATENCIÓN RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

- Reflejar una actitud amable por parte de las agentes de recepción con la persona, desde el momento en que se acerque y saludar.
- Surtir el proceso de radicación observando el procedimiento establecido para tal fin, asegurándose de darle un tratamiento adecuado y seguro de la información física y/o digital que entrega la persona.
- Asignar un número de radicado a cada documento. La numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida de acuerdo con el Sistema de Gestión Documental de la CRC. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Una vez terminada la radicación, se entregará la copia correspondiente de la comunicación radicada a la persona.
- Si la persona manifiesta que no requiere radicar más documentos o no solicita información adicional, las agentes se despiden de una manera cordial.
- En el evento de tratarse de una persona con discapacidad, vulnerable o perteneciente a una minoría étnica, se deberán seguir los protocolos relacionados en este documento para la atención presencial, en especial, en lo relacionado con la atención prioritaria o preferencial.