

Manual de atención a la ciudadanía

Código: MN-MC-001
Versión 2



Hoja de aprobación y control de cambios:

ELABORÓ / ACTUALIZÓ	María Fernanda Durán Henao Profesional marca y comunicaciones
REVISÓ	Carolina Gutiérrez Villegas Líder de marca y comunicaciones
REVISÓ	Alexander Cuspoca Profesional de excelencia y sostenibilidad
APROBÓ	Carolina Londoño Directora Ejecutiva

(Firmado electrónicamente)

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN / CONTROL DE CAMBIOS	FECHA DE APROBACIÓN
01	Primera versión del documento	22/11/2023
02	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización general del documento • Actualiza journey map de atención a la ciudadanía. • Se incluye la estrategia open house. • Se actualizan responsabilidades y cargos. • Se incluye la rendición de cuentas como mecanismo de participación y veeduría ciudadana. 	Ver fecha de firma electrónica



ÍNDICE

1. Objetivo:	4
2. Alcance:	4
3. Referencias:	4
4. Glosario:	4
5. Responsabilidades:	5
6. Desarrollo:	6
6.1. Perfil del profesional de atención a la ciudadanía.	7
6.2. Responsables del proceso de atención a la ciudadanía	8
6.3. Público objetivo	8
6.4 Medios y canales oficiales.	8
6.4.1 Atención telefónica.....	9
6.4.2 Página web institucional.....	9
6.4.3 Canal de atención PQRSD.	9
6.4.4 Redes sociales oficiales.	9
6.4.5 Atención presencial.	9
6.4.6 Pantallas informativas y carteleras.	9
6.4.7 Visitas guiadas estratégicas.....	9
6.4.8 Open House.	10
6.4.9 Redición de cuentas.....	10
6.4.10 Tiempos de respuesta.....	10
6.5 Estrategias para la conexión del ecosistema CTi+E con los ciudadanos y habitantes del complejo	10
6.6 Journey de atención al ciudadano	10





1. Objetivo:

Establecer los lineamientos para la atención a la ciudadanía basado en el direccionamiento estratégico de Ruta N y el modelo integrado de planeación y gestión.

2. Alcance:

El presente manual es aplicable a los grupos de valor, grupos de interés de la Corporación Ruta N.

3. Referencias:

- Modelo integrado de planeación y gestión “MIPG”.
- Programa de transparencia y ética de la Corporación Ruta N.
- Código de ética e integridad de la Corporación Ruta N.
- Estrategia de marca y comunicaciones.

4. Glosario:

Atención al ciudadano: Es el conjunto de acciones, canales, procedimientos y normas mediante los cuales una entidad pública interactúa con los ciudadanos para brindar información, recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como facilitar el acceso a trámites y servicios, con criterios de calidad, oportunidad, transparencia, respeto y eficacia.

Atención telefónica: es un canal de comunicación mediante el cual una organización ofrece información, orientación, soporte o resolución de solicitudes a los ciudadanos, usuarios o clientes a través de llamadas telefónicas, garantizando una interacción ágil, clara, respetuosa y eficiente.

Atención presencial: La atención presencial es el canal de interacción directa entre un ciudadano o usuario y un funcionario de la entidad, que se lleva a cabo de manera física en un punto de atención oficial, con el fin de brindar información, orientación, gestionar trámites, o resolver solicitudes y necesidades de forma personal y en tiempo real.

Canales de atención: los canales de atención son los medios, físicos o virtuales, a través de los cuales una organización interactúa con sus usuarios, ciudadanos o clientes para brindar información, orientación, gestionar trámites, resolver solicitudes, y recibir retroalimentación (como quejas, reclamos o sugerencias).

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.

Grupos de interés (Stakeholders): los grupos de interés son todas aquellas personas, organizaciones o sectores que tienen una relación directa o indirecta, o que pueden influir o verse afectados por las decisiones, acciones, políticas, proyectos o servicios de una entidad pública o privada.

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.

PQRSD: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. En la estrategia 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.

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.

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.

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

5. Responsabilidades:

Líder de marca y comunicaciones:

- Es responsable por definir y ejecutar la estrategia de marca y comunicaciones de la Corporación de la cual hace parte el proceso de atención al ciudadano.
- Es responsable por garantizar que la oferta programática de Ruta N se encuentre al día en la página web y redes sociales.
- Es responsable por apoyar a la dirección en el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Es responsable por la mejora continua del presente manual.





Profesionales de comunicaciones:

- Son responsables de la planeación, ejecución y seguimiento del Open House mensual y la gestión de visitas estratégicas, garantizando una experiencia coherente con el posicionamiento de Ruta N, fortaleciendo la conexión con los actores del ecosistema y visibilizando las apuestas estratégicas de la Corporación

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.

Subdirección de excelencia y sostenibilidad:

- Es responsable por gestionar que la información de transparencia de la página web se mantenga actualizada y organizada para los grupos de valor e interés.
- Es responsable por mantener al día la estrategia de espacios (landing) destinada a los grupos de valor e interés.
- Es responsable por hacer seguimiento al funcionamiento del sistema de PQRSD de la Corporación Ruta N.

Todas las áreas de Ruta N:

- Son responsables por mantener al día la información de los planes, programas, proyectos y procesos a su cargo.
- Mantener al día la información obligatoria de la página web de Ruta N que este bajo su responsabilidad.
- Responder todos los requerimientos de la ciudadanía que se gestionan a través del sistema de PQRSD

6. Desarrollo:

La atención a la ciudadanía en Ruta N es un proceso estratégico que fortalece la conexión entre la Corporación y sus públicos de interés. Va más allá de brindar información: se trata de construir relaciones de confianza, generar valor compartido y facilitar el acceso a oportunidades del ecosistema de ciencia, tecnología, innovación y emprendimiento (CTi+E).

Esta atención busca humanizar cada interacción, escuchando con empatía, respondiendo con precisión y conectando de manera efectiva a los ciudadanos, emprendedores, empresarios e instituciones con las soluciones que ofrece la Corporación.





Contar con un proceso estructurado de atención a la ciudadanía permite identificar necesidades reales del entorno, mejorar la experiencia de quienes interactúan con Ruta N y aportar información valiosa para la toma de decisiones. Así, se convierte en una herramienta clave para dinamizar el ecosistema de CTi+E en Medellín.

Ruta N reconoce que cada contacto con un ciudadano es una oportunidad para construir confianza y credibilidad institucional. Por eso, este proceso contempla:

- Un perfil profesional claro y estratégico para quien lidera y ejecuta la atención a públicos, combinando habilidades comunicativas, conocimiento del entorno local, orientación al servicio y dominio de herramientas de gestión de información.
- La identificación precisa de sus públicos: desde ciudadanos, emprendedores, organizaciones locales, hasta instituciones académicas y actores gubernamentales.
- Estrategias activas de conexión, que incluyen eventos, talleres, vocerías internas y alianzas clave para acercar el conocimiento y la innovación a la ciudadanía.
- Un mapa de experiencia del usuario (Journey Map), que permite comprender e intervenir los distintos momentos de interacción para mejorar la atención de forma continua.
- Beneficios concretos como la fidelización, la mejora en la calidad del servicio y la generación de insumos estratégicos para otros procesos Corporativos.
- Mecanismos de atención diversos, que responden a diferentes necesidades, tiempos y canales: atención presencial, digital, telefónica, a través de redes sociales y de plataformas de participación como PQRSD.

Todos estos elementos se articulan bajo principios de transparencia, inclusión, respeto y cercanía, buscando siempre generar experiencias positivas y memorables para quienes interactúan con Ruta N.

La atención a la ciudadanía es, en esencia, una manifestación del propósito superior de la Corporación: consolidar a Medellín como el epicentro global de CTi+E acelerando su desarrollo económico y social. Cada interacción es una oportunidad para inspirar, transformar y construir ciudad.

6.1. Perfil del profesional de atención a la ciudadanía.

El profesional de comunicaciones cumple un rol estratégico como puente entre la Corporación y sus públicos. Su perfil combina competencias técnicas, humanas y contextuales, alineadas con el propósito superior de Ruta N.

Competencias clave:



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

Complejo Ruta N
Calle 67 # 52 - 20
Piso 2 Torre A. Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



- **Comunicación efectiva y empática:** Capacidad de expresarse con claridad, tanto verbal como escrita, y de escuchar activamente para entender a profundidad las necesidades del usuario.
- **Conocimiento institucional:** Dominio de la misión, visión, valores, servicios y proyectos de Ruta N, para orientar y conectar de forma precisa a los ciudadanos.
- **Orientación al servicio:** Actitud proactiva para brindar soluciones oportunas y generar experiencias memorables, incluso en contextos de alta demanda o situaciones complejas.
- **Conocimiento del entorno:** Comprensión del territorio, especialmente del Distrito de Innovación, y del ecosistema local de emprendimiento, ciencia y tecnología.
- **Gestión de la información:** Capacidad para manejar herramientas y sistemas que permitan registrar, analizar y reportar datos estratégicos de la atención ciudadana.

6.2. Responsables del proceso de atención a la ciudadanía

Actualmente en la Corporación Ruta N, el proceso de atención a la ciudadanía se desarrolla bajo la gestión y articulación de varias áreas estratégicas: el área de Marca y Comunicaciones junto con la dirección ejecutiva y la Subdirección de Excelencia y Sostenibilidad. Esta coordinación permite formular estrategias conjuntas que aportan a la misión del proceso, asegurando una atención efectiva y alineada con la identidad institucional.

6.3. Público objetivo

El proceso de atención a la ciudadanía de Ruta N está diseñado para interactuar con diversos actores, entre ellos:

- **Ciudadanos:** habitantes de Medellín y su Área Metropolitana.
- **Empresas y emprendedores:** personas u organizaciones interesadas en servicios de innovación, emprendimiento y tecnología.
- **Instituciones académicas:** universidades y centros de investigación que buscan colaboración o conexión con la Corporación.
- **Organismos gubernamentales:** autoridades locales y entidades públicas con intereses en el desarrollo económico y la CTi+E.

6.4 Medios y canales oficiales.

Ruta N cuenta con un ecosistema de canales físicos y digitales diseñados para garantizar una atención eficiente, accesible y cercana, alineada con su propósito institucional. Estos mecanismos pueden activarse según la necesidad específica de cada grupo de interés:



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

Complejo Ruta N
Calle 67 # 52 - 20
Piso 2 Torre A. Medellín - Colombia



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



6.4.1 Atención telefónica.

A través del conmutador 604 516 7770, se reciben llamadas que son atendidas por la persona encargada de recepción y canalizadas con los profesionales o áreas responsables.

6.4.2 Página web institucional.

En www.rutanmedellin.org se encuentra la información general de programas, servicios y espacios de Ruta N. Este sitio permite la navegación guiada y conexión directa con proyectos del ecosistema CTi+E y además la inscripción al Open House.

6.4.3 Canal de atención PQRSD.

Disponible en el botón de transparencia de la página web de Ruta N. A través de este canal se atienden peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

6.4.4 Redes sociales oficiales.

Ruta N mantiene una presencia activa para informar, interactuar y resolver inquietudes de la ciudadanía a través de:

- [Instagram](#)
- [X \(antes Twitter\)](#)
- [Facebook](#)
- [LinkedIn](#)
- [YouTube](#)

6.4.5 Atención presencial.

En la recepción del Complejo Ruta N, Torre A (Calle 67 #52-20). El personal orienta y redirecciona solicitudes al correo de servicio o al profesional responsable.

6.4.6 Pantallas informativas y carteleras.

Ubicadas en el piso 0 del complejo, salas de espera y espacios de coworking. Informan sobre oferta institucional activa, eventos, convocatorias y campañas clave.

6.4.7 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.

6.4.8 Open House.

una experiencia que se realizará el último jueves de cada mes de 8:30 a.m. a 10:30 a.m., donde podrás compartir conocimiento, conectar con la innovación y descubrir cómo estamos impulsando el ecosistema emprendedor en la ciudad y aportando al desarrollo de la ciudad.

6.4.9 Rendición de cuentas

Anualmente Ruta N la dirección ejecutiva realiza un ejercicio de rendición de cuentas donde explica y dialoga con la ciudadanía sobre la gestión realizada, los resultados alcanzados y el uso de los recursos, promoviendo el control social, la transparencia, la corresponsabilidad y la mejora continua. Generalmente el ejercicio de rendición de cuentas se realiza por medios digitales.

6.4.10 Tiempos de respuesta

Cada canal tiene tiempos de atención definidos para garantizar trazabilidad, eficiencia y cumplimiento con los principios de servicio y transparencia de la Corporación.

6.5 Estrategias para la conexión del ecosistema CTi+E con los ciudadanos y habitantes del complejo

- **Respuesta oportuna:** brindar respuestas rápidas y claras a las consultas y solicitudes de los ciudadanos, asegurándonos de que se sientan escuchados y valorados.
- **Eventos y talleres:** organizamos 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:** generar oportunidades para colaborar con organizaciones locales en proyectos que beneficien al ciudadano, 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.

6.6 Journey de atención al ciudadano



+57 (4) 516 - 77 - 70



www.rutan.org

Complejo Ruta N
Calle 67 # 52 - 20
Piso 2 Torre A. Medellín - Colombia

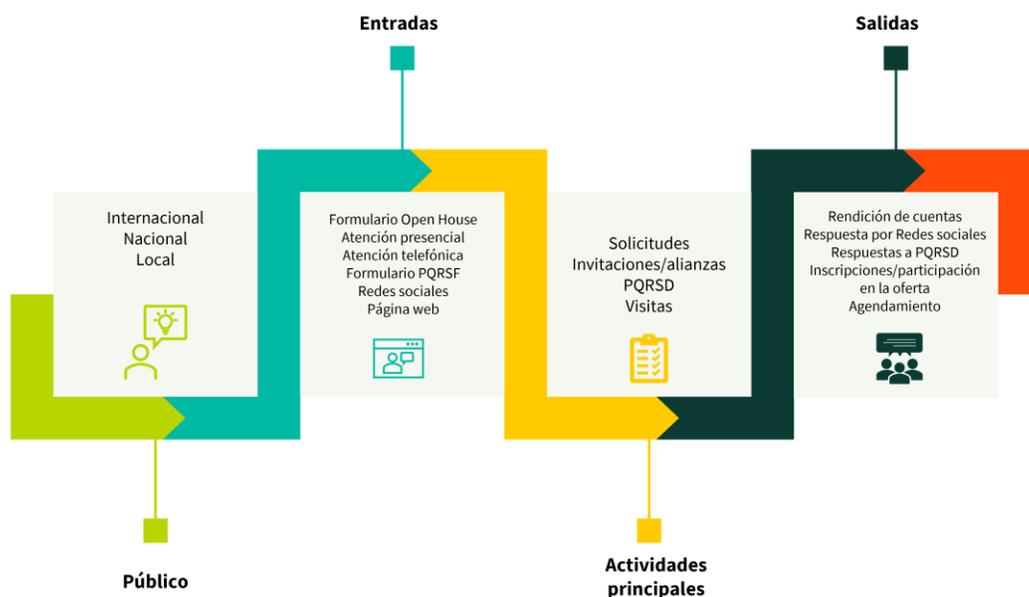


Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Consciente de la importancia de brindar experiencias de servicio integrales, eficientes y orientadas al usuario, la Corporación Ruta N Medellín ha diseñado una Ruta de Relacionamento Institucional que permite gestionar, de forma estructurada y estratégica, la interacción con los distintos públicos del ecosistema local, nacional e internacional.

Este modelo está basado en el enfoque de *Journey Map de Atención al Ciudadano*, una herramienta que facilita la visualización de los puntos de contacto clave a lo largo de la experiencia del usuario con la entidad. A través de esta ruta, se integran canales de atención presenciales y digitales, mecanismos de participación y procesos de respuesta institucional, con el propósito de asegurar una atención ágil, oportuna y centrada en las necesidades reales de la ciudadanía y los actores del ecosistema.

La ruta permite identificar oportunidades de mejora, optimizar recursos y garantizar la trazabilidad en la gestión de solicitudes, alianzas, visitas, agendamientos, rendición de cuentas y participación en la oferta institucional, fortaleciendo así el compromiso de Ruta N con la transparencia, la excelencia operativa y la consolidación de Medellín como epicentro global de ciencia, tecnología e innovación.



FIRMANTE(S) Decreto 2364 de 2012 Art. 1, Numerales 2 y 4: A continuación, se relacionan los datos únicos y personalísimos que cada firmante utilizó para firmar electrónicamente; en consecuencia, los datos de creación de la firma fueron controlados de principio a fin por cada firmante, quien(es), actuando en nombre propio o de la persona que representa, se vincula(n) como firmante(s) al contenido total del presente mensaje de datos.



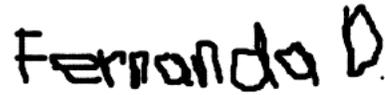
Carolina Londoño Peláez

+57 3137910356

18-June-2025 18:43:35

Código firma 6142

direccionejecutiva@rutanmedellin.org



María Fernanda Duran Henao

+57 3142186737

17-June-2025 09:05:56

Código firma 7665

m.duran@rutanmedellin.org



Alexander Cuspoca

+57 3186943110

18-June-2025 16:35:20

Código firma 5597

alex.cuspoca@rutanmedellin.org



Carolina María Gutiérrez Villegas

+57 3193089155

18-June-2025 16:08:26

Código firma 1827

carolina.gutierrez@rutanmedellin.org



TRAZABILIDAD DEL MENSAJE DE DATOS Y FIRMA ELECTRÓNICA



Firma Manual de Atención a la ciudadanía V2

Creado por:	RUTA N MEDELLIN (firmaelectronica@rutanmedellin.org)
Fecha creación:	16/June/2025 16:19:16
Región:	Colombia
ID Móvil:	57 6045167770
ID Transacción:	ca83ff38-8bb5-4b3c-9872-1dc6918cf59e

DETALLE DE LA TRAZABILIDAD

1. RUTA N MEDELLIN (firmaelectronica@rutanmedellin.org) ha creado el documento con nombre Firma Manual de Atención a la ciudadanía V2. 16/June/2025 16:19:16
2. El documento se ha enviado por correo electrónico a Maria Fernanda Duran Henao (m.duran@rutanmedellin.org) para su firma. 16/June/2025 16:19:16
3. Firmante Maria Fernanda Duran Henao (m.duran@rutanmedellin.org) visualiza el email y da clic al enlace de firme (AQUÍ). 17/June/2025 09:01:24
4. Firmante Maria Fernanda Duran Henao (m.duran@rutanmedellin.org) visualiza el email y da clic al enlace de firme (AQUÍ). 17/June/2025 09:01:51
5. Firmante Maria Fernanda Duran Henao (m.duran@rutanmedellin.org) acepta acuerdo de comunicaciones y contenido del documento a firmar. 17/June/2025 09:01:53
6. Firmante Maria Fernanda Duran Henao (m.duran@rutanmedellin.org) incluye la representación gráfica de su firma como parte al contenido del documento. 17/June/2025 09:05:37 - Dirección IP:177.253.222.250
7. Firmante Maria Fernanda Duran Henao (m.duran@rutanmedellin.org) revisa sus datos personales y avanza a FIRMAR. 17/June/2025 09:05:40 - Dirección IP: 177.253.222.250
8. Firmante Maria Fernanda Duran Henao (m.duran@rutanmedellin.org) termina proceso de FIRMA en forma exitosa con código firma: 7665 (+573142186737). 17/June/2025 09:05:56



DETALLE DE LA TRAZABILIDAD

9. Firmante Carolina María Gutiérrez Villegas (carolina.gutierrez@rutanmedellin.org) visualiza el email y da clic al enlace de firme (AQUÍ). 18/June/2025 16:07:43

10. Firmante Carolina María Gutiérrez Villegas (carolina.gutierrez@rutanmedellin.org) acepta acuerdo de comunicaciones y contenido del documento a firmar. 18/June/2025 16:07:47

11. Firmante Carolina María Gutiérrez Villegas (carolina.gutierrez@rutanmedellin.org) visualiza el email y da clic al enlace de firme (AQUÍ). 18/June/2025 16:08:03

12. Firmante Carolina María Gutiérrez Villegas (carolina.gutierrez@rutanmedellin.org) incluye la representación gráfica de su firma como parte al contenido del documento.18/June/2025 16:08:05 - Dirección IP:200.13.231.76

13. Firmante Carolina María Gutiérrez Villegas (carolina.gutierrez@rutanmedellin.org) revisa sus datos personales y avanza a FIRMAR. 18/June/2025 16:08:10 - Dirección IP: 200.13.231.76

14. Firmante Carolina María Gutiérrez Villegas (carolina.gutierrez@rutanmedellin.org) termina proceso de FIRMA en forma exitosa con código firma: 1827 (+573193089155). 18/June/2025 16:08:26

15. Firmante Alexander Cuspoca (alex.cuspoca@rutanmedellin.org) visualiza el email y da clic al enlace de firme (AQUÍ). 18/June/2025 16:32:29

16. Firmante Alexander Cuspoca (alex.cuspoca@rutanmedellin.org) acepta acuerdo de comunicaciones y contenido del documento a firmar. 18/June/2025 16:32:44

17. Firmante Alexander Cuspoca (alex.cuspoca@rutanmedellin.org) incluye la representación gráfica de su firma como parte al contenido del documento.18/June/2025 16:33:16 - Dirección IP:177.253.222.170

18. Firmante Alexander Cuspoca (alex.cuspoca@rutanmedellin.org) revisa sus datos personales y avanza a FIRMAR. 18/June/2025 16:33:36 - Dirección IP: 177.253.222.170

19. Firmante Alexander Cuspoca (alex.cuspoca@rutanmedellin.org) termina proceso de FIRMA en forma exitosa con código firma: 5597 (+573186943110). 18/June/2025 16:35:20

TRAZABILIDAD DEL MENSAJE DE DATOS Y FIRMA ELECTRÓNICA



DETALLE DE LA TRAZABILIDAD

20. Firmante Carolina Londoño Peláez (direccionejecutiva@rutanmedellin.org) incluye la representación gráfica de su firma como parte al contenido del documento. 18/June/2025 18:43:03 - Dirección IP:191.95.33.135

21. Firmante Carolina Londoño Peláez (direccionejecutiva@rutanmedellin.org) revisa sus datos personales y avanza a FIRMAR. 18/June/2025 18:43:11 - Dirección IP: 191.95.33.135

22. Firmante Carolina Londoño Peláez (direccionejecutiva@rutanmedellin.org) termina proceso de FIRMA en forma exitosa con código firma: 6142 (+573137910356). 18/June/2025 18:43:36