

PROTOCOLO DE ATENCIÓN **REDES SOCIALES AGN**



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA

El ciclo de servicio de las redes sociales es el siguiente:

1

EL CIUDADANO
INGRESA A LA RED SOCIAL



2

REGISTRA SU SOLICITUD
O REQUERIMIENTO



3

RECIBE LA RESPUESTA
POR PARTE DE LA ENTIDAD



Redes Sociales

disponibles en el AGN:



@ArchivoGeneral



CanalAGNColombia

Las acciones que se darán a conocer a continuación, **constituyen el paso a paso** para responder las solicitudes que se realizan a través de este canal de comunicación:

ANTES

Lo más importante a la hora de atender al ciudadano es dar a conocer los **plazos máximos y mínimos** para responder, aunque el usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé; por lo tanto, **es necesario dar tiempo suficiente para cumplir.**

DURANTE

Realizar revisiones periódicas con el fin de tener conocimiento de los mensajes entrantes.

DESARROLLO

- **Sugerir la consulta de las Preguntas Frecuentes** que se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.
- Responder varios mensajes con **una misma respuesta**, pero con **pequeñas diferencias** con el fin de que no parezcan iguales.
- No revelar **información personal**.
- En caso tal de que la respuesta sea demorada, explicar al ciudadano los motivos por los cuales **no se respondió antes** y proceder a informar **la fecha de respuesta** y medio por el cual se hará.
- En caso tal de que la solicitud no pueda ser respondida, favor **informar al superior inmediato** para que se pueda hacerlo.