	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 1 de 43

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	TRATO DIGNO.....	6
5	GENERALIDADES.....	6
5.1	POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	7
5.2	CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
5.3	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	11
6	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	13
6.1	PRESTAR SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER Y CHAT.....	13
	Establecer aspectos operacionales.....	13
	Cumplir protocolo de atención.....	13
	Tramitar las solicitudes de atención telefónica y chat.....	15
6.2	PRESTAR SERVICIO DE ESCALAMIENTOS DE SEGUNDO NIVEL.....	20
6.2.1	TIPOS DE ESCALAMIENTO.....	21
6.3	PRESTAR SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	23
	Establecer aspectos operacionales.....	23
	Cumplir protocolo de atención.....	24
6.4	ATENCIÓN INCLUYENTE.....	25
	Personas con discapacidad y en condiciones especiales.....	25
	Tipos de discapacidad.....	27
	Tipos de condiciones especiales.....	28
	Atención adecuada a personas con discapacidad.....	30

Elaborado por: Nombre: Mayerly Ramírez Díaz Cargo: Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano	Revisado y Aprobado por: Nombre: Angélica Asprilla Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2022-07-04
--	---	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

Recomendaciones:	31
6.5 PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES EN LENGUAS NATIVAS.....	35
6.6 Direccionamiento Sala VIP Propiedad Industrial.....	36
Procedimiento Programación de Citas.....	37
6.7 ATENCIÓN EN LAS CASAS DEL CONSUMIDOR.....	38
6.8 Atención en las Rutas del Consumidor	38
6.9 ORIENTAR MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES - SUIT.....	41
6.10 REDES sociales.....	41
Acciones de anticipación	42
En el contacto inicial	42
En el desarrollo del servicio.....	42
En la finalización del servicio	43
7 DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	43
8 CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	43

COPIA NO CONTROLADA

1 OBJETIVO

Proporcionar al personal encargado de guiar y orientar a los ciudadanos los lineamientos que se deben tener en cuenta para brindar una atención al ciudadano oportuna y amable, a través de la identificación de los diferentes canales de atención y herramientas que contribuyen a mejorar la satisfacción de los ciudadanos y usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio, tanto en Bogotá como a nivel nacional a través de los puntos de atención al ciudadano PAC, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

2 DESTINATARIOS

Servidores públicos, contratistas, agentes de servicio vinculados a través del Contact Center y todos los servidores públicos que están encargados de proveer a los ciudadanos información y orientación relacionada con los trámites y servicios de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3 GLOSARIO

AGENTE: Personas responsables de aspectos relacionados con los ciudadanos vinculados al operador contratado por la entidad para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. Su función principal es buscar, comprender e interpretar las inquietudes y comentarios de los ciudadanos, consultar la información institucional (utilizar las herramientas disponibles) y responder, en un lenguaje que el ciudadano pueda entender.

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

BASE DE DATOS: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

CASO: Número de asignación que proporciona el CRM (sigla en inglés Customer Relationship Management), a las peticiones (verbales o escritas) de los ciudadanos, en caso de no ser necesaria o posible la radicación de forma inmediata.

CRM: Sistema de administración de contactos, término que proviene de la sigla en inglés Customer Relationship Management, es un modelo de gestión de contactos registrados en un software.

CENTRO DE CONTACTO: Es el servicio contratado a través de Colombia Compra Eficiente. Por puestos de trabajo y agentes, el cual es configurado de acuerdo con: (a) los servicios; (b) la modalidad de los agentes; (c) el número de agentes, (d) el nivel de servicio; y (e) la elasticidad del servicio.

OPERADOR: Es una empresa que se dedica a la prestación de servicios tecnológicos y plataformas de comunicaciones como el Centro de Contacto.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, de conformidad con lo previsto en el literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012.

DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Se debe tener en cuenta que aunque la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza son públicos, la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos *“siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes”*. (Sentencia C-748 de 2011).

DATO PRIVADO: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular, de acuerdo con lo previsto en el literal h) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

DATO PÚBLICO: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados”, de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008. “Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas”. De conformidad con lo previsto en el literal f) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

DATO SEMIPRIVADO: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley 1266. De conformidad con lo previsto en el literal g) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008).

DATOS SENSIBLES: Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen

racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos”. (Artículo 5 de la Ley 1581 de 2012)

FELICITACIÓN: Es el reconocimiento que realiza una persona frente a una labor, trámite o servicio adelantado en la Entidad y que fue realizado por un servidor público o contratista.

HÁBEAS DATA: Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales. (Artículo 1 de la Ley 1266 de 2008).

NOTIFICACIÓN: Acto mediante el cual la Superintendencia de Industria y Comercio da a conocer a los administrados el contenido de las decisiones que ponen fin a una actuación administrativa, a efectos de que éstos hagan uso de los recursos que el ordenamiento jurídico ha consagrado a su favor.

PAC: Punto de Atención al Consumidor ubicado a nivel Nacional diferente a la sede central ubicada en la ciudad de Bogotá de la Superintendencia de Industria y Comercio, donde se presta orientación y se tiene acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, como radicación de documentos y seguimiento de procesos, entre otros, todo ello apoyado en los sistemas de información con que cuenta esta Superintendencia.

LENGUAS NATIVAS: Entiéndase como lenguas nativas todas aquellas actualmente en uso y habladas por los grupos étnicos del país, así las de origen indoamericano habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por las comunidades de San Basilio de Palenque y San Andrés y Providencia y Santa Catalina y la lengua Romaní hablada por el pueblo Rom o gitano.

TRADUCCIÓN: Se entiende como la acción de transferir un mensaje de una lengua fuente a otra lengua meta. Este ejercicio de transferir se realiza con total imparcialidad y neutralidad.

TRADUCTOR: Persona que realiza la acción de transferir un mensaje de una lengua fuente a otra lengua meta convirtiendo el mensaje en un texto equivalente comunicando el sentido real de lo que se pretende comunicar ya de manera oral o de manera escrita.

ESCALAMIENTO: Remisión de la consulta o solicitud del ciudadano a un segundo nivel de atención que posea el conocimiento o tenga el alcance suficiente para brindar respuesta precisa al usuario.

CANALES DE ATENCIÓN: Mecanismos disponibles para la atención del ciudadano (Línea telefónica, Chat virtual, Videollamada, Personalizada y BackOffice).

OCM: Plataforma que permite realizar el registro de las atenciones al ciudadano; así como, la remisión de casos a un segundo nivel para su correspondiente gestión.

TIPIFICACIÓN: Clasificación establecida para identificar el motivo de la consulta del ciudadano, se relaciona estrechamente con los temas competencia de la entidad.

PRIMER NIVEL: Atención brindada al requerimiento del ciudadano por parte del asesor del canal Inbound, Chat, Videollamada, Personalizada o BackOffice.

SEGUNDO NIVEL: Atención brindada al requerimiento del ciudadano por un funcionario o contratista especializado.


4 TRATO DIGNO

Para la Superintendencia de Industria y Comercio la transparencia el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello cuenta con un equipo de trabajo competente y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales. Es por eso, que la Entidad manifiesta su compromiso a través de la Carta de Trato Digno a los Usuarios de la SIC, que aparece publicada en la página web de la Entidad, link [http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra Entidad/Servicio informacion ciudadano/Carta Trato Digno-2018.pdf](http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra%20Entidad/Servicio%20informacion%20ciudadano/Carta%20Trato%20Digno-2018.pdf), con el propósito de fortalecer la interacción de la Entidad con la ciudadanía y su interés de brindar un trato equitativo, respetuoso, amable, digno, confiable, efectivo, oportuno y sin distinción alguna, garantizando los derechos de los ciudadanos.

5 GENERALIDADES

El presente instructivo contiene los lineamientos que deben observar todos los servidores públicos que se encargan de la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Todas las personas encargadas de desempeñar las labores de atención al público como interlocutores directos entre el ciudadano y la Entidad deben:

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 7 de 43

- Observar los principios, directrices y compromisos éticos establecidos en el Código de Ética y Buen Gobierno.
- Tener un conocimiento amplio de las funciones, trámites y servicios Institucionales que presta la Superintendencia de Industria y Comercio, y los procedimientos previstos en el Sistema Integral de Gestión Institucional SGI. Para ello, debe asistir de manera obligatoria a todas las capacitaciones que se programen para fortalecer y actualizar su conocimiento.
- Hacer uso de técnicas de comunicación, servicio al público y manejo de herramientas informáticas de gestión de la Entidad.
- Entender el alcance de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Dar estricto cumplimiento a la Protección de Datos para Personas Naturales, acorde a la Ley 1581 de 2012.

Con el fin de prestar un servicio de calidad, la atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio se fundamenta, no sólo en conocimientos técnicos sobre materias específicas de interés para los ciudadanos, sino en la capacidad de entender sus necesidades y expectativas, transmitiendo adecuadamente la información con el fin que la reciba y la comprenda correctamente.

5.1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Las tareas que se realizan para la atención al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio, deberán observar las siguientes premisas que garantizan el fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con la Entidad:

- El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano es el responsable directo de la atención personalizada y telefónica en la Sede Principal. Por ello, los ciudadanos sólo podrán ser atendidos de manera directa en las instalaciones del piso 3, si el ciudadano requiere acudir a otras dependencias, lo hará previo direccionamiento del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.
- Igualmente, los PAC`s, los ciudadanos serán atendidos de manera personalizada. En el canal telefónico a través a través del PBX de la Entidad, serán direccionadas las llamadas a las dependencias o al Contact Center.

- Se les sugiere a todos los ciudadanos que acuden a la Superintendencia de Industria y Comercio, aportar su número de identificación con el propósito de registrar el motivo de consulta, en el caso que el ciudadano no esté de acuerdo se omite este paso y se continua con el proceso de atención.
- Todos los datos registrados son tratados de acuerdo con la política de protección de datos, publicada en la página web.
- Todos los ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales de atención podrán calificar el servicio en los dispositivos o formularios dispuestos para tal fin.
- Todos los ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales de atención podrán presentar sus peticiones de acuerdo con el procedimiento CS04-P01 Presentación de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de igual forma podrá presentar sus peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en el formato CS04-F01.
- Todos los ciudadanos serán atendidos en orden de llegada, teniendo prelación las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños y adultos mayores.
- El horario establecido para los canales de atención es:
 - **Atención presencial:** de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm, en jornada continua.
 - **Atención Telefónica Contact Center:** a través de la línea de atención en Bogotá 601 5920400 y la línea gratuita de atención a nivel nacional 01 8000 910 165, lunes a sábado en el horario de 7:00 am a 7:00 pm.
 - **Chat:** Se brinda orientación de domingo a domingo, las 24 horas del día.
 - **Página web:** disponible las 24 horas a través de la página www.sic.gov.co, salvo interrupciones programadas para el mantenimiento del sitio web.
 - **Quioscos Informáticos:**
Quiosco sede central SIC Bogotá: De lunes a viernes, de 8.00 a.m. a 4.30 p.m.
Centros Comerciales: De lunes a viernes de 10:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 7:00 p.m. Los sábados de 11 a.m. a 5:00 p.m.

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 9 de 43

- **Redes Sociales:** Por su naturaleza, las cuentas de Twitter, Facebook y YouTube están abiertas de domingo a domingo, las 24 horas del día, y las respuestas se emiten en un plazo de 1 a 3 días.
- **SICFacilita:** La plataforma web está disponible las 24 horas del día para que los consumidores puedan presentar sus reclamaciones.
- **Video llamada:**
Temas generales: De lunes a sábado, de 7.00 a.m. a 7.00 p.m.
Especializada en propiedad industrial: De lunes a viernes, de 8.00 a.m. a 5.00 p.m.


5.2 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

¹La interacción entre los ciudadanos y la Superintendencia de Industria y Comercio se realiza a través de diversos canales que facilitan el acceso a la información. Entre estos se encuentran los canales presenciales o puntos de atención al ciudadano PAC, ferias de servicio, telefonía fija, correo postal y canales electrónicos página web, correo electrónico, Quioscos informáticos, chat, redes sociales.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Descripción
Presencial	Puntos de Atención al Ciudadano	Sede central de la Superintendencia en Bogotá y puntos de atención al ciudadano a nivel nacional PAC	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Presencial - Sala VIP Propiedad Industrial	Punto de Atención al Ciudadano	Sede central de la Superintendencia en Bogotá	Brinda información y orientación general respecto al uso y manejo de la Oficina Virtual de Propiedad Industrial, así como información general de los trámites que se realizan en esa plataforma.
Telefónico	Línea atención Bogotá	601 5920400	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. En el PBX serán direccionadas las llamadas a las distintas dependencias de la Entidad o al Contact Center.
	Línea Gratuita Nacional	01 8000 910 165	
	PBX	601 5870000	
Chat	Aplicativo Página Web	https://www.sic.gov.co/ o https://www.sic.gov.co/asesoria-en-linea	Canal de atención en línea donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la SIC, en tiempo real, ingresando a la sala de chat a través de nuestra página web.

¹ Guía de Servicio y Atención Influyente, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. DNP

Redes Sociales	@sicsuper	Atención virtual de las redes sociales Twitter y Facebook	La SIC orienta a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites que se pueden adelantar en la entidad, y atiende las consultas e inquietudes mediante la cuenta @sicsuper.
Quiosco Informático	Herramienta tecnológica de auto servicio	Sede central de la Superintendencia de Industria y Comercio y Centros Comerciales.	A través de los Quioscos informáticos-transaccionales, los ciudadanos pueden consultar el estado de sus trámites, realizar inscripciones, mantenerse informados, y en general, realizar cualquier consulta con la ayuda del agente de servicio que atiende este canal.
Video Llamada	Aplicativo Página Web	https://www.sic.gov.co/ o https://www.sic.gov.co/tramites-e-informacion-general o https://www.sic.gov.co/asesoria-general-y-lengua-de-se%C3%B1as	Canal de atención en línea donde los ciudadanos tienen la oportunidad de hacer sus consultas sobre los trámites y servicios que adelantan en la SIC, en tiempo real, donde tendrán enlace en vivo y en directo con uno de nuestros asesores de servicio.
SICFacilita	Aplicativo Página Web	https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml	Es una nueva herramienta de mediación en línea, que funciona a través de una sala de chat virtual dirigida a consumidores y proveedores de productos o servicios, con el fin de facilitar la resolución de conflictos entre ambas partes, en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la SIC.
Enlace Virtual “Presente su PQRFS”	Aplicativo Página Web	https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRSF2/	Con el fin de fortalecer la recepción de solicitudes de los ciudadanos, se implementó un módulo de presentación de PQRFS. El módulo se encuentra disponible en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co).
Web Call Back	Aplicativo Página Web	https://frontos.outsourcincg.com.co:8216/WebCallBack_SIC/index.php	Consiste en una nueva herramienta informática que permite realizar la devolución de llamada al ciudadano y se encuentra disponible en la página web de la entidad.

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 11 de 43

Chatbot	Aplicativo Página Web	https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRS F2/	Con el fin de fortalecer la atención al ciudadano se implementó este programa informático el cual permite tener una interacción entre el ciudadano y la entidad de forma rápida, útil y agradable, se encuentra disponible en la página web de la entidad.
App	Aplicativo Móvil	https://www.sic.gov.co/descargue-la-app-de-pqrfs	Plataforma digital mediante la cual los ciudadanos pueden reportar irregularidades que atenten contra los derechos de los consumidores, puede ser utilizada en dispositivos móviles.
Canal Diálogo Social	Línea atención Bogotá	601 5920400	Es un canal de atención telefónica donde se brinda información y orientación preferencial a los ciudadanos que requieren solucionar inquietudes sobre los temas misionales a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio. A través de este canal se ofrece información detallada, sencilla, fácil de entender y sin tecnicismos a los adultos mayores, menores de edad, víctimas del conflicto o personas con discapacidad cognitiva.
	Línea Gratuita Nacional	01 8000 910 165	
Virtual Hold	Línea atención Bogotá	601 5920400	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo mínimo posterior, devolver la llamada al ciudadano.
	Línea Gratuita a Nivel Nacional	018000910165	

Es importante tener en cuenta que independiente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición.

5.3 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se relacionan a continuación, se encuentran orientados a la prestación de un servicio con CALIDAD.

CONFIABLE: que la información suministrada por los servidores otorgue al ciudadano credibilidad sobre las actuaciones de la SIC, la cual debe ser suministrada con exactitud, calidad, transparencia y equidad.

AMABLE: brindar una atención respetuosa, gentil y sincera de manera igualitaria a todos los ciudadanos que acuden a la SIC, teniendo prelación los ciudadanos con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos acompañados por niños y el adulto mayor.

DIGNO: que el servicio sea prestado con respeto, responsabilidad y seriedad a cada persona.

EFFECTIVO: que la atención brindada sea coherente con el objeto de la solicitud, requerimiento o petición y que, aunque no solucione de fondo la misma, sea instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

OPORTUNO: que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

COMPETENCIAS:² las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el servidor público, ya que prestar un servicio de calidad a los ciudadanos requiere de nuestro total compromiso y que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, la prestación de un buen servicio, pues ellos son nuestra razón de ser.

CONFIDENCIALIDAD: es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la entidad del solicitante.

TRANSPARENCIA: acto mediante el cual se debe denunciar y poner en conocimiento de una autoridad competente una conducta posiblemente irregular, algún delito o infracción legal. Para este fin se implementan políticas necesarias para mejorar los espacios de participación ciudadana en la gestión, transparencia, integridad y mejora de trámites y servicios al ciudadano, entre otras.

² Departamento Administrativo de la Función Pública. (Mayo 2018). Decreto 815 de 2018. *Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.* Bogotá, Bogotá D.C., Colombia.

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 13 de 43

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 PRESTAR SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA CONTACT CENTER Y CHAT

La atención telefónica es primordial en el concepto global de la Calidad del servicio, ya que es el canal de mayor utilización por parte de los ciudadanos. Este medio de comunicación requiere un trato especial, persuasivo y exigente, debido a la ausencia del contacto visual, lo que impide percibir los gestos, reacciones y dudas del ciudadano.

Establecer aspectos operacionales

La plataforma tecnológica del servicio al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio es administrada por el operador contratado a través del acuerdo marco de precios del portal de compras del estado colombiano, Colombia Compra Eficiente, para la gestión de los canales de comunicación de las líneas telefónicas destinadas para la atención en Bogotá 601 5920400 y la línea gratuita nacional 018000-910165.

La atención del servicio de Chat, (también administrado por el operador) está disponible para los ciudadanos a través de la página Web institucional.

Cumplir protocolo de atención


Adicional a las políticas generales de atención al ciudadano establecidas, los servidores públicos, contratistas y los agentes deben cumplir con el siguiente protocolo de saludo y despedida:

a) Guion de diálogo establecido con el operador:

Saludo al Usuario: El servidor público, contratista o agente, una vez recibe la llamada debe saludar al ciudadano con los guiones institucionales establecidos. Teniendo en cuenta las normas de cortesía de la atención, es necesario identificarse con el nombre de la Entidad.

Buenos (días, tardes o noches) bienvenido a la línea de atención telefónica de la Superintendencia de Industria y Comercio, le habla (nombre del servidor público, contratista o Agente), ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Después de que el Agente da la bienvenida al ciudadano, pasa a preguntar datos Básicos (validaciones de seguridad) como:

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 14 de 43

- Número de documento de identificación
- Nombre y apellido

La información se valida en el sistema CRM (base de datos donde se registra a los ciudadanos), con el fin de identificar si es la primera vez de contacto o trae un requerimiento pendiente con la Entidad. Adicionalmente, la información permite tener una base de datos actualizada de los ciudadanos que consultan las funciones, trámites y servicios que presta la Superintendencia de Industria y Comercio.

b) Registro de Información en el sistema:

En caso de que sea la primera vez que el ciudadano se contacta con la línea, se toman los datos solicitados por el CRM. Los datos se toman para poder iniciar un histórico de consultas del ciudadano.

Realizar actualización de datos: Cuando el ciudadano se ha comunicado más de una vez a la línea, el agente, con el número de Cedula valida en el sistema la existencia en el sistema CRM de la información que allí reposa.


c) Escuchar la solicitud del ciudadano:

Una vez validados los datos, el agente hace la pregunta ¿En qué le puedo colaborar?, con el fin de identificar el requerimiento del ciudadano. Cuando éste es identificado, el agente debe codificar o marcar en el sistema el motivo por el cual el ciudadano está llamando a la línea. La actividad descrita se hace con el fin de poder atenderlo correctamente y direccionar satisfactoriamente al ciudadano.

d) Brindar información y/o Direccionar al Ciudadano:

- Cuando el agente toma el requerimiento del ciudadano:
 - Consulta en el sistema de trámites institucional, en caso que el ciudadano aporte el número de radicación del asunto referenciado.
 - En caso que el ciudadano indague sobre la presentación inicial y/o trámite de asuntos institucionales, consulta el aplicativo “base de conocimientos”. Esta base informática debe mantenerse actualizada por parte del operador contratado para la atención al ciudadano, previa instrucción del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano.

Una vez efectúa la consulta pertinente, brinda la información o da el direccionamiento necesario para satisfacer la consulta presentada. Lo anterior con el fin de dar solución en un primer contacto.

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 15 de 43

e) Despedir la Llamada

- Brindada la información solicitada, el agente agradece al Ciudadano por comunicarse con la línea de atención o chat de la Superintendencia de Industria y Comercio y le recuerda el nombre del agente que le atendió.

Tramitar las solicitudes de atención telefónica y chat

a) Al contestar un requerimiento:

- Responder rápidamente: contestar el requerimiento en el término que sea establecido.
- Usar el saludo apropiado.

b) En caso de ser necesario dejar a un ciudadano en espera en los canales anteriormente mencionados:

- Informar al ciudadano el motivo por el cual va a quedar en espera y pedir su autorización para ausentarse por unos momentos.
- La espera del ciudadano no debe ser mayor a 60 segundos, de ser necesario, se debe retomar la atención iniciando con el nombre del ciudadano agradeciendo el tiempo.
- Si retomada la atención no hay respuesta a la solicitud, no se debe disponer del tiempo del ciudadano: se le debe permitir que él decida si desea aguardar o si prefiere contactarnos más tarde.

c) Al transferir una llamada o requerimiento:

- Asegurar el uso apropiado del teléfono o dispositivo de atención virtual para transferir las llamadas o requerimientos.
- Transferir solo aquellas llamadas o requerimientos que, por su grado de complejidad, el servidor público, contratista o Agente no pueda atender.
- Antes de transferir el llamado o requerimiento, se debe informar al ciudadano que acción va a efectuar.

d) Uso de palabras apropiadas:

- Evitar el uso de palabras técnicas o de uso interno de la Entidad.
- Brindar la información en su medida justa.
- No utilizar palabras o frases reiterativas (muletillas).

e) Al terminar una llamada o requerimiento:

- Agradecer al ciudadano su llamada.

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 16 de 43

- En caso de ser necesario un seguimiento, debe informarse al ciudadano el mecanismo y/o medio a través del cual puede hacerlo.
- Esperar que el ciudadano cierre la comunicación.

f) Diálogos de comunicación:

Actualmente cuando el ciudadano se comunica a las líneas de atención telefónica y chat, se aplican los siguientes guiones:

- Para conocer sobre los trámites y servicios de la Superintendencia de Industria y Comercio, marque 1.

- Para conocer cómo presentar una demanda o una denuncia, marque 1.

SKILL. PRESENTACIÓN DEMANDA/DENUNCIA

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada en orientación para presentar su demanda o denuncia. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: Deberán ingresar solicitudes en las que el ciudadano aún no haya tramitado proceso ante la SIC y solicite orientación para radicar bien sea una demanda o una denuncia. La información estaría orientada a información acerca de cómo iniciar el trámite ante la entidad (medios de radicación, condiciones etc.), normatividad, requisitos y proceso que se lleva a cabo. Se incluye la posibilidad de mencionar SICFacilita si aplica.

- Para reclamos de telecomunicaciones y servicios postales, marque 2.

SKILL. TELECOMUNICACIONES

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada en reclamos de servicios de Telecomunicaciones. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: Esta destinada a ciudadanos que presenten inconvenientes con servicios de telecomunicaciones o postales. Se orientaría con relación a la normatividad, la vía administrativa o SICFacilita si aplica.

- Para Propiedad Industrial: marcas, patentes y otros, marque 3.

SKILL. PROPIEDAD INDUSTRIAL

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada en Propiedad Industrial. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: Se atendería toda consulta relacionada con Propiedad Industrial, se incluye la orientación inicial, consultas, antecedentes marcarios e información sobre afectaciones o procesos relacionados con marcas, patentes y diseños industriales. De igual forma, manejo de la plataforma SIPI y preguntas sobre otros temas relacionados. (Descuentos, normatividad).

- Para Protección de Datos personales, marque 4.

SKIL. PROTECCIÓN DATOS

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada en Protección de datos personales. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: Se atenderán consultas relacionadas con la Ley 1581 de 2012 y la Ley 1266 de 2008, sus disposiciones y trámites; de igual forma, se incluye en tema de RNBD y sus procesos asociados.

- Para Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, marque 5.

SKILL. REGLAMENTOS TÉCNICOS

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada en Reglamentos Técnicos y Metrología Legal. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: Los ciudadanos podrán utilizar esta opción para las consultas relacionadas con los procesos asociados a Reglamentos Técnicos (Registro de productores e importadores y prestadores de servicios, VUCE) y Metrología Legal (Censo, regularización, OAVM, Sicerco, Simel). Se incluye la consulta en temas como control de precios competencia de la SIC e información sobre Avaluadores. Actualmente contamos con la Base de Conocimientos específica que contiene la información de los temas mencionados.

- Para Protección de la Competencia, marque 6.

SKILL. PROTECCIÓN COMPETENCIA

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada en Protección de la Competencia. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: Toda consulta relacionada con temas de Protección a la Competencia, Integraciones empresariales, Abogacía de la competencia.

- Para conocer sobre la Red Nacional de Protección al Consumidor, marque 7.

SKILL. RNPC

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada en la Red Nacional de Protección al Consumidor. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: Se recibiría las consultas relacionadas con la Red Nacional de Protección al Consumidor: Casas del consumidor, Ruta Nacional, tramites y programas etc. (La Página de la SIC ofrece un enlace específico para obtener información del tema).

- Para atención preferente adulto mayor, menor de edad, víctima del conflicto o persona con discapacidad, marque 2

SKILL. PREFERENCIAL

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada para atención preferencial. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: A través de esta opción se espera el ingreso de población con condiciones preferenciales quienes realizarían consultas de todos los temas competencia de la entidad.

Se espera que la atención sea especialmente dedicada, humana, ágil, oportuna y asertiva.

- Para realizar el seguimiento a un trámite, marque 3.

SKILL. SEGUIMIENTO A UN TRÁMITE

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada para realizar seguimiento a sus trámites. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: Esta opción se encuentra disponible para que los ciudadanos consulten estado de trámites generados ante la SIC; en especial, demandas o denuncias. Sin embargo, es posible que se reciban consultas de procesos de PI, SICFacilita o cualquier otro tema que se gestione ante la entidad.

- Para información sobre audiencias y facilitaciones, marque 4.

SKILL. AUDIENCIAS Y FACILITACIONES

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada en audiencias y facilitaciones. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: La opción se encuentra para que se consulte acerca de audiencias en los diferentes procesos que las contemplan o facilitaciones de los procesos de SICFacilita.

Con relación a las audiencias, se contempla información referente a la asistencia o inasistencia, la conexión a audiencias virtuales, el aviso generado por el canal Outbound etc. (Contenido que ha sido publicado a través de Pretornos).

En cuanto a las Facilitaciones de SICFacilita, sería posible brindar orientación acerca de la programación, el acceso a la misma, la inasistencia, los mensajes al facilitador etc. (Esta información se encuentra en la Base de Conocimientos publicada en Crecemos).

- Para ser proveedor o usuario de SICFACILITA, marque 5.

SKILL. PROVEEDOR O USUARIO DE SICFACILITA

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada para usuarios y proveedores de SICFacilita. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: Se espera que ingresen llamadas en las que soliciten orientación acerca del proceso a seguir para que un proveedor ingrese a SICFacilita o cuando un ciudadano desea comenzar a utilizar la plataforma – creación de usuario, radicación de reclamo - (Procesos publicados en Preturo y que también se puede consultar en la Base de Conocimientos).

- Para conocer sobre nuestros eventos y capacitaciones, marque 6.

SKILL. EVENTOS Y CAPACITACIONES

GUIÓN: Superintendencia de Industria y Comercio, bienvenido a la línea especializada en eventos y capacitaciones. Habla (nombre del agente) ¿con quién tengo el gusto de hablar?

TEMÁTICA: A través de esta opción los ciudadanos podrán obtener información referente a los eventos programados por la SIC o en la cual sea partícipe; así como, los procesos formativos ofrecidos por la entidad en los diferentes temas de su competencia. (Las novedades al respecto son publicadas oportunamente a través de Preturo; de igual forma, la información se puede consultar directamente en la página web de la entidad).

Protocolo Chat

- Saludo:

Buenos (días, tardes o noches) bienvenido a la línea de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio, le habla (nombre del Agente), ¿con quién tengo el gusto de hablar?

GUIÓN: Por motivos de seguridad en la información, esta interacción será grabada y monitoreada. Mi nombre es (nombre del agente) y tengo el gusto de atenderle. ¿En qué le puedo colaborar?

No se piden datos ya que el ciudadano lo dejó consignados en el formulario.

- Solicitud de información para el registro:

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre) me confirma su número de identificación?

- Espera de consulta:

Señor/Señora (Señor apellido, Señora nombre), por favor permanezca en la línea, estamos validando la información, (la información se puede consultar en la base de conocimiento con el fin de facilitar a los agentes respuestas rápidas y concretas para los ciudadanos).

- Retoma de la interacción: Gracias por su amable espera en línea.

- Despedida:

Gracias por comunicarse con la Superintendencia de Industria y Comercio, recuerde que habló con (nombre del Agente), que tenga un buen día – tarde – noche.

6.2 PRESTAR SERVICIO DE ESCALAMIENTOS DE SEGUNDO NIVEL

Aplica para procesos que se realicen a través de la plataforma OCM (plataforma que permite realizar el registro de las atenciones al ciudadano; así como, la remisión de casos a un segundo nivel para su correspondiente gestión), y que se encuentren relacionados con los temas de:

- ✓ Asuntos Jurisdiccionales
- ✓ Telecomunicaciones
- ✓ Gestión Documental
- ✓ Protección del Consumidor
- ✓ Derechos de Petición
- ✓ Cobro Coactivo
- ✓ Habeas Data.
- ✓ Correcciones de Autos de audiencias
- ✓ Propiedad Industrial
- ✓ Plataforma SIPI
- ✓ RNBD
- ✓ OTI (CUN, SAIR, SICERCO, SIMEL, Sede electrónica)
- ✓ SIC Facilita

CARACTERIZACIÓN

QUÉ	QUIÉN	CUANDO	ENTRADA	SALIDA
Escucha - lee solicitud del ciudadano	Asesor Canales de atención	Al recibir llamada – chat – videollamada.	Consulta o solicitud del ciudadano	Brindar información / realizar escalamiento
Realizar consulta al apoyo en piso	Asesor Canales de atención	Si se identifica que el caso requiere un posible escalamiento	Análisis de la solicitud del ciudadano, consulta en plataformas de la entidad.	Solicitar autorización para el Escalamiento
Solicitud de autorización para escalamiento	Asesor Canales de atención	Cuando se confirma la necesidad de escalar	Información para escalamiento	Escalamiento
Realizar escalamiento	Asesor Canales de atención	Al remitir el escalamiento	Información de la consulta – plantilla establecida	Registro del escalamiento en OCM
Revisión escalamiento	Encargado asignado a los escalamientos	Al recibir un escalamiento a través de OCM	Información del escalamiento	Respuesta a la solicitud / envío al área encargada
Cierre escalamiento	Encargado asignado a los escalamientos	Luego de brindar respuesta o remitir el caso al área encargada	Escalamiento en OCM	Caso cerrado en OCM

6.2.1 TIPOS DE ESCALAMIENTO

- **Escalamiento General:**

Este tipo de escalamiento aplica para los siguientes temas:

- ✓ Asuntos Jurisdiccionales
- ✓ Telecomunicaciones
- ✓ Gestión Documental
- ✓ Protección del Consumidor
- ✓ Derechos de Petición
- ✓ Cobro Coactivo
- ✓ Habeas Data.

Nota: Estos escalamientos son asignados a un agente y el tiempo de respuesta establecido es de 1 a 2 días.

En caso de requerir intervención de un área específica de la entidad, el agente se encarga de remitir el caso internamente y cerrar el escalamiento en la plataforma OCM.

- **Escalamiento Propiedad Industrial:**

Aplica para temas relacionados con:

- ✓ Propiedad Industrial
- ✓ Plataforma SIPI

Nota: Estos escalamientos son asignados a un agente y el tiempo de respuesta establecido es de 3 a 5 días.

En caso de requerir intervención de un área específica de la entidad, el agente se encarga de remitir el caso internamente y cerrar el escalamiento en la plataforma OCM.

- **Escalamientos de errores en Autos de Audiencias:**

Nota: Estos escalamientos son asignados a un agente y el tiempo de respuesta es de 1 a 2 días.

- **Escalamientos VUCE (*Ventanilla Única de Comercio Exterior*):**

Aplica para temas relacionados con:

- ✓ Requerimientos realizados por la entidad a una licencia de importación en trámite.
- ✓ Solicitud de reapertura de expediente ante negación de Visto Bueno.

Nota: Estos escalamientos son asignados a un agente y el tiempo de respuesta establecido depende del motivo de escalamiento.

Estos casos son atendidos directamente por la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, en el área encargada de los trámites de la VUCE.

- **Escalamientos RNBD:**

Aplica para temas relacionados con:

- ✓ Inconvenientes técnicos plataforma RNBD.
- ✓ Inquietudes sobre el proceso de RNBD.

Nota: Estos escalamientos son asignados a un agente y el tiempo de respuesta establecido es de 1 a 2 días.

- **Escalamientos OTI:**

Aplica para temas relacionados con:

- ✓ Inconvenientes técnicos plataforma CUN.
- ✓ Inconvenientes técnicos plataforma SICERCO.
- ✓ Inconvenientes técnicos plataforma SIMEL.
- ✓ Inconvenientes técnicos plataforma Sede Electrónica.
- ✓ Inconvenientes técnicos plataforma Servicios en línea.

Nota: Estos escalamientos son asignados a un agente y el tiempo de respuesta establecido es de 1 a 2 días.

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 23 de 43

- **Escalamientos SIC Facilita:**

Aplica para temas relacionados con:

- ✓ Incumplimiento en acuerdos obtenidos mediante pretensión aceptada, contrapropuesta aceptada o acuerdo previo.
- ✓ Incumplimiento de lo establecido en el contrato de transacción.

Nota: Estos escalamientos son asignados a un agente, para este caso no hay un tiempo de respuesta establecido.

- **Escalamientos del canal BackOffice:**

Los escalamientos realizados por los asesores del grupo BackOffice presentan algunas características especiales:

- ✓ Los asesores pueden realizar escalamientos referentes a todos los temas competencia de la entidad.
- ✓ Adicionalmente, pueden enviar escalamientos al líder de grupo sobre cualquier tema de la entidad, solicitando orientación.

- **Escalamientos Alertas SIC (Solo funcionarios)**


La causal "Alertas SIC (solo funcionario SIC)" tiene la opción de segundo nivel para que los líderes remitan la comunicación recepcionada al punto presencial y allí se imprime, para que sea radicada a través del sistema de trámites de la SIC y así el área encargada genere respuesta directa al ciudadano.

6.3 PRESTAR SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

La atención personalizada de los ciudadanos que acuden a la Entidad facilita el acceso de manera cómoda, eficaz y eficiente para la adecuada orientación sobre las funciones, trámites y servicios institucionales, reducir tiempos de espera, desplazamiento y costos.

Establecer aspectos operacionales

El operador contratado por la entidad para la atención al ciudadano suministra los equipos de cómputo con los que debe contar los puestos de trabajo, adicionalmente, realiza el mantenimiento correctivo y preventivo periódicamente. En caso de que el

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 24 de 43

mantenimiento se demore más de dos (2) días hábiles, suministrará en sitio el equipo requerido de similares características:

- Equipo de cómputo: Con el fin de visualizar los trámites, página web y otros aplicativos necesarios para brindar un servicio oportuno y de calidad, los equipos deben estar en perfectas condiciones y de última generación o tecnología
- Impresora: Se requiere en los PAC para impresión de documentos que se entregan al ciudadano.
- Impresora rotuladora: Con el fin de imprimir los stickers para la radicación de la documentación, la impresora debe cumplir con los requerimientos que garanticen el funcionamiento y buen servicio al ciudadano.
- Scanner: Con el fin de escanear los documentos radicados presentados por la Ciudadanía, el scanner debe garantizar la perfecta digitalización de los documentos de acuerdo con el manual de correspondencia de la Entidad.

Cumplir protocolo de atención

Adicional a las políticas generales de atención al ciudadano establecidas, los servidores públicos, contratistas y agentes deben observar las siguientes conductas:

- Proyectar confianza: utilizar el tono de voz para transmitir confianza al Ciudadano. Hablar utilizando un tono monótono puede sonar mecánico, forzado o demasiado ensayado.
- Responder visualmente: las expresiones faciales cambian automáticamente la calidad de la voz y ayudan a transmitir el interés en la consulta por el Ciudadano.
- Imprimir calidad a la respuesta: la calidad implica un estilo de orientación al ciudadano y un compromiso por prestar un servicio impecable, de atenta escucha y de profundo conocimiento de las competencias de la entidad. Es importante en toda atención la ACOGIDA; los primeros instantes en los que se contacta con el ciudadano es el momento en el que se transmite la primera impresión de la entidad.

De igual manera, en la Página web de la Entidad, se encuentra publicado el Protocolo de Atención al Ciudadano, disponible en el Link: <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/2021/Protocolo%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%20SIC%202021.pdf>

6.4 ATENCIÓN INCLUYENTE

- ¿Qué es Discapacidad?

"La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás".

- ¿Qué es una Condición Especial?

Es el conjunto de características que identifican una comunidad que requiere atención especial según su condición.

Personas con discapacidad y en condiciones especiales

- Una persona con Discapacidad: es aquella que presenta alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.
- Una persona en Condición Especial: Se considera una persona con capacidades diferentes a todo ser humano que presente temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades connaturales.

- **Consejos generales:**

- Hable directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante.
- Piense que la discapacidad no es una incapacidad.
- No subestime ni prejuzgue a las personas con discapacidad.
- Deje que ellas hagan por sí mismas todo lo que puedan hacer.
- Pregunte antes de ayudar y no dé por sentado que necesitan ayuda.
- Ofrezca su ayuda únicamente si la persona parece necesitarla.
- Que sean ellas las que le marquen el ritmo.
- Actúe con naturalidad
- Piense que desean que se les trate como a iguales y evite el proteccionismo o el paternalismo.
- Antes de ayudar, pregunte sobre cómo puede ayudar.
- Realice la ayuda con naturalidad, sin exagerar.

- **Consejos para el trato con personas con discapacidad física:**
 - Ofrezca su ayuda para alcanzar o levantar objetos, abrir puertas o ventanas, utilizar máquinas expendedoras u otro tipo de equipos.
 - En compañía de alguien que camina despacio o utiliza muletas, ajuste su paso al suyo.
 - Si desconoce el manejo de alguna ayuda técnica (silla de ruedas, andador, teclado especial) pregunte al usuario acerca de cómo ayudarlo.
Para hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, siempre que sea posible, sitúese de frente y a su misma altura.

- **Consejos para el trato de personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental:**
 - Trátele de acuerdo con su edad, pero adaptándonos a su capacidad y recordando su condición de persona.
 - Procure ser natural, respetuoso y discreto al hablar a una persona con dificultades de comprensión.
 - Ayúdele sólo en lo necesario, dejándole que se desenvuelva sola en el resto de las actividades.
 - Exprésale utilizando un vocabulario sencillo y asegurándose de que le ha comprendido.

- **La comunicación debe ser clara, sin ambigüedades y evitando confusiones.**
 - Respete sus silencios y su espacio vital.
 - En una conversación pueden responder lentamente, por lo que hay que darles tiempo para hacerlo. Procure ser paciente, flexible y muéstreles apoyo.
 - Si tiene que explicarle algo, hágalo con instrucciones claras y concisas, acompañadas de modelos de acción (ejemplos, demostraciones, guiar con la mano, etc.).
 - Procure estar atento a sus repuestas, para que pueda adaptar la comunicación si fuera necesario.
 - Facilite su relación con otras personas.

- **Reconozca las Diferentes Discapacidades y Condiciones Especiales.**

Garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.

Tipos de discapacidad

La discapacidad **SENSORIAL** se encuentra relacionada con la disminución de alguno de los sentidos o la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

Entre ellas se encuentran:

- **Sensorial Auditiva:** En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, aun cuando sea amplificado; personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que debido a una pérdida o reducción de la capacidad auditiva se les dificulta entender una conversación en tono normal. En esta categoría se deben incluir también las dificultades de personas con sordera total en un solo oído.
- **Sensorial Visual:** Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad. Se pueden encontrar personas ciegas o que tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros y objetos en la calle; ver en la noche; ver de lejos o de cerca, por uno o ambos ojos.
- **Sensorial gusto, olfato, tacto:** En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas. Para una mayor independencia y autonomía ellas podrían requerir de señales preventivas, adecuaciones en el ambiente, entre otras ayudas.
- **Sordoceguera:** La sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva).
- **Intelectual o 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 esta categoría podemos encontrar a las personas con Síndrome de Down.

- **Física:** Una persona en situación de discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente y pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos o caminar.
- **Mental 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. Algunos casos que se presentan en 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.
- **Múltiple:** Esta discapacidad es aquella donde se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual trae consigo limitaciones en la vida cotidiana. Las necesidades que se presentan son específicas en movilidad y comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

Tipos de condiciones especiales

- **Menores de Edad y Niños:** Llámese infante o niño, todo el que no ha cumplido siete años; impúber, el varón que no ha cumplido catorce años y la mujer que no ha cumplido doce; adulto, el que ha dejado de ser impúber; mayor de edad, o simplemente mayor, el que ha cumplido dieciocho años, y menor de edad, o simplemente menor, el que no ha llegado a cumplirlos. Las expresiones mayores de edad o mayor, empleadas en las leyes comprenden a los menores que han obtenido habilitación de edad, en todas las cosas y casos en que las leyes no hayan exceptuado expresamente a estos.
- **Mayores:** El termino adulto mayor o de tercera edad se les ha asignado a las personas que tienen más de 65 años de edad. Un adulto mayor ha alcanzado ciertos rasgos que se adquieren bien sea desde un punto de vista biológico (cambios de orden natural), social (relaciones interpersonales) y psicológico (experiencias y circunstancias enfrentadas durante su vida).
- **Mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos:**

Mujer en estado de embarazo: Se conoce como embarazo o gravidez (de grávido, y este del latín gravidus) es el período que transcurre desde la fecundación (Ovulo por espermatozoide), hasta el momento del parto, en este se incluyen los cambios significativos fisiológicos, metabólicos e incluso

morfológicos que se producen en la mujer encaminados a proteger, nutrir y permitir el desarrollo del feto. El embarazo humano dura unas 40 semanas desde el primer día de la última menstruación o 38 desde la fecundación, aproximadamente 9 meses.

- **Mujer con niños en brazos:** Mujer en estado de lactancia, o mujer con su menor hijo llámese infante o niño, que no ha cumplido siete años; (impúber).
- **Personas de talla baja:** Las personas de talla baja son las personas que presentan enanismo.
Enanismo: se define como el trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza
- **Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad:**
 - **Desplazado:** Es desplazado toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los Derechos Humanos, infracciones al Derecho Internacional Humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público.(Ley 387 del 1997 Art 1.)

El concepto vulnerable (del latín vulnus, herida, -abilis, que puede, y -dad, cualidad de) se refiere a una persona que se encuentra en una condición de vulnerabilidad, es decir, que esa persona es susceptible de sufrir un daño físico, sufrimiento emocional, una pérdida material o incluso la muerte. Las condiciones de vulnerabilidad que padezca una persona dependen de una gran cantidad de factores sociales, económicos, ambientales, tecnológicos, físicos, políticos, culturales, institucionales, geográficos, entre otros. La vulnerabilidad no debe necesariamente asociarse con la debilidad, ya que la vulnerabilidad es un concepto relativo: una persona es vulnerable frente a otros individuos o frente a ciertas situaciones.

LENGUAJE APROPIADO

Algunas personas incurren en el empleo de un lenguaje equivocado o peyorativo que a la vez se convierte en discriminatorio. En la siguiente tabla se muestran los términos que SÍ que deben emplearse, comparados con los términos que NO deben emplearse:

SÍ debe emplearse	NO debe emplearse
Persona con discapacidad	Personas con capacidades diferentes o especiales, discapacitado, inválido, disminuido
Persona con discapacidad motriz	Minusválido, incapaz, impedido
Persona con discapacidad auditiva	Sordomudo, sordito (todos los diminutivos)
Persona con discapacidad visual	Invidente, cieguito (todos los diminutivos)
Persona con discapacidad intelectual	Retrasado mental, mongol, tonto o tarado, deficiente
Persona con discapacidad psicosocial	Loco, loquito, demente

Atención adecuada a personas con discapacidad.

El Grupo de Atención al Ciudadano de la SIC cuenta con un Protocolo de Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas con discapacidad, de modo que se priorizan la atención de esta población.

- Cuando la persona con discapacidad lleva un acompañante, preguntan si desea hacer la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- Para la atención a personas sordociegas, realizan la atención atendiendo a las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad sensorial, orientan con claridad para su desplazamiento, cuando la persona pide ayuda para moverse de un punto a otro.
- Cuando se requiere la entrega de documentos, se indica con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto, informa a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.
- En la atención a personas con discapacidad física o motora, para comodidad, se pide a la persona que se ubique a una distancia mínima de un metro o se brinda apoyo cuando así lo solicita.

- A las personas con discapacidad cognitiva se les brinda información visual, con mensajes concretos y cortos.
- Durante la atención a personas con discapacidad mental, hacen preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- En la atención a personas de talla baja o que usen silla de ruedas, se atiende en un espacio adecuado e incluyente que facilita la atención.
- Al finalizar la consulta, de la misma manera que a todos los ciudadanos, verifican que la información suministrada haya sido comprendida; solicitan retroalimentación y, de ser necesario, repiten la información en un lenguaje claro y sencillo.

Recomendaciones:

- **Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión.**
 - Identifíquese antes de tener contacto físico.
 - No hale del vestuario o del brazo.
 - Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo.
 - Entere al ciudadano lo que usted está haciendo.
 - Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
 - Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., de manera moderada.
 - Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
 - Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- **Atención a personas con discapacidad auditiva, sorda o hipoacúsicas (sordera o deficiencia auditiva).**
 - Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
 - Establezca el canal de comunicación que va a utilizar, recuerde que algunas personas utilizan el español, el español escrito o la lengua de señas.
 - Recuerde que, en una Tablet, la aplicación móvil o la página web podrá comunicarse con el Centro de Relevo que le suministrará el apoyo necesario.
 - Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.

- Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que, no todas saben leer y/o escribir.
- **Atención a personas con sordo-ceguera.**
 - Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
 - Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
 - Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión.
 - Si la persona está haciendo uso de un audífono dado que puede entender a través de éste, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
 - Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.
- **Atención a personas con discapacidad física o motora.**
 - Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
 - No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
 - No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
 - No lo apresure y evite halarlo bruscamente o empujarlo.
 - En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
 - No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.

- **Atención a personas con discapacidad cognitiva.**

- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante.
- Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.
-

- **Atención a personas con discapacidad mental:**


- Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo, movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

ATENCIÓN A PERSONAS EN CONDICIÓN ESPECIAL:

- **Atención a menores de edad y niños**

- Identifíquese antes de tener contacto físico.
- Realice el saludo de la manera habitual.
- Diríjase directamente al menor y no a su acompañante a menos que él lo solicite.
- Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
- Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., de manera moderada.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.

- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que el menor de edad no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- **Atención a Adultos Mayores**
 - Darle Prioridad en la atención por su condición
 - Identifíquese antes de tener contacto físico
 - Realice el saludo de la manera habitual
 - Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
 - La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos
 - Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente
- **Atención a Personas de Talla Baja.**
 - Identifíquese antes de tener contacto físico
 - Realice el saludo de la manera habitual
 - Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
 - Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
 - Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., de manera moderada.
 - Pregunte si la persona de talla baja si requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo.
 - La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos
 - Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente
- **Atención a Personas desplazadas o en situación de Vulnerabilidad**
 - Identifíquese antes de tener contacto físico
 - Realice el saludo de la manera habitual
 - Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo
 - Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que la persona desplazada o en situación de vulnerabilidad no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
 - Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., de manera moderada.

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 35 de 43


- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.
- Tenga en cuenta los beneficios estatales que tienen estas personas al momento de brindar los servicios.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente

6.5 PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES EN LENGUAS NATIVAS.

El Decreto 1166 de 20161 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.

Acción		Actividad	Responsable
1	Recepción	Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.	Grupo Trabajo de Atención al Ciudadano
2	Identificación de la solicitud	Identificar la lengua nativa y tomar los datos del ciudadano y la etnia a la que pertenece.	Grupo Trabajo de Atención al Ciudadano
3	Solicitud de Radicación	La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema de trámites.	Grupo Trabajo de Atención al Ciudadano Grupo de trabajo de Gestión Documental y Archivo
4	Solicitud de Traducción	El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano inicia los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico. (El apoyo técnico que ellos brindan es el directorio de intérpretes y saber exactamente qué lengua es)	Grupo Trabajo de Atención al Ciudadano
5	Remisión de traducción	El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano enviará al mencionado Ministerio la petición del ciudadano y este designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.	Grupo Trabajo de Atención al Ciudadano
6	Emitir respuesta	Asignado el traductor, establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable	Grupo Trabajo de Atención al Ciudadano -

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 36 de 43

		para emitir la respuesta si es el caso, de lo contrario, el Grupo de Atención al Ciudadano emitirá respuesta.	Área competente
7	Traducción y remisión de respuesta.	Una vez se cuente con la respuesta, se remite nuevamente al Ministerio para que se efectúe el trámite de traducción.	Grupo de Atención al Ciudadano
8	Remisión de la respuesta	Una vez se cuente con la respuesta traducida, se envía al área competente.	Grupo de Atención al Ciudadano – Área Competente
9	Cierre de la solicitud	Remitir la respuesta al ciudadano considerando el medio a través del cual se recibió la solicitud.	Grupo de Atención al Ciudadano

Tenga en cuenta:

Las solicitudes se deben responder en el tiempo establecido para los derechos de petición definidos por la ley, por lo que se debe agilizar la respuesta y contemplar los tiempos de traducción sin que aumente el promedio de días de respuesta. Al responder la solicitud utilice un lenguaje sencillo y claro que facilite su interpretación y traducción.

Si recibe directamente una solicitud en lengua nativa o lengua de señas colombiana, remítala al correo contactenos@sic.gov.co.

Respecto de los costos para la traducción a lenguas nativas, el Ministerio de Cultura verificará a través del directorio de traductores avalados e informará el costo, dependiendo de la lengua en la cual se haya realizado la petición por parte del ciudadano.

Es importante tener en cuenta que el mencionado Ministerio no cuenta en la actualidad con costos cuantificados.

6.6 DIRECCIONAMIENTO SALA VIP PROPIEDAD INDUSTRIAL

Los agentes encargados de la atención personalizada en el piso 3 de la Superintendencia de Industria y Comercio, deben identificar las necesidades de los ciudadanos, con el objetivo de resolver sus inquietudes en el primer contacto. Si la consulta se encuentra relacionada con temas de Propiedad Industrial y la Oficina Virtual de la Propiedad Industrial - SIPI y esta no puede ser resuelta, el agente debe tener en cuenta:

- Registrar la información de la atención en el sistema CRM (base de datos donde se registra a los ciudadanos), para que allí en las observaciones de la atención, se indique el motivo de la visita del ciudadano y los requerimientos que no se pudieron resolver en la consulta.

- Direccionar al ciudadano a la sala VIP de atención en propiedad industrial, ubicada en el 5 piso de la entidad.
- El asesor que reciba al ciudadano en la sala VIP debe validar el CRM, donde encontrara toda la información de la primera atención brindada al ciudadano y validar sus requerimientos.
- Si la consulta del ciudadano no puede ser resuelta por el agente de la sala VIP, este debe registrar la información en el CRM y previa validación con un funcionario del Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial – CIGEPI, puede direccionar al ciudadano a esa dependencia donde recibirá orientación y atención especializada.
- El funcionario del Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial – CIGEPI, debe realizar la atención conforme a lo dispuesto en el instructivo CS01-I03 “Protocolo De Orientación y Atención Especializada al Usuario De Propiedad Industrial”.
- Los asesores de la sala VIP al finalizar cada atención, deben ofrecer al ciudadano la oportunidad de calificar el servicio.

Procedimiento Programación de Citas

En el instructivo CS01-I03 “Protocolo De Orientación y Atención Especializada al Usuario De Propiedad Industrial”, ha definido que la programación de una cita para consultas en materia de propiedad industrial podrá ser solicitada por la página web, telefónicamente o por correo electrónico así:

Motivo	Área encargada	Internet – página web	Correo electrónico	Extensión
Orientación para la presentación de solicitudes de propiedad industrial	CIGEPI	https://www.sic.gov.co/propiedad-industrial/centros-de-apoyo https://sites.google.com/view/orientacionescati/home?authuser=2	cigepi@sic.gov.co	30022
Conocer el estado del trámite*	Atención al ciudadano	https://www.sic.gov.co/tramites-e-informacion-general	contactenos@sic.gov.co	5920400
Solicitudes en trámite de nuevas creaciones**	Nuevas creaciones		dirnuecreaciones@sic.gov.co	30101
Solicitudes en trámite y recursos de signos distintivos***	CIGEPI	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeJRF6zr_aHGyauIT2cm6U3L3fNdH4uNc6pWbxwImqqRuVA/viewform	cigepi@sic.gov.co	30022
Recursos de Nuevas Creaciones ****	Vía Gubernativa		trinckoar@sic.gov.co	

- * Si el interés del usuario es consultar el estado del trámite, puede comunicarse con las diferentes líneas de atención de la entidad, como son atención al ciudadano, Contact Center, video llamada especializada en propiedad industrial o chat.
 - ** Aplica para solicitudes en trámite de patentes de invención y modelos de utilidad, diseños industriales y esquemas de circuitos integrados
 - *** Aplica para solicitudes en trámite y recursos de Marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales y denominaciones de origen.
 - **** Aplica para recursos de patentes de invención y modelos de utilidad, diseños industriales y esquemas de circuitos integrados.
- Si el interés del usuario es **agilizar su trámite**, se le debe recordar que las solicitudes de protección de derechos de propiedad industrial son resueltas por la Delegatura para la Propiedad Industrial con respeto del derecho al turno.

6.7 ATENCIÓN EN LAS CASAS DEL CONSUMIDOR

Programa a través del cual la RNPC (Red Nacional de Protección al Consumidor) dispone de puntos de atención o sedes a nivel nacional para la atención presencial de los consumidores y usuarios, permitiendo descentralizar los servicios dispuestos por la red, garantizando mayor accesibilidad a los consumidores y usuarios.

Los objetivos específicos del programa CCBS (Casas del Consumidor de Bienes y Servicios) se orientan a:

- Fortalecer los mecanismos institucionales de protección al Consumidor de Bienes y Servicios.
- Acercar al usuario a las instancias apropiadas con las que debe interactuar para obtener una tutela efectiva de los derechos que le asisten como Consumidor de Bienes y servicios.
- Avanzar en la construcción de la cultura de respeto de los derechos de los Consumidores de Bienes y Servicios.

En la actualidad el programa CCBS se encuentra en funcionamiento en las 5 regiones del país y el horario de atención de cada casa será el designado de acuerdo con la definición del lugar establecido.

6.8 ATENCIÓN EN LAS RUTAS DEL CONSUMIDOR

Programa de la RNPC a través del cual, mediante puntos de unidades móviles, se realiza la atención presencial a los consumidores y usuarios, permitiendo

descentralizar los servicios dispuestos por la red garantizando mayor accesibilidad a los consumidores y usuarios en los municipios del país.

Su objetivo es acercar los mecanismos de Protección al Consumidor a los usuarios de las diferentes regiones del país, con la puesta en marcha de unidades móviles (buses acondicionados) que recorren el país.

En las rutas, hacen presencia los profesionales de la RNPC y funcionarios de otras autoridades que conforman la RNPC, tales como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia Nacional de Salud, Superintendencia de Transporte, entre otras.

La atención en la UM (Unidad Móvil) tiene una duración de uno a tres días en municipio no capital de departamento y de cinco días en municipio capital de departamento, o localidad de Bogotá en promedio.

El horario de atención al Consumidor en las localidades de Bogotá, y en algunas ciudades capitales, se inicia a las 8:00 a.m. en jornada continua hasta las 4:00 p.m. horario que es informado previamente de acuerdo con la directriz del Apoyo a la Coordinación responsable del programa. A nivel de municipios la jornada de atención se brinda iniciando a las 8:00 a.m. hasta las 12 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

- Etapas de Atención de las casas y rutas del consumidor


- **Atención en el punto de recepción**

En esta etapa, el servidor público o contratista atiende al ciudadano en el punto de recepción. Las actividades para desarrollar en esta etapa son:

- Atención en el punto de recepción
- Escuchar e identificar necesidad del ciudadano
- Diligenciamiento registro de atención y caracterización del usuario. Formato de registro de atención (DA02-F08)
- Direccionar al ciudadano hacia el profesional encargado de dar la orientación.
- El ciudadano es atendido y direccionado según el caso:

- **Suministrar información, orientación y atención**

En esta etapa, el profesional escucha el relato del ciudadano y suministra información y/u orientación en temas relacionados con la protección al consumidor o en los demás temas que son de competencia de la

	<p style="text-align: center;">INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 40 de 43

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), según corresponda. Posteriormente, realiza la caracterización del ciudadano atendido. Las actividades a desarrollar en esta etapa son:

- Escuchar necesidad del ciudadano y/o consumidor
- Escuchar relato del ciudadano y/o consumidor
- Suministrar información y brindar orientación
- Caracterización del Servicio.

o **Realizar radicación de documentos sic y consulta de trámites radicados ante la sic.**

En esta etapa, se verifica el cumplimiento de los requisitos para la radicación de documentos, en caso de que no se cumpla con los mismos, el profesional orienta al usuario para que realice los ajustes respectivos. Asimismo, se realiza la consulta de trámites radicados ante la SIC. Las actividades para desarrollar en esta etapa son:

- Escuchar necesidad del ciudadano y/o consumidor
- Verificar documentos a radicar
- Radicar documentos
- Consultar trámites radicados ante la SIC
- Diligenciar registro usuario atendidos y servicios prestados

o **Realizar trámite de traslado:**

En esta etapa se verifica el cumplimiento de los requisitos y realiza la radicación de documentos de acuerdo con el Manual de Correspondencia y sistema de trámites GD01-M02, para posteriormente efectuar el traslado respectivo (*radicación de documentos de competencia de otras autoridades administrativas que hacen parte de la RNPC*).

En caso de no cumplir con los mismos, el profesional orienta al usuario para que realice los ajustes respectivos. Asimismo, el profesional puede realizar la consulta de trámites radicados ante la SIC. Las actividades para desarrollar en esta etapa son:

- Escuchar necesidad del ciudadano
- Identificar autoridad administrativa competente
- Verificar información o documentos a radicar
- Radicar documentos o información
- Consultar trámites radicados

	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 41 de 43

- Registrar atención de usuario y caracterizar los servicios prestados en el Sistema de Gestión.

- o ***Diligenciar registro de usuarios atendidos y servicios prestados:***

El profesional registra en el Sistema de Gestión cada uno de los servicios prestados, posteriormente se realizará la evaluación al servicio prestado.

El ciudadano atendido se retira de la Casa cuando el asunto no es competencia de la RNPC o no requiere información adicional.

6.9 ORIENTAR MEDIANTE EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES - SUIT

Con la finalidad de facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública, el gobierno nacional pone a disposición de la ciudadanía, el PEC (Portal del Estado Colombiano), herramienta que tiene como objeto ser el punto único de acceso a toda la información, los servicios y los trámites que ofrece el Estado Colombiano.

En el PEC se encuentra información básica sobre las entidades sin que para ello obste que éstas tengan o no un sitio en Internet. El portal mencionado presenta: información detallada sobre los trámites existentes para que la realización de estos sea más ágil y eficiente, ahorrando tiempo y dinero de los ciudadanos; acceso directo a información específica publicada en otros sitios web estatales; enlaces a páginas de normatividad publicadas en los diferentes sitios web del Estado; y toda esta información se ofrece organizada por temas habituales para el ciudadano. Lo anterior significa que, sin conocer la estructura del Estado, ni saber cuál entidad se encarga del tema que le interesa al ciudadano, éste obtendrá la información que requiere.

Para el cumplimiento del propósito en mención, el PEC cuenta con un sistema de administración que permite que sean las entidades públicas las responsables de mantener actualizada la información que sobre ellas se publique.

6.10 REDES SOCIALES

³El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un

³ Guía Protocolos de Atención al Ciudadano. DNP

turno de atención. Los agentes que atienden el canal deben monitorear constantemente los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Estos canales facilitan a los ciudadanos la conexión con la Entidad, estando al día con las noticias y eventos, así como consultas relacionadas con temas de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras).

Acciones de anticipación

Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial

- 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.

En el desarrollo del servicio

- 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.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata:

- Explicar la razón de la demora.

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: CS01-I04
		Versión: 5
		Página 43 de 43

- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

En la finalización del servicio

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Código de Ética y Buen Gobierno de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Formato CS04-F01 Atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Procedimiento CS04-P01 Presentación de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Procedimiento CS01-P01 SICFacilita.
- Instructivo CS01-I03 Protocolo de Orientación y Atención Especializada al Usuario de Propiedad Industrial.

8 CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Se adicionó el numeral 6.2 (Prestar servicio de escalamiento de segundo nivel)
2. Se actualizó el numeral 6.6 (Direccionamiento Sala VIP Propiedad Industrial)
3. Se incluyeron nuevos términos y definiciones numeral 3

Fin documento