
	<b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 1 de 15

## CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	GENERALIDADES.....	4
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	6
5.1	PLANIFICAR EL MONITOREO.....	6
5.2	ADELANTAR EL DESARROLLO DEL MONITOREO.....	8
5.3	ANALIZAR INFORMACIÓN -ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA.....	9
5.4	IMPLEMENTAR PLAN DE CALIDAD.....	10
5.5	REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE CALIDAD.....	11
5.5.1	Planificar el Seguimiento.....	11
5.5.2	Revisar el Informe del Proveedor.....	12
5.5.3	Verificar las Acciones Implementadas.....	12
5.5.4	Revisar los Informes de Calidad y Calibración entregados por el Proveedor.....	12
	Indicador control meta de monitoreo.....	13
5.5.5	Reporte de Seguimiento.....	14
5.5.6	Reunión de Cierre.....	14
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	15
6.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	15
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	15

<b>Elaborado por:</b>  Nombre: Paola Andrea Mejía Hoyos  Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	<b>Revisado y Aprobado por:</b>  Nombre: Iván Darío Hernández Rodríguez  Cargo: Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y Apoyo Empresarial	<b>Aprobación Metodológica por:</b>  Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz  Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad  Fecha: 2024-10-21
--	---	--

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.

	<b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 2 de 15

## 1 OBJETIVO

Establecer un sistema integral de seguimiento y evaluación de la calidad del servicio prestado por los agentes de servicio en los canales de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el uso de monitoreos periódicos y la aplicación de herramientas definidas por el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, identificando oportunidades de mejora y proponiendo acciones correctivas para optimizar la atención a la ciudadanía.

## 2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser de conocido y aplicado por los funcionarios(a)s y contratistas del Grupo de Trabajo de Atención al ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes son los responsables de gestionar las actividades descritas.


## 3 GLOSARIO

**ASESOR(A) / AGENTE DE SERVICIO:** Recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con la capacidad de trabajar múltiples canales y servicios de atención y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad quienes están contratados por medio del proveedor del contact center y prestan su servicio para direccionar a los ciudadanos, ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor, y comprender e interpretar sus inquietudes y comentarios, consultando la información institucional, herramientas disponibles) y respondiendo en un lenguaje claro que el ciudadano pueda entender.

**AUDITORÍA DE LA MUESTRA:** El objetivo es realizar un control de calidad a la atención de todos canales donde medir la calidad es sumamente importante para asegurar que los resultados sean eficientes.

**CENTRO DE CONTACTO:** Es el servicio vinculado a través de un proceso contractual que es configurado de acuerdo con: (a) los servicios; (b) la modalidad de los asesores; (c) el número de asesores, (d) el nivel de servicio; y (e) la elasticidad del servicio.

**ERROR CRÍTICO:** Error que incide directamente en la precisión de la información suministrada y/o registrada por el trabajador en los sistemas puestos para tal fin, que perjudica a los usuarios y/o al proyecto, el criterio de precisión está referido a: (i) información correcta y completa, (ii) carga de datos y (iii) control interno.

	<b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 3 de 15

- **ERROR CRÍTICO PARA EL USUARIO FINAL (PECUF):** Errores que afectan directamente la satisfacción del Cliente final. Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final.
- **ERROR CRÍTICO PARA EL NEGOCIO (PECNG):** Errores que afectan al cliente usuario o al BPO. Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.
- **ERROR CRÍTICO DE CUMPLIMIENTO (NORMATIVIDAD LEGAL) (PECCTO):** Errores que están en contra de la normatividad y las leyes. Originando el riesgo de un problema legal y pecuniario.

**ERROR NO CRÍTICO:** Es el error determinado en el criterio de servicio. Es el error de cortesía y manejo de guion como: apertura, profesionalismo y cierre.

**MONITOREO:** Esta es una forma de participación que consiste en la realización de ejercicios planificados para observar, hacer seguimiento y de plantear mejoras sobre la manera en que los agentes del Centro de Contacto realizarán la atención al ciudadano por los diferentes canales.


**MONITOREO LADO A LADO:** Es el monitoreo que se efectúa junto al asesor, mientras realiza el proceso de atención a la ciudadanía, permite validar en tiempo real el proceso que genera el asesor.

**MONITOREO REMOTO (OFFLINE) GRABACIÓN:** Consiste en efectuar el monitoreo tomando interacciones de los aplicativos en donde quedan las grabaciones de las atenciones con la ciudadanía o en el sistema de trámites, según el canal.

**MONITOREO REMOTO (ONLINE) INTRUSIÓN:** Es el proceso en el cual se escucha o se ve la atención en tiempo real desde una ubicación diferente al puesto del asesor, utilizando los aplicativos de acuerdo con el canal.

**MUESTRA ALEATORIA SIMPLE:** Técnica de muestreo a utilizar en la cual se selecciona una muestra de interacciones al azar de cada canal de atención al ciudadano.

**NIVEL DE SATISFACCIÓN:** Medida relacionada con el grado de expectativa de los ciudadanos, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 4 de 15

PAC: Punto de Atención al Ciudadano 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 y se hace seguimiento de procesos, entre otros. La apertura de estos puntos de atención estará sujeta al presupuesto anual y al histórico de las estadísticas de atención. Toda la información relacionada con el PAC podrá ser consultada en la sede electrónica de la SIC <https://www.sic.gov.co/>.

#### 4 GENERALIDADES


En la Superintendencia de Industria y Comercio a través del Grupo de Atención al Ciudadano se definen los lineamientos para la prestación del servicio garantizando el acceso a la oferta pública del Estado en condiciones de equidad, efectividad, calidad, dignidad e inclusión, partiendo del reconocimiento de las características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial de la ciudadanía y de los grupos de valor.

La interacción entre la ciudadanía y la Superintendencia de Industria y Comercio se realiza mediante los diferentes canales de atención de acuerdo con lo estipulado en el Instructivo Protocolo de Atención a la Ciudadanía.

El monitoreo y seguimiento a los canales de atención se realizará en los servicios de los canales telefónico, virtual, escrito y presencial.

A continuación, detallamos los servicios prestados por medio de cada uno de estos canales:


CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE
Telefónico	Llamadas de entrada y salida	Línea atención Bogotá 6015920400
	Diálogo social	
	Orientación jurídica	Línea Gratuita Nacional 018000910165
	Buzón fuera de horario	
	Espera en línea (Virtual Hold)	
Presencial	Punto de Atención principal Bogotá	Sede central de la Superintendencia en Bogotá Carrera 13 No. 27 – 00 Piso 3  Ubicación y horarios

	<b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 5 de 15

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE
	Puntos de atención	<a href="https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional">https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional</a>
	*Casas y Rutas del Consumidor de bienes y servicios	<a href="#">Casa del Consumidor de Bienes y Servicios   Superintendencia de Industria y Comercio (sic.gov.co)</a>
	*Puntos de atención Red CATI	<a href="#">Orientación en propiedad industrial   Sede Electrónica (sic.gov.co)</a>
Virtual	Video Llamada	<a href="https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual">https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual</a>
	Chatbot Gaby	<a href="https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania">https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania</a>
	Redes Sociales (Instagram, X y Facebook)	Atención virtual de las redes sociales X, Facebook e Instagram
	SICFacilita	<a href="https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml">https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml</a>
	Servicio devolución de llamadas (Web Call Back)	<a href="https://portalos.outsourcing.com.co:9570/">https://portalos.outsourcing.com.co:9570/</a>
	Chat virtual	<a href="https://portalos.outsourcing.com.co:9624/">https://portalos.outsourcing.com.co:9624/</a>
	Llamada en línea	<a href="https://portalos.outsourcing.com.co:9625/">https://portalos.outsourcing.com.co:9625/</a>
	Agendamiento de citas	<a href="https://portalos.outsourcing.com.co:9544/">https://portalos.outsourcing.com.co:9544/</a>
	Orientación especializada en Propiedad Industrial	<a href="#">Orientación en propiedad industrial   Sede Electrónica (sic.gov.co)</a>
Escrito	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros Backoffice	<a href="https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias">https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias</a> Radicación física

Fuente: Elaboración Propia Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano

- El monitoreo de este servicio está a cargo de la Red Nacional de Protección al Consumidor.
- El monitoreo de este servicio está a cargo de la Delegatura de Propiedad Industrial.

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 6 de 15

El equipo de monitoreo (conformado por las y los funcionarios y contratistas asignados) encargado de realizar el seguimiento y monitoreo debe conocer el Instructivo Protocolo de Atención a la Ciudadanía, ya que este contiene los lineamientos esenciales para brindar una atención enmarcada en los principios que impulsen el acceso a la información de manera transparente, ágil, oportuna y clara en los distintos canales, así como la puerta de entrada para una correcta divulgación de los trámites y servicios que presta la Superintendencia de Industria y Comercio. Puede ser consultado en la siguiente ruta:

[https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/atencion-ciudadania/Protocolo de atencion a la ciudadania 2023.pdf](https://sedeelectronica.sic.gov.co/sites/default/files/atencion-ciudadania/Protocolo%20de%20atencion%20a%20la%20ciudadania%202023.pdf).

El monitoreo y seguimiento a la calidad en la prestación del servicio permite la mejora continua del proceso de atención, mediante el cual se identifican oportunidades de mejora en todos los pasos del proceso de atención brindado a la ciudadanía, además, de garantizar la calidad en la prestación del servicio del Centro de Contacto por medio de la evaluación, alineación, intervención y demás estrategias que permitan la mejora del servicio, generando información de valor que promueva la experiencia de la ciudadanía de acuerdo con las funciones asignadas a la Entidad.


## **5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

Para realizar el monitoreo y seguimiento a los canales de atención, se deben realizar las siguientes actividades:

### **5.1 PLANIFICAR EL MONITOREO**

En conjunto con el proveedor de servicios de los canales de atención a la ciudadanía, se determinan las necesidades de la SIC con referencia al aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio a través del diseño del Plan de Aseguramiento de la Calidad. En este plan se registra la información y características principales, ratio de análisis, cantidad de muestras iniciales, umbrales de aprobación, especificaciones técnicas y de infraestructura, componentes del informe, identificación de herramientas, enlaces o aplicativos para el ejercicio de auditoría y en general todo lo relacionado con el modelo de monitoreo.

El proveedor de servicios procede a definir las variables de control para asegurar la representatividad e integridad del monitoreo de transacciones y la confiabilidad de los resultados.

	<b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 7 de 15


-Tamaño de la muestra: Se garantizará un tamaño de muestra de acuerdo volúmenes entregados por la SIC y partiendo de la necesidad de muestreo por canal, proceso y agente. Esta variable es definida en función de la cantidad de transacciones esperadas a monitorear y el dimensionamiento de recursos asignados de manera exclusiva o compartida según el modelo de operación, además de contemplar un muestreo representativo basado en los históricos de defecto que se registre en cada periodo.



El objetivo de la aleatoriedad es garantizar que la metodología utilizada para seleccionar las transacciones en el momento de ser auditadas no esté sesgada y asegurar la utilización de un método que permita establecer criterios de horario y frecuencias de aleatoriedad (Diario, semanal, quincenal o mensual), actividad que se realiza por medio de una macro configurada de aleatoriedad, la cual arroja las frecuencias a tomar en cada asesor, cabe aclarar que está sujeta a novedades de los asesores como incapacidades, vacaciones, calamidades, en el caso de SIC Facilita por los tipos de cierre y del canal Back Office por el tipo de respuestas y traslados que se realizan, etc.

Para tomar la cantidad de muestras a generar de un asesor, al inicio de mes se realiza la distribución de muestras por segmento según la calculadora muestral, de acuerdo con las solicitudes que genere la SIC o de acuerdo con la participación de atenciones recibidas y asesores asignados a cada canal. Al inicio del mes el funcionario o contratista designado o la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano recibe por parte del proveedor de servicios la muestra sugerida para validación y recomendaciones o ajustes a que haya lugar.

Se recibe mediante correo electrónico el muestreo revisado por el grupo de calidad del proveedor, esto por canal propuesto y sugerido para ser validado antes de iniciar la fase de selección interno de muestreo con las consideraciones para tener en cuenta durante el mes de acuerdo con la dinámica de negocio. A vuelta

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 8 de 15

de correo el funcionario o contratista designado y/o el Coordinador del Grupo de Trabajo confirma o propone ajustes al muestreo.

## **5.2 ADELANTAR EL DESARROLLO DEL MONITOREO**

Se realiza por parte del proveedor de servicios el monitoreo de transacciones basado en la planificación efectuada y el objetivo es identificar las necesidades que a nivel de personas, servicio, procesos y herramientas se han detectado para mejorar la gestión realizada en los canales de atención y permita tener información de valor para mejora de los procesos dentro del centro de contacto. Algunos mecanismos realizados en este proceso pueden ser:

- Monitoreo Remoto (Offline) grabación
- Monitoreo Remoto (Online) intrusión
- Monitoreo Lado a Lado
- Cliente incógnito
- Trazabilidad Casos
- Interaction Analytics

En el ejercicio de auditoría por parte de los analistas de calidad, se pueden tomar interacciones dentro de las 72 horas (Plazo Máximo) anteriores al día del monitoreo.


En relación con los pilotos establecidos por servicios nuevos, entendiendo como servicio nuevo aquel que nunca se haya realizado en la cuenta; estos tendrán la curva de estabilización de 1 mes para ser contados en la nota de Calidad penalizable.

Para cambios en los procesos o modelos de aseguramiento que actualmente se ejecutan serán negociados de acuerdo con el impacto del cambio y se definirá por acta la medición. Se debe llevar a cabo una reunión de implementación de los pilotos para poder determinar la afectación a la línea.

En la ejecución del plan de aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio, se ponen en marcha los procedimientos determinados para el aseguramiento de calidad en la prestación del servicio, estas actividades generan información fundamental la cual es obtenida por el analista de calidad y proporciona los insumos para toma de decisiones.

Este registro contiene los resultados de las auditorías realizadas por el analista de calidad, se registran los errores encontrados ya sean críticos o no críticos. Y se



	<b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 9 de 15

hacen las mediciones estadísticas con el fin de implementar acciones de mejora en los puntos específicos.


### 5.3 ANALIZAR INFORMACIÓN -ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

El Grupo de Atención al Ciudadano tiene acceso a una dashboard de control de estas variables que permite de manera diaria, semanal y mensual analizar los datos de cada proceso de manera personalizada mediante la herramienta Power BI.

- Indicadores: Resultados números de Calidad emitida por matriz y precisiones.
- Agentes: Muestra el desempeño por los embajadores.
- Análisis Cronológico: Muestra el desempeño de los indicadores por mes, semana y día.
- Detonantes: Son los tipos de afectaciones detectadas en la auditoria de las transacciones:
- Calibraciones: Muestra los resultados de Calibraciones por histórico de los 3 últimos meses y el desempeño por cargos.
- Intervención Focalizada: Es el reporte de las gestiones realizadas en la Campaña para garantizar la mejora continua. Se registra información de intervención y los talleres focalizados.
- FCR: Es la tabulación de las transacciones auditadas y clasificadas entre resolutivas y no resolutivas. Así, como el detalle de las causas de la no resolutividad en primer contacto.
- Indicadores de retroalimentación y cierres realizados por los casos por parte de los embajadores en el sistema de monitoreo.

#### **Ver atributos de experiencia en el Anexo 1 ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA PROVEEDOR**

Adicional a la publicación de datos online en el informe BI se recibe por parte del proveedor de servicios el **informe mensual de gestión de la calidad** donde se realiza el análisis cualitativo de las acciones del mes con los hitos relevantes en la gestión de auditoría. Así mismo se recibe un **informe de calibración** con el

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 10 de 15


detalle de las transacciones calibradas y el detalle de los hallazgos evidenciado por los diferentes actores del monitoreo.

Estas sesiones de calibración se realizan por lo menos una vez al mes, entre todos los actores que hacen parte del proceso asegurando que los conceptos estén alineados y que lo que se está midiendo es la necesidad real del servicio y que todos lo interpretan y enfocan de la misma manera, buscando una unidad en la métrica de calidad y asegurando que los atributos están siendo correctamente evaluados desde las perspectivas de cliente, proceso, negocio.

#### **5.4 IMPLEMENTAR PLAN DE CALIDAD**

El grupo de contratistas y funcionarios del GTAC verificará durante la semana siguiente a la recepción de informe calidad y el informe de calibraciones, el análisis y cumplimiento de los planes de aseguramiento formulados por el proveedor, verificando los siguientes ítems:

- Se verificará que se estén implementando sesiones de feedback o coaching efectivos, dirigidas a la mejora continua de los procesos y del desempeño individual de los asesores.
- La validación y respuesta a quejas por parte del área de calidad se llevará a cabo considerando los aspectos relevantes de cada situación presentada por el usuario. Además, se desarrollará un comité con las áreas involucradas para identificar oportunidades de mejora y definir las acciones a implementar.
- Los seguimientos especiales solicitados incluyen la validación de interacciones y un análisis detallado de las transacciones atendidas a través de los canales de atención.
- Los seguimientos a los agentes se realizan cuando se identifican falencias en la atención y orientación brindadas por uno o más asesores. En este proceso, se analizan diversas interacciones para identificar oportunidades de mejora, con el objetivo de elevar la calidad del servicio ofrecido.
- Apoyo en piso para responder dudas e inquietudes de los asesores de la operación. Distribución que se realizó por coordinador.
- Talleres focalizados con los asesores que obtuvieron las notas de calidad más bajas y/o presentaron reincidencia en los ítems afectados, esta realimentación se efectuó con el propósito de reforzar las falencias identificadas en el proceso

	<b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 11 de 15

de monitoreo, brindándoles herramientas para el desarrollo de una mejor gestión.


- **Boletín semanal:** Es un informe que se elabora cada semana para reportar la gestión realizada. Incluye información sobre el avance de los monitoreos, los hallazgos de las evaluaciones, así como los indicadores y alarmas generadas.
- **Proceso de calibración:** Su objetivo es alinear políticas y normas de los procesos de una campaña. Su objetivo es identificar oportunidades de mejora y generar estrategias de intervención para la mejora continua.
- **Alarmas generales:** Son recomendaciones del área de calidad a la operación para corregir fallas y evitar conductas que afecten la calidad del servicio.
- **Reconocimientos:** Resaltan a los asesores que cumplieron criterios de excelencia en su atención y servicio, con esta información enviada a la operación y al equipo de formación para su análisis y gestión.
- **Mentoring:** Es un proceso para los asesores nuevos, donde se identifican oportunidades de mejora que se comparten con los coordinadores y el área de formación.
- **Generación PDA (Plan de Acción):** Se realiza con base en las evidencias del mes anterior. Su objetivo es identificar los ítems más afectados, validar compromisos por área y crear estrategias para reducir el impacto, además de hacer seguimiento al cumplimiento.

## **5.5 REALIZAR SEGUIMIENTO AL PLAN DE CALIDAD**

El seguimiento del plan de calidad tiene como objetivo garantizar la efectividad de los planes de mejora implementados por el proveedor. Esto se logra a través de una revisión exhaustiva de los informes de calidad y calibración, donde se verifica que las acciones descritas sean verídicas y comprobables, contribuyendo así a la mejora continua del servicio ofrecido a la ciudadanía.

### **5.5.1 Planificar el Seguimiento**

Los delegados del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano deben asegurar que el proveedor implemente correctamente el plan de mejoramiento del mes

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 12 de 15

anterior y que los informes de calidad y calibración reflejen acciones verificables y resultados reales.

#### 5.5.2 Revisar el Informe del Proveedor

Verificar que el proveedor haya presentado el informe dentro de los plazos establecidos, comprobar que el informe incluya el plan de mejoramiento del mes anterior, con detalles claros sobre las acciones implementadas. Los aspectos por verificar en el informe son:

- Resultados de las acciones de mejora propuestas, las cuales en su informe deben tener el desarrollo del análisis cuantitativo con el ánimo de verificar el avance del cumplimiento.
- Indicadores clave de calidad: Avances, retrocesos o estancamientos.
- Evidencias de las mejoras realizadas, como ejemplos concretos o datos medibles (antes y después) en el caso que apliquen de acuerdo con los hallazgos, mediante porcentajes de cumplimiento.

#### 5.5.3 Verificar las Acciones Implementadas


El Grupo de Atención al Ciudadano por medio de los funcionarios(a)s y contratistas que pertenecen al mismo y deben solicitar las evidencias físicas o digitales de las acciones mencionadas por el proveedor de manera mensual. Además, realizar visitas a las áreas involucradas y efectuar revisiones de registros si es necesario.

Por otra parte, se solicitan muestras de la implementación, como grabaciones de llamadas, videollamadas, chats, reportes de evaluaciones, y registros de capacitaciones realizadas, entre otros.

Así mismo, verificará que las acciones descritas en el plan de mejora coincidan con las evidencias presentadas. Comprobar si los resultados esperados fueron alcanzados y si los problemas identificados han sido mitigados.

#### 5.5.4 Revisar los Informes de Calidad y Calibración entregados por el Proveedor

**Informe de Calidad:** Revisar los indicadores de desempeño, hallazgos y correcciones propuestas, comparar con el informe del mes anterior para identificar avances o áreas que necesitan más trabajo.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 13 de 15

Generar un análisis de causa raíz y seguimiento a los planes de acción de acuerdo con los hallazgos evidenciados, en los cuales se tenga en cuenta el cumplimiento de los plazos establecidos

**Informe de Calibración:** Verificar la alineación de políticas y normas establecidas. Evaluar si las recomendaciones fueron aplicadas y si generaron mejoras en los procesos, de lo contrario se continuará implementando el seguimiento hasta el cumplimiento correspondiente.

- **Revisión de Procedimientos y Protocolos:** Verificar si los procedimientos utilizados para la calibración siguen los protocolos estándar de la entidad. Si el proveedor o equipo técnico ha utilizado otros métodos, deben estar justificados y que sigan los lineamientos de la entidad.
- **Validación de Recomendaciones:** Evaluar si las recomendaciones hechas al proveedor se implementaron. El informe de calibración debería listar las recomendaciones previas y su estado actual (implementadas, en proceso, no implementadas).

#### Indicador control meta de monitoreo


Evaluar y mejorar la calidad del servicio proporcionado por el proveedor mediante la identificación y análisis del porcentaje de oportunidades de mejora detectados en los controles realizados, asegurando que se implementen acciones correctivas efectivas que beneficien al ciudadano.

Fórmula:

$$\text{Porcentaje de Error Crítico} = \left( \frac{\text{Número de Errores Críticos Detectados}}{\text{Total de Casos Auditados}} \right) \times 100$$

Es de resaltar que el porcentaje de aceptación mínima luego del proceso de control por parte del GTAC será del 90% sobre 100%.

- **Proceso de Medición:**

	<b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 14 de 15

- **Recolección de Datos:** Recopilar los resultados del control realizado por parte del Grupo de trabajo de atención al ciudadano GTAC a la muestra monitoreada y enviada por el proveedor para el ejercicio interno.
- **Cálculo del Indicador:** Aplicar la fórmula descrita con anterioridad para determinar el porcentaje de cumplimiento sobre el 100% de las muestras solicitadas al proveedor.
- **Revisión del Plan de Mejora:** Presentar los resultados al proveedor y revisar su plan de mejora basado en los hallazgos, registrando fechas de compromiso.
- **Presentación de Resultados:** Los resultados se discuten en el Comité de Seguimiento de monitoreo de calidad que se implementaría a partir de este ejercicio.
- **Frecuencia de Medición:** Mensual.

#### 5.5.5 Reporte de Seguimiento

Elaborar el informe de seguimiento en el que se documente lo siguiente:


- Las evidencias presentadas por el proveedor.
- Los controles y archivos de monitoreo realizados por el GTAC.
- Resultados del análisis de las acciones implementadas y su impacto para los casos en los que haya lugar.
- Recomendaciones o ajustes para futuros planes de mejora.

#### 5.5.6 Reunión de Cierre

Realizar una reunión con el proveedor para socializar los siguientes ítems:

- El informe de seguimiento y los resultados obtenidos.
- Canales o servicios que requieren mayor atención o ajustes en el plan de mejora.
- Compromisos y nuevas acciones para el mes siguiente.
- Acta de la reunión en donde se especifiquen los compromisos, tareas, acciones y fechas que den a lugar para su seguimiento.

Este seguimiento garantiza que las acciones correctivas se lleven a cabo de manera efectiva y que los informes reflejen un progreso real de manera mensual.

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p align="center"><b>INSTRUCTIVO DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LOS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b></p>	Código: CS01-I08
		Versión: 2
		Página 15 de 15

## **6 DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-I04.
- Instructivo Protocolo de Atención a la Ciudadanía CS01-I11
- Carta de Trato Digno
- Anexo 1 Atributos de Experiencia Proveedor

### **6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS**

- Manual de Calidad Proveedor de servicios del Contact Center.
- Procedimientos de atención a la ciudadanía por parte del Proveedor de Contact Center.

## **7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN**

Se actualiza el objetivo, el glosario y se complementa toda la descripción de las actividades a desarrollar incluyendo nuevas etapas en la planificación y desarrollo del monitoreo.

Se establece la medición del indicador control meta de monitoreo.

Se crea el anexo 1 sobre los atributos de experiencia del proveedor aplicados en el monitoreo de los diferentes canales.

---

Fin documento