

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	GENERALIDADES	3
5	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	4
5.1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
5.2	METODOLOGÍA DEL MONITOREO Y SEGUIMIENTO	5
5.3	RECOPIRAR INFORMACIÓN para realizar informe	6
5.4	ELABORAR EL INFORME DE SEGUIMIENTO A Canales	6
5.5	IMPLEMENTAR PLAN DE CALIDAD en el centro de contacto	7
6	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	8
6.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	8
7	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	8

Elaborado por: Nombre: Mayerly Ramírez Díaz Cargo: Coordinadora del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano	Revisado y Aprobado por: Nombre: Angelica 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: 2022-08-03
---	---	---

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.

1 OBJETIVO

Definir los pasos requeridos para realizar los monitoreos y seguimientos de ciudadano incógnito a los diferentes canales de atención habilitados por la SIC, a través del desarrollo de las actividades descritas en este documento, las cuáles serán gestionadas por los servidores públicos o contratistas asignados del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en especial los responsables del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, quienes son los encargados de gestionar las actividades descritas.

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.

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.

EFFECTIVIDAD: Relación entre el resultado y el objetivo.

EFICACIA: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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.

MÉTODO CIUDADANO INCÓGNITO: Técnica que será utilizada por los contratistas y funcionarios del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, para realizar el monitoreo y seguimiento de la atención del servicio brindando en los distintos canales de atención. Consiste en interactuar con los canales de atención y actuar como ciudadanos comunes que acceden a trámites o servicios de la Entidad.

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.

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.

4 GENERALIDADES

La Superintendencia de Industria y Comercio en su Grupo de Atención al Ciudadano define protocolos para la prestación del servicio, los cuales permiten contribuir a la mejora del servicio al ciudadano y en busca de la generación de confianza y su entera satisfacción.

La interacción entre los ciudadanos y la Superintendencia de Industria y Comercio se realiza a través de diversos canales de atención de acuerdo con lo estipulado en el numeral 5.2 del Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-I04.

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 al ciudadano, además, de garantizar la calidad en la prestación del servicio de Contact Center por medio de la evaluación, alineación, intervención y demás estrategias que permitan la mejora del servicio, generando información de valor que promueva la experiencia del ciudadano de acuerdo con las funciones asignadas a la Entidad.

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

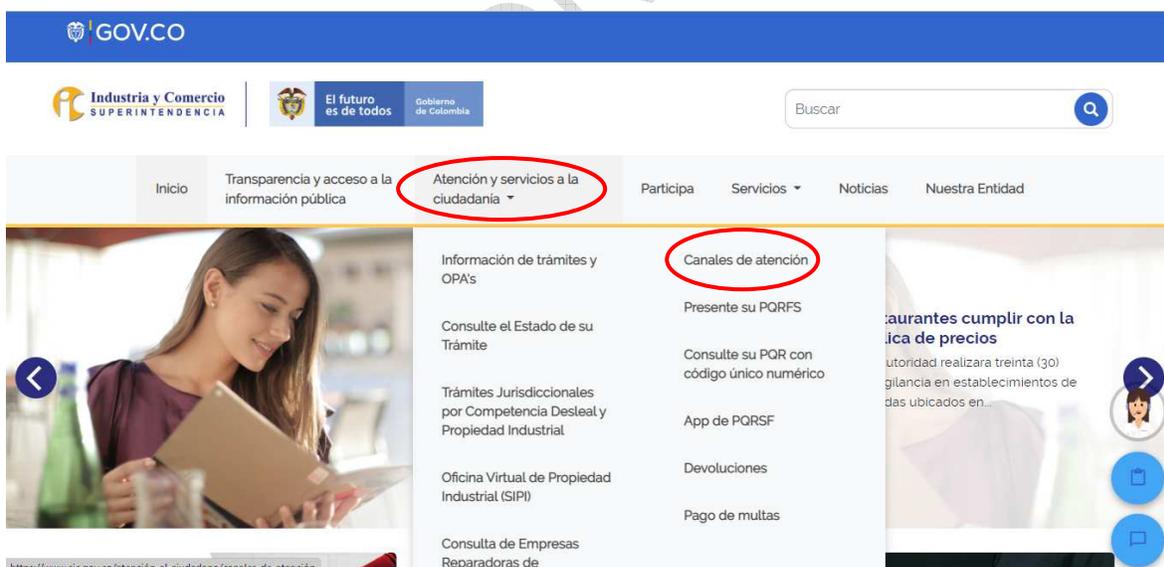
Para realizar el monitoreo y seguimiento como ciudadano incógnito al servicio prestado a través de los distintos canales de atención, se deben realizar las siguientes actividades:

5.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El funcionario o contratista encargado de realizar el seguimiento y monitoreo debe conocer el protocolo de atención al ciudadano, ya que este contiene los lineamientos esenciales para brindar una atención enmarcada en los principios que impulsen el acceso a 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.

El protocolo de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio puede ser consultado en la siguiente ruta:

Ingresar a la página web de la Entidad www.sic.gov.co y dirigirse a la pestaña “Atención y servicios a la ciudadanía”, allí se despliega un menú, donde se debe elegir la opción “Canales de atención”.



The screenshot shows the website interface for the Superintendencia de Industria y Comercio. At the top, there is a blue header with the GOV.CO logo and the text 'Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA' and 'El futuro es de todos Gobierno de Colombia'. Below the header, there is a navigation menu with several options: 'Inicio', 'Transparencia y acceso a la información pública', 'Atención y servicios a la ciudadanía', 'Participa', 'Servicios', 'Noticias', and 'Nuestra Entidad'. The 'Atención y servicios a la ciudadanía' option is circled in red. Below the navigation menu, there is a main content area with a grid of options. The 'Canales de atención' option is circled in red. Other options include 'Información de trámites y OPA's', 'Consulte el Estado de su Trámite', 'Trámites Jurisdiccionales por Competencia Deseal y Propiedad Industrial', 'Oficina Virtual de Propiedad Industrial (SIPI)', 'Consulta de Empresas Reparadoras de', 'Presente su PQRFS', 'Consulte su PQR con código único numérico', 'App de PQRSF', 'Devoluciones', and 'Pago de multas'. On the right side, there is a sidebar with a search bar and a 'Buscar' button. At the bottom, there is a footer with the URL 'http://www.sic.gov.co/atención-al-ciudadano/canales-de-atención'.

Luego, llegaremos a otra página y allí se debe buscar el recuadro con el nombre “Nuestro servicio” y elegir la opción “protocolo de atención al ciudadano”.



Asesoría en línea
Comuníquese con nosotros si tiene alguna duda sobre el procedimiento para realizar su trámite
Asesoría en línea y atención especializada
Abrir chat

Videollamada SIC
Para trámites e información general
Para información en Propiedad Industrial
Lengua de Señas
Ver más

Tiempos de respuesta a peticiones de información, tasas y pagos
Tasas, costos aplicables a copias, listados y otros
Cuentas bancarias para pagos y recaudos
Tiempos de respuesta a peticiones de información

Nuestro servicio
Protocolo de Atención al Ciudadano
Protocolo prevención COVID -19
Reglas del buen servicio
Carta de trato digno
Puntos de atención
Preguntas Frecuentes

De igual manera, se debe reconocer los lineamientos planteados en el el numeral 6 del Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-I04.

5.2 METODOLOGÍA DEL MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El funcionario o contratista encargado de realizar el seguimiento y monitoreo utilizara la metodología de ciudadano incógnito, para que actúe como ciudadano común que accede a los canales de atención a consultar sobre los trámites o servicios que presta la Entidad y basándose en su experiencia durante la interacción, genere un informe con los resultados de dicha atención.

Previo a realizar un monitoreo o seguimiento, el funcionario o contratista que actuara como ciudadano incógnito debe revisar la información general de la Entidad para familiarizarse con los trámites y servicios, con el fin de tener un criterio de evaluación, respecto de la información suministrada por el asesor.

Teniendo en cuenta el protocolo de atención al ciudadano de la Entidad, el funcionario o contratista debe evaluar los siguientes elementos en cuanto a la calidad del servicio:

- **Fiabilidad:** la capacidad de entregar información de una manera consistente y precisa.
- **Confianza:** el nivel de conocimiento y la amabilidad de los agentes, y hasta qué punto generan confianza y seguridad.
- **Empatía:** Nivel en el que los agentes se preocupan y prestan atención integral para que el ciudadano tenga la información eficiente y eficaz.

- **Capacidad de respuesta:** qué tan dispuestos están los agentes a ofrecer un servicio con información ágil, clara y oportuna; así como guiar al ciudadano dentro de la página web o uso de diferentes canales.

De igual manera, cada monitoreo debe contar con las siguientes validaciones:

- Saludo
- Desarrollo
- Satisfacción del ciudadano
- Nivel de servicio
- Aspectos de mejora del proceso de atención y del agente.
- Tiempos de espera y respuesta
- Finalización de la interacción.

La metodología de ciudadano incógnito se realizará para los siguientes canales:

- Telefónica llamada de entrada
- Línea especializada propiedad industrial
- Web call back (servicio de devolución de llamada)
- Chat en línea
- Video llamada especializada en propiedad industrial
- Video llamada – información general
- Línea especializada datos personales
- Línea especializada temas de asuntos jurisdiccionales
- Presencial

De igual forma, el presente instructivo busca mitigar el riesgo de inexactitud de información brindada al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos del instructivo SC01 - I04 “*Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano*”.

5.3 RECOPIRAR INFORMACIÓN PARA REALIZAR INFORME

El funcionario o contratista encargado de realizar el seguimiento y monitoreo, debe registrar todas las observaciones obtenidas de su interacción con el canal de atención al cual se le está haciendo el seguimiento, además, debe recopilar como evidencia toda la información obtenida de los monitoreos realizados; estas evidencias pueden ser videos, grabación de llamadas o imágenes obtenidas del monitoreo y seguimiento realizado.

5.4 ELABORAR EL INFORME DE SEGUIMIENTO A CANALES

El funcionario o contratista encargado de realizar el seguimiento y monitoreo debe generar un informe de seguimiento a los canales de atención; este informe se realizará luego del análisis de la información y evidencias recolectadas en los monitoreos.

Así mismo, en el informe se deben consignar los resultados hallados en cada uno de los canales monitoreados y las observaciones o recomendaciones frente a los hallazgos, teniendo en cuenta la siguiente información:

- Fecha de realización del monitoreo y seguimiento a los canales.
- Responsable de realizar el monitoreo y seguimiento: nombres, apellidos y cargo.
- Canales de atención a los cuales se les realizó el monitoreo y seguimiento.
- Resultados del monitoreo y seguimiento realizado de acuerdo con la metodología definida en el punto 5.2 del presente instructivo
- Conclusiones del monitoreo y seguimiento realizado.

La labor de monitoreo y seguimiento se realiza mensualmente y el informe se entrega los cinco (5) primeros días de cada mes, éste a su vez es compartido con el proveedor con el fin de que se realicen los planes de mejoramiento correspondientes y realizar el seguimiento de su ejecución y avance en los comités de seguimiento realizados por la Coordinación de Atención al Ciudadano.

5.5 IMPLEMENTAR PLAN DE CALIDAD EN EL CENTRO DE CONTACTO

Las siguientes actividades se deben desarrollar con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

- El funcionario y/o contratista deberá presentar la socialización del monitoreo realizado acompañado de un informe de las actividades elaboradas, en los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente a la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano.
- El proveedor debe presentar una propuesta de mejora con el respectivo plan de trabajo en el que se visibilice las actividades a realizar en pro del mejoramiento del servicio.
- El funcionario y/o contratista deberá gestionar las capacitaciones requeridas a los agentes del Contact Center con el fin de que sean actualizados frente a los temas de la Entidad y reforzar los temas en los que se presentaron hallazgos en los monitoreos realizados.
- El funcionario y/o contratista realizará evaluaciones a los agentes sobre los temas vistos en cada una de las capacitaciones.

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-I04

6.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

7 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

Fin documento

COPIA CONTROLADA