
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 1 de 26

CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	8
5	GENERALIDADES	10
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	15
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	17
7.1	ETAPA 1: ATENDER A LA CIUDADANÍA	17
7.1.1	Realizar Atención, Según el Canal	17
7.2	EtAPA 2: REGISTRAR ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA QUE CORRESPONDA	18
7.2.1	Solicitar Datos y Registrar la Atención	18
7.3	ETAPA 3: ANALIZAR REQUERIMIENTO DEL CIUDADANO	19
7.3.1	Identificar Tema de Consulta	19
7.3.2	Requerir información adicional, si se requiere.	20
7.4	ETAPA 4: BRINDAR SOLUCIÓN ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN EN PRIMER CONTACTO	20
7.4.1	Brindar la información o el direccionamiento necesario para satisfacer la consulta presentada	20
7.4.2	Aplicar lo establecido en el GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Tramites	23
7.5	ETAPA 5: TIPIFICAR /REGISTRAR CONSULTA DEL CIUDADANO(A)	23


Elaborado por: Nombre: Arturo Martínez Ochoa Cargo: Coordinador Red Nacional de Protección al Consumidor Nombre: Luis Antonio Silva Rubio Cargo: Coordinador CIGEPI Nombre: Paola Mejía Hoyos Cargo: Coordinadora Atención al Ciudadano	Revisado y Aprobado por: Nombre: Iván Darío Hernández Rodríguez 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: 2024-11-28
--	---	--

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.

 Superintendencia de Industria y Comercio	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 2 de 26

7.5.1	Identificar los Tipos de Consulta Realizada y Generar Reportes Estadísticos.....	23
7.6	ETAPA 6: FINALIZAR LA ATENCIÓN.....	23
7.6.1	Aplicar el protocolo de atención a la ciudadanía.....	23
7.6.2	Realizar Encuesta de Satisfacción.....	23
7.6.3	Realizar Cierre de Ciclo.....	24
7.7	ETApA 7 REALIZAR SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	24
7.7.1	Hacer Seguimiento a la Implementación y Ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con los Grupos de Valor.....	24
7.7.2	Identificar Mejoras en la Prestación del Servicio.....	24
7.7.3	Implementar Punto de control.....	25
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	25
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS.....	25
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	26

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: CS01-P03</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 3 de 26</p>

1 OBJETIVO

Establecer las directrices para atender y brindar orientación e información a la ciudadanía y grupos de valor para el acceso a la oferta institucional en el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales, a través de los diferentes canales de atención, de acuerdo con las estrategias y lineamientos de la Entidad y normatividad vigente.

2 DESTINATARIOS

Este documento aplica para todos los procesos que brinden atención a la ciudadanía y grupos de valor y a los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio que tenga relacionamiento con estos, a través de los diferentes canales de atención disponibles.

3 GLOSARIO


ACCESIBILIDAD: Acceso universal a la Web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios (W3C World Wide Web Consortium). En el contexto colombiano, ha venido asumiéndose como las condiciones que se incorporan en sitios y herramientas web que favorecen el que usuarios en condiciones de deficiencia tecnológica, física o sensorial o en condiciones particulares de entornos difíciles o no apropiados, puedan hacer uso de estos recursos de la Web¹.

ACCIÓN ADMINISTRATIVA: Acción dispuesta para proteger el interés público radicado en los usuarios como una colectividad, la cual se puede ejercer cuando se considera que ha habido una vulneración a los derechos de los consumidores.

ACCIÓN JURISDICCIONAL: Acción dispuesta para proteger los derechos individuales de los consumidores, la cual se puede ejercer cuando se trata de la vulneración de los derechos de un consumidor, involucrado en un conflicto particular (entre éste y un productor o proveedor).

ARREGLO DIRECTO: Es un servicio gratuito de la Red Nacional de Protección al Consumidor RNPC que se presta a través de los Programas de las Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios, que tiene por objeto ofrecer un espacio amigable y directo entre consumidores y productores y/o proveedores de bienes y servicios, para que mediante el dialogo entre ellas y con el apoyo de la RED, busquen gestionar sus diferencias y puedan llegar a un acuerdo voluntario, directo

¹ <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/>

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 4 de 26

y amigable que solucione sus diferencias en una relación de consumo particular. El servicio consiste en la realización de una reunión presencial o virtual entre las partes involucradas en un conflicto de carácter particular y concreto de consumo, surgido por la presunta violación o infracción de las normas de protección al consumidor, en el que ellas de forma directa y voluntaria intentaron resolver su controversia y que el productor y/o proveedor del bien o servicio de respuesta a la reclamación del consumidor, sin tener que acudir ante las autoridades jurisdiccionales competentes. Este encuentro entre las partes se adelantará con apoyo del Gestor o Abogado designado de la Casa o Ruta del Consumidor de bienes y servicios de la RNPC.

ASESOR(ES): Recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; con la capacidad de trabajar múltiples canales y servicios de atención a la ciudadanía.

BASE DE DATOS: Acumulación de información que se ha organizado sistemáticamente para su fácil acceso y análisis. Las bases de datos son a menudo computarizadas².


CANALES DE ATENCIÓN: Mecanismos disponibles para la atención a la ciudadanía través de los siguientes medios: telefónico, chat virtual, videollamada, personalizado y escrito).

CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (CCBS): Programa a través del cual la RNPC 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.

CASO: Número de asignación que proporciona el CRM (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.

CATI: Centro de Apoyo a la Tecnología y la Innovación. Son centros de apoyo para los inventores, innovadores, investigadores, emprendedores, empresarios, instituciones y micro, pequeñas y medianas empresas MIPYMES que requieran orientación y asistencia personalizadas sobre las opciones que mejor se adapten a sus necesidades para la protección de invenciones, innovaciones, marcas y diseños.

² Función Pública-[Glosario](#).

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: CS01-P03</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 5 de 26</p>

CENTRO DE CONTACTO (Contact Center): Es el servicio contratado a través de un proveedor que se encarga de gestionar los diferentes canales de atención definidos por la Entidad para el relacionamiento con la ciudadanía, este proporciona el personal necesario para dar respuesta a las necesidades operativas de la atención a nivel nacional.

CHATBOT: Es un programa informático que simula la conversación humana con un usuario final.

CIGEPI: Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial.

CÓDIGO QR: Códigos QR (Quick Response) son códigos de barras, capaces de almacenar determinado tipo de información, como una URL, SMS, EMail, Texto para ser capturados en dispositivos móviles como teléfonos inteligentes o Smarth Phone.

CRM (Customer Relationship Management-Gestión de Relación con los Clientes): CRM es la sigla utilizada para Customer Relationship Management y se refiere al conjunto de prácticas, estrategias comerciales y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente³.

CRM-CIGEPI: Aplicativo diseñado para el registro de la información de los servicios prestados por CIGEP <https://serviciospi.sic.gov.co/isis/cigepi/>.


FELICITACIONES: 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.

GARANTÍA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tiene contraprestación adicional al precio del producto.

GESTIÓN OUTBOUND: la cual consiste en contactar al usuario y realizar las preguntas filtro necesarias para aclarar su solicitud.

GESTOR CATI - SIC: Profesional del Centro de Información Tecnológica y Apoyo a la Gestión de la Propiedad Industrial CIGEPI que brinda orientación especializada en materia de Propiedad Industrial, búsqueda tecnológica asistida y

³ [Salesforce](#).

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: CS01-P03</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 6 de 26</p>

acompañamiento a la presentación de solicitudes en Propiedad Industrial a los usuarios.

GRUPOS DE VALOR: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares⁴.

GTAC: Grupo de Trabajo de Atención al Consumidor.

GTARNPC: Grupo de trabajo de apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor.

IDONEIDAD: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

INFORMACIÓN: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.


IVR: La respuesta de voz interactiva, o IVR, es un sistema telefónico automatizado que combina mensajes pregrabados o tecnología de conversión de texto a voz con una interfaz de multifrecuencia de doble tono (DTMF) para interactuar con las personas que llaman, permitiéndoles proporcionar y acceder a información sin necesidad de un agente en vivo.

LENGUAJE CLARO: Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente.

OCM (Software de tipificación en el Contact Center): Plataforma que permite realizar el registro de las atenciones a la ciudadanía; así como, la remisión de casos para su correspondiente gestión.

ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA EN PROPIEDAD INDUSTRIAL: Servicio que ofrece información sobre cómo proteger una invención mediante patente de invención, patente de modelo de utilidad, diseño industrial o esquema de trazado de circuitos integrados; cómo registrar marcas, lemas y demás signos distintivos; requisitos para patentar y registrar marcas y demás signos distintivos; cómo conocer

⁴ Función pública-[Glosario](#)

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: CS01-P03</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 7 de 26</p>

el estado y realizar el seguimiento de solicitudes de propiedad industrial; información general sobre normas, procedimientos, trámites de propiedad industrial; cómo usar herramientas de búsqueda para buscar patentes o marcas.

PAC (Punto de Atención a la Ciudadanía): Punto de Atención presencial donde se presta orientación y se tiene acceso a los trámites y servicios que presta la entidad y seguimiento de procesos, entre otros, todo ello apoyado en los sistemas de información con que cuenta esta Superintendencia.


PROMOCIONES Y OFERTAS: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

PROTECCIÓN DE DATOS: La protección de datos se refiere a los derechos de las personas cuyos datos se recogen, se mantienen y se procesan, de saber qué datos están siendo retenidos y usados y de corregir las inexactitudes.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN: documento de consulta pública para la ciudadanía que tiene por objetivo estandarizar y mejorar la interacción entre la ciudadanía y la entidad, por medio de sus asesores, servidores públicos, canales de atención y servicios disponibles e incluye consideraciones para la atención diferencial e incluyente y accesible para personas con discapacidad.

PUBLICIDAD ENGAÑOSA: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC): – Fue creada de conformidad con lo previsto en el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011, como instancia encargada de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, en desarrollo de esa función coordina y articula a actores del proceso de intercambio de bienes y servicios en la sociedad de consumo, es decir a proveedores y/o productores (empresa o comercio), el ciudadano o consumidor y el Estado, a través de las entidades encargadas de proteger sus derechos. La RNPC además tiene como objetivos fundamentales: a) defender los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos; b) trabajar por mantener un equilibrio en la relación que se da entre los consumidores y los productores o proveedores de bienes y servicios; y c)

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 8 de 26

estimular al ciudadano para que participe como veedor permanente del respeto de sus derechos como consumidor bienes y servicios.

RUTAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RCBS): Programa de la RNPC a través del cual, mediante puntos de atención móvil o unidades móviles, se realiza la atención presencial de 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.

SIC FACILITA: Herramienta web con chat de facilitación al servicio de los consumidores, para facilitar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la entidad. Con SICFacilita la Superintendencia de Industria y Comercio realiza actividades de facilitación respecto de conflictos relacionados con la protección del consumidor que se encuentran enmarcados en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor).


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

VENTAS CON UTILIZACIÓN DE MÉTODOS NO TRADICIONALES: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución	1991/1991	Constitución Política.	23 y 74	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones a las autoridades públicas. Acceso a documentos públicos
Ley	1712/2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública	Aplicación total	Acceso de los ciudadanos a los documentos públicos.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		Nacional y se dictan otras disposiciones.		
Ley	1581/2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Aplicación total	
Ley	1381/2010	Por la cual se desarrollan los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4°, 5° y 28 de la Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes.	Título II	Derechos de los hablantes de lenguas nativas.
Ley	962/2005	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	1-10 y 14 - 20	Objeto y principios rectores de los procedimientos. Trámites, información y publicidad. Ámbito de aplicación, Usos de medios electrónicos. Derecho de turno.
Ley	1480/2011	Estatuto del Consumidor		Regula de manera general, tanto sustancial como procesalmente la materia de protección al consumidor.
Decreto	1166/2016	Por el cual se reglamenta el derecho de petición verbal.		Aplicación total
Decreto	1702/2015	Por medio del cual se modifican los artículos 2.2.2.35.3, 2.2.2.35.5 y 2.2.2.35.7. del Decreto Único Reglamentario	N.A.	Modifica en particular, algunos artículos del decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, en materia de operaciones a


 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 10 de 26

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
		del Sector Comercio, Industria y Turismo.		plazos mediante sistemas de financiación.
Decreto	1595/2015	Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el capítulo 7 y la sección I del capítulo 8 del título I del aparte 2 del libro II del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.	N.A.	Modifica apartes de lo consignado en el Decreto Reglamentario Único del Sector Comercio, Industria y Turismo en materia del Subsistema Nacional de la Calidad
Decreto	886/2014	Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.	Aplicación total	
Decreto	1377/2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012	Aplicación total	
Resolución	1519/2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.	Aplicación total	

5 GENERALIDADES

La Superintendencia de Industria y Comercio, cuenta con diversos canales que facilitan el acceso a la información. Entre estos se encuentran los siguientes:

- Telefónico: Por este canal es posible la interacción verbal entre la entidad y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.


 Superintendencia de Industria y Comercio	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 11 de 26

- Virtual: Este canal presta el servicio de atención a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, videollamada y redes sociales.
- Escrito: Este canal permite a los ciudadanos y ciudadanas, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información y orientación.
- Presencial: Este es un canal en el que ciudadanos y ciudadanas y la entidad interactúan de forma personal para realización de trámites y solicitud de servicios, información u orientación.

Este canal también incluye la atención a la ciudadanía que se presta por los funcionarios y contratistas de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

La entidad pone a disposición de la ciudadanía y grupos de valor estos canales a su vez, tienen a disposición servicios específicos para atender a la ciudadanía, los cuales se detallan en el siguiente cuadro y que son atendidos por personal idóneo y capacitado para el correcto desarrollo de los mismos.

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE
Teléfono	Llamadas de entrada y salida	Línea atención Bogotá 6015920400
	Diálogo social	
	Orientación jurídica	
	Buzón fuera de horario	Línea Gratuita Nacional 018000910165
	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
	Puntos de atención	Ubicación y horarios https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/directorio-institucional
	Casas y Rutas del Consumidor de bienes y servicios	Casa del Consumidor de Bienes y Servicios Superintendencia de Industria y Comercio (sic.gov.co)
	Puntos de atención Red CATI	Orientación en propiedad industrial Sede Electrónica (sic.gov.co)
Virtual	Video Llamada	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canal-virtual

 Superintendencia de Industria y Comercio	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 12 de 26

CANAL	SERVICIO	UBICACIÓN/DETALLE
	Chatbot Gaby	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania
	Redes Sociales (Instagram, X y Facebook)	Atención virtual de las redes sociales X, Facebook e Instagram
	SICFacilita	https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml
	Servicio devolución de llamadas (Web Call Back)	https://portales.outsourcing.com.co:9570/
	Chat virtual	https://portales.outsourcing.com.co:9624/
	Llamada en línea	https://portales.outsourcing.com.co:9625/
	Agendamiento de citas	https://portales.outsourcing.com.co:9544/
	Orientación especializada en Propiedad Industrial	Orientación en propiedad industrial Sede Electronica (sic.gov.co)
Escrito	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Otros Backoffice	https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias Radicación física


Fuente: Elaboración Propia Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano

La consulta de estos servicios se puede realizar a través de la página web en el menú destacado “Atención y servicios a la ciudadanía” <https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>.

El presente documento contiene los lineamientos que deben seguir todos los funcionarios, contratistas y personal designado para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales y servicios de atención disponibles en la Entidad.

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

- Observar los principios, directrices y compromisos éticos establecidos en el Código de integridad y en materia de buen gobierno.
- Tener un conocimiento amplio de las funciones, trámites y servicios Institucionales que presta la Entidad, y los procedimientos previstos en el Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI. Para ello, debe asistir de manera obligatoria a todas las capacitaciones que se programen para fortalecer y actualizar su conocimiento.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: CS01-P03</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 13 de 26</p>

- 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 Entidad.
- Dar estricto cumplimiento a la Protección de Datos para Personas Naturales, acorde a la Ley 1581 de 2012.
- Conocer y aplicar el Protocolo de Atención a la Ciudadanía y la carta de trato digno vigentes.
- Atender y comunicarse con la ciudadanía en un lenguaje claro, comprensible y no sexista.
- Prevenir violencias basadas en género (VBG) y/o discriminación en la atención a la ciudadanía.


Con el fin de prestar un servicio de calidad, la atención al ciudadano de la en la Entidad se fundamenta, no sólo en conocimientos técnicos sobre materias específicas de interés para la ciudadanía ciudadanos, sino en la capacidad de entender sus necesidades y expectativas, transmitiendo adecuadamente la información con el fin de que sea recibida y comprendida correctamente, resolviendo sus inquietudes encaminado a aumentar su satisfacción con el servicio recibido.

Tener en cuenta la atención a personas en condición de discapacidad y vulnerabilidad a través de los canales presenciales y virtuales.

Programación de citas en materia de Propiedad Industrial - PI

Los usuarios interesados en recibir información relacionada con Propiedad Industrial deben acudir primero a Atención al Ciudadano, donde se les brindará información general sobre trámites de marcas, patentes y diseños industriales, así como la revisión del estado de los trámites. De ser necesario, el caso será escalado al CIGEPI o al gestor CATI-SIC de la región, quienes proporcionarán orientación especializada en PI.

Si el usuario desea consultar el estado de su trámite, puede hacerlo a través de las diferentes líneas de atención de la entidad: Contact center, video llamada o chat.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 14 de 26

Si el usuario está interesado en recibir orientación para la presentación de solicitudes de propiedad industrial, puede agendar una cita en el tema de interés y de acuerdo con su disponibilidad, a través del siguiente enlace: [Orientación en propiedad industrial | Sede Electronica \(sic.gov.co\)](#).

En caso de que se requieran citas para **marcas** (casos con expediente), estas deben gestionarse a través del siguiente enlace: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=wu54IPeNSEmAO3QKFuHcYoR1xfvQJ7BIsnGqJ4BSqFBUNEJLREExTU1KSEtOUUFaWUIFM1JZQVdTNS4u>


La cita será atendida por un especialista en marcas, quien escuchará las inquietudes del usuario, pero **“no podrá agilizar trámites, ni influir en las decisiones de los expedientes en cuestión, ni se emitirán conceptos puntuales sobre un expediente en particular o decisiones emitidas”**.

Si el usuario requiere citas sobre **patentes** o **diseños industriales** (casos con expediente), deberá solicitar una cita con el examinador del caso en la dirección de nuevas creaciones, diligenciando el formulario de solicitud de agenda disponible en el enlace [Formulario de solicitud de agenda - www.sic.gov.co - sic.gov.co](#).

Cuando la solicitud de cita es por parte del Usuario: Cuando el solicitante o su representante o su apoderado en un trámite ante la Dirección de Nuevas Creaciones esté interesado en reunirse con la entidad, deberá remitir solicitud al correo dirnuecreaciones@sic.gov.co indicando: el número del expediente y los motivos por los cuales pide la reunión. La petición será analizada por la Dirección de Nuevas Creaciones, y de encontrar que la misma es procedente, se procederá a su agendamiento y realización de la cita, en la que estarán presentes por parte de la entidad el examinador principal y un delegado del (la) Director (a) de Nuevas Creaciones.

Cuando la solicitud de cita es por parte de la Dirección: Si como resultado de la revisión del expediente, el examinador asignado al expediente de nuevas creaciones considera necesario sostener una cita con el (los) solicitante (s) y/o con sus representantes o apoderados, deberá informar de esta situación al Coordinador del Grupo de Trabajo al que se encuentre vinculado, quien escalará la solicitud al (la) Director (a) de Nuevas Creaciones, luego de lo cual se determinará la procedencia de la cita. En caso de aceptarla, se procederá a su programación y realización de la cita.


Si el usuario experimenta fallas o problemas técnicos con la Oficina Virtual de Propiedad Industrial, SIPI, debe contactar a la Mesa de Servicios a través del correo: contactenos@sic.gov.co.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 15 de 26

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	ATENDER A LA CIUDADANÍA	<p>Comunicación telefónica, virtual.</p> <p>Recepción de la petición escrita.</p> <p>Visita del ciudadano al punto de atención.</p>	<p>En esta etapa se realiza el proceso de atención desde el momento en que el ciudadano indica su solicitud o radica su petición por cualquiera de los medios habilitados. Se desarrolla la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar Atención, Según el Canal 	Asesor/ Asesor virtual (Chatbot)	N/A
2	REGISTRAR LA ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA QUE CORRESPONDA	<p>Datos básicos suministrados por el ciudadano(a) por los diferentes servicios y/o canales</p>	<p>En esta etapa se registra en CRM o la herramienta que corresponda (tipificador) los datos básicos del ciudadano(a) con el fin de identificar si es la primera vez que es atendido o cual es la trazabilidad de sus interacciones, así como llevar el registro de las interacciones realizadas; lo que permite tener insumos para la caracterización de los usuarios.</p> <p>Se desarrolla la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Solicitar Datos y Registrar la Atención 	Asesor/ Asesor virtual (Chatbot)	<p>Registro o actualización de datos del ciudadano en CRM o la herramienta que corresponda</p>
3	ANALIZAR REQUERIMIENTO DEL CIUDADANO	<p>Requerimiento y descripción del caso planteado por el ciudadano(a)</p>	<p>En esta etapa se escucha/analiza atentamente al ciudadano(a) procurando identificar cuál es el tema de su consulta (preguntas filtro).</p> <p>Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar Tema de Consulta. - Requerir información adicional, si se requiere. 	Asesor/ Asesor virtual (Chatbot)	N/A

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
4	BRINDAR SOLUCIÓN ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN EN PRIMER CONTACTO	Respuesta y direccionamiento al ciudadano(a)	<p>En esta etapa se brinda la información para atender la solicitud presentada. Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Brindar la información o el direccionamiento necesario para satisfacer la consulta presentada. -Aplicar lo establecido en el GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites. 	Asesor	Información
5	TIPIFICAR /REGISTRAR CONSULTA DEL CIUDADANO(A)	Consulta de la ciudadanía e información suministrada	<p>En esta etapa se codifica o se marca en CRM el tema sobre el cual fue informado el ciudadano. Se desarrolla la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los Tipos de Consulta Realizada y Generar Reportes Estadísticos 	Asesor/ Asesor virtual (Chatbot)	Tipificación registrada en CRM
6	FINALIZAR LA ATENCIÓN	Ciudadanía atendida	<p>En esta etapa se realiza el cierre de la atención de manera cordial. Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar el protocolo de atención a la ciudadanía - Realizar Encuesta de Satisfacción - Realizar Cierre de Ciclo 	Asesor Outbound	<p>Remisión a la encuesta de satisfacción</p> <p>Encuesta diligenciada</p> <p>Resultados de la encuesta de satisfacción Registro en OCM</p> <p>Acciones de mejoramiento</p>

 Superintendencia de Industria y Comercio	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 17 de 26

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
7	REALIZAR SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	Datos de la gestión de los canales de Atención a la Ciudadanía (atenciones, encuestas de satisfacción, informes de gestión del Contact Center, entre otros).	<p>En esta etapa se recibe la información de los diferentes canales de atención, se realiza el análisis y se generan las acciones de mejora respectivas y la toma de decisiones.</p> <p>Se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer Seguimiento a la Implementación y Ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con los Grupos de Valor - Identificar Mejoras en la Prestación del Servicio. - Implementar Punto de control. 	Contact center/ servidores públicos / contratistas / Coordinador Atención al Ciudadano	<p>Informe de metas operativas</p> <p>Acciones de mejoramiento a los canales de atención</p> <p>Informes gerenciales</p>

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES


7.1 ETAPA 1: ATENDER A LA CIUDADANÍA

7.1.1 Realizar Atención, Según el Canal

- Para el canal telefónico y los servicios de chat y videollamada el asesor debe saludar al ciudadano(a) haciendo uso de los guiones institucionales establecidos, teniendo en cuenta las normas de cortesía e identificándose a nombre de la entidad y los lineamientos del protocolo de atención a la ciudadanía vigente.

Para el canal telefónico se debe tener en cuenta la opción del IVR seleccionada por el ciudadano(a) al realizar la llamada ya que cada una cuenta con una bienvenida específica, estos son definidos por el Grupo de Atención al Ciudadano y solicitada su parametrización al proveedor del Contact Center.

- La ciudadanía puede radicar sus peticiones a través del canal escrito a través del correo contactenos@sic.gov.co, de manera física, mediante el canal telefónico, la página web de la entidad y las herramientas virtuales dispuestas para tal fin.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: CS01-P03</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 18 de 26</p>

La gestión del asesor del canal escrito comienza cuando le son asignados los radicados que le corresponde solucionar, dentro de cada petición el asesor debe identificar el tipo de respuesta a brindar de acuerdo con los códigos que se tienen establecidos:

- ✓ 317 - Derechos de Petición.
- ✓ 334 - Remisión de Información.
- ✓ 365 - Reclamos, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones.
- ✓ 324 – Petición Interna.
- ✓ Los demás que sean requeridos en el desarrollo del proceso de atención.

El tiempo de respuesta a las peticiones se encuentra establecido por la ley y documentado en la Entidad en el procedimiento interno para la atención de peticiones de información del SIGI.

- En el canal presencial la atención personalizada es ofrecida de acuerdo al(os) punto(s) de atención habilitado(s) a nivel nacional informático, los cuales se pueden consultar en la página web de la Entidad.

El proceso inicia cuando el ciudadano(a) se acerca al punto de atención también puede solicitar un agendamiento programado desde la página web de la entidad (menú atención y servicios a la ciudadanía) y presentarse sin cita previa.

En este momento el asesor se identificará y dará la bienvenida al usuario invitándolo a indicar el motivo de su visita aplicando el Protocolo de Atención a la Ciudadanía.


7.2 ETAPA 2: REGISTRAR ATENCIÓN EN LA HERRAMIENTA QUE CORRESPONDA

La información que se registra permite tener una base de datos actualizada de la ciudadanía que es atendida a través de los diferentes canales de la entidad.

Adicionalmente la información se registra con el fin de identificar si es la primera vez que el ciudadano(a) es atendido(a) y contar con la trazabilidad de sus atenciones.

7.2.1 Solicitar Datos y Registrar la Atención

El asesor procede a solicitar los datos básicos para realizar validación de seguridad e ingresar a la plataforma CRM o herramienta que corresponda.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 19 de 26

- ✓ *Tipo y número del documento de identidad.*
- ✓ *Nombre(s) y apellido(s).*

- Actualizar datos: Cuando el ciudadano(a) se ha comunicado previamente, el asesor debe verificar los datos que se encuentran registrados y en caso de ser necesario realiza la actualización correspondiente (número de teléfono de contacto y ciudad). Esta actualización queda en el CRM o la herramienta que corresponda dispuesto por el proveedor de servicios de Contact Center, en este paso se le informa al ciudadano su aceptación de la política de protección de datos de la entidad para actualizar su información.
- En el caso del canal escrito, el asesor toma los datos de identificación del ciudadano(a) de la petición recibida por el sistema de trámites de la Entidad y procede con el registro en CRM, de esta forma es posible identificar si el ciudadano ha contactado previamente a la entidad a través de alguno de los canales de atención.
- Para el caso de las orientaciones especializadas brindadas por CIGEPI o CATI, la consulta se registrará en el CRM-CIGEPI.
- Las atenciones realizadas por la Red Nacional de Protección al Consumidor se registrarán en el Sistema de Gestión, en caso de que el Sistema no esté disponible por cualquier motivo, se usará el Formato Soporte del Sistema de Gestión-Orientaciones (**DA02-F22**), y se cargará la información al Sistema de Gestión apenas se encuentre disponible nuevamente.


7.3 ETAPA 3: ANALIZAR REQUERIMIENTO DEL CIUDADANO

7.3.1 Identificar Tema de Consulta.

El asesor debe escuchar atentamente al ciudadano(o) procurando identificar cuál es el tema de su consulta.

En el caso del Chatbot (Asistente virtual) se realiza a través de las palabras claves.

- El asesor procede a escuchar atentamente el requerimiento del ciudadano(a), de esta forma identifica las validaciones que debe realizar en las diferentes plataformas de la entidad y la información que deberá brindar para atender la consulta.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: CS01-P03</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 20 de 26</p>

- En el servicio de chat, el asesor procede a leer atentamente los mensajes del ciudadano(a) para realizar el análisis e identificar la información que corresponde a su requerimiento.
- Para el canal Escrito, el asesor realiza la lectura detenida de la petición del ciudadano(a) y de acuerdo con su análisis identifica qué información debe suministrar.

En esta parte del proceso se deben consultar los antecedentes de atención del ciudadano(a), de esta manera se verifican anteriores radicaciones realizadas por él y así poder brindar una respuesta a la solicitud.

7.3.2 Requerir información adicional, si se requiere.

En caso de que el ciudadano(a) no sea claro en su inquietud o se requiera información adicional a la que inicialmente suministró, el asesor realizará las preguntas que considere pertinentes para concretar la solicitud y garantizar que la orientación que suministrará será adecuada para dar respuesta al requerimiento.


Para el canal escrito se cuenta con la posibilidad de realizar Gestión Outbound, si al realizar la lectura de la petición, el asesor considera que no cuenta con la información suficiente para generar respuesta o debe aclarar alguno de los aspectos mencionados por el ciudadano, se procede con la gestión de llamada outbound la cual consiste en contactar al ciudadano(a) y realizar las preguntas filtro necesarias para aclarar su solicitud.

7.4 ETAPA 4: BRINDAR SOLUCIÓN ORIENTACIÓN O INFORMACIÓN EN PRIMER CONTACTO

7.4.1 Brindar la información o el direccionamiento necesario para satisfacer la consulta presentada.

Una vez que el asesor tiene claro el requerimiento del ciudadano(a) procede a realizar las verificaciones correspondientes en las plataformas de consulta disponibles.

De igual forma, el proveedor de contact center debe disponer de un aula virtual del contact center donde encontrará información actualizada acerca de todos los trámites y servicios que ofrece la entidad; así como las novedades del servicio y actualizaciones operativas.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: CS01-P03</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 21 de 26</p>

- En el canal escrito, se genera la respuesta a la ciudadanía y/o el traslado a la dependencia competente en caso de que aplique utilizando el procedimiento de atención a peticiones de información del SIGI:

La respuesta puede ser enviada al ciudadano de manera física o a través de correo electrónico.

- ✓ En caso de ser remitida de forma física, es enviada al personal de apoyo del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, quienes deben relacionar las respuestas, contrastarlas con el sistema de trámites, para verificar que todas las cartas generadas se encuentren firmadas y reportar las novedades evidenciadas. Este grupo de trabajo será el encargado de enviar las cartas al Grupo de Gestión Documental y Archivo por medio de la valija de salida, para enviar el documento por medio del proveedor de servicios de correspondencia a cargo de entregar la respuesta al ciudadano.

De acuerdo con la necesidad particular del consumidor, el profesional designado por el GTRNPC y/o Personal GTAC (para el literal B) podrá suministrar información y/o orientación en los siguientes temas:

A. Protección al Consumidor


Atención enfocada en proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores. De esta manera, la protección al consumidor versa en temas del estatuto del consumidor, de las acciones de protección al consumidor o de competencia de las demás autoridades administrativas con funciones en esta materia.

i. Normativa de protección al consumidor SIC:

- Calidad, idoneidad y seguridad de los productos.
- Garantías.
- Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Responsabilidad por daño por producto defectuoso.
- Información.
- Publicidad.
- Protección contractual.

ii. Servicio de arreglo directo

iii. Acciones administrativas y jurisdiccionales (ver glosario).

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: CS01-P03</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Página 22 de 26</p>

- Acciones administrativas: el profesional informa al usuario como puede ejercer esta acción (a través de la presentación de una denuncia) y lo orienta sobre los requisitos necesarios para el efecto y acerca de las características del procedimiento aplicable.

- Acciones Jurisdiccionales: el profesional informa al usuario como puede ejercer esta acción (a través de la presentación de una demanda) y lo orienta sobre los requisitos necesarios para el efecto y acerca de las características del procedimiento aplicable.

iv. Otras autoridades administrativas.

Orientar en temas relacionados con la protección al consumidor de otras autoridades administrativas del orden nacional y/o local, que hagan parte de la RNPC.

B. Temas de competencia de la (SIC) diferentes a la protección al consumidor:

El profesional (servidor público o contratista) del GTAC-OSCAE suministrará información en los siguientes temas, en caso de no contar con este personal el contratista de la RNPC deberá hacer uso de los diferentes canales de atención para brindar información oportuna al usuario:

i. Propiedad industrial Signos distintivos y nuevas creaciones.

- Requisitos para el registro.
- Costo del trámite.
- Ruta de acceso de ingreso a página SIC.
- Consulta de antecedentes marcarios.

ii. Protección de la Competencia.

- Requisitos para el trámite.

iii. Protección Datos personales


- Procedimiento consulta.
- Reporte registro.

v. Reglamentos Técnicos.

- Información específico reglamento técnico
- VUCE
- SICERCO

vi. Metrología Legal:

- Funciones

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 23 de 26

- OAVM
- Costo verificación instrumentos
- Funciones autoridades
- Explicación control metrológico
- Reglamentos técnicos metrológicos
- SIMEL

7.4.2 Aplicar lo establecido en el GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Tramites.

Se debe aplicar lo establecido en el GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Tramites en el caso de tener novedades con el envío de la respuesta por escrito a la ciudadanía.

7.5 ETAPA 5: TIPIFICAR /REGISTRAR CONSULTA DEL CIUDADANO(A)

7.5.1 Identificar los Tipos de Consulta Realizada y Generar Reportes Estadísticos.

- El asesor debe codificar en CRM o en la herramienta que corresponda el tema sobre el cual consultó el ciudadano(a) y fue orientado(a), de esta manera se cuenta con registro de todas las consultas realizadas y es posible tener trazabilidad de estas.
- En el chatbot la tipificación es automática con base en la información registrada por el ciudadano.
- Para las atenciones brindadas por la RNPC la atención deberá ser tipificada y cerrada en el Sistema de Gestión.
- Para la clasificación y radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias debe aplicarse el procedimiento de atención a peticiones de información del SIGI.


7.6 ETAPA 6: FINALIZAR LA ATENCIÓN

7.6.1 Aplicar el protocolo de atención a la ciudadanía.

Al terminar la orientación a la ciudadanía el asesor deberá finalizar de manera cordial aplicando el protocolo de atención a la ciudadanía.

7.6.2 Realizar Encuesta de Satisfacción

- Al finalizar la interacción telefónica, de chat o videollamada, el ciudadano(a) tendrá la oportunidad de responder la encuesta de satisfacción.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 24 de 26

- Para el canal Escrito de manera mensual se selecciona una muestra de ciudadanos(as) atendidos y a través de correo electrónico se les remite la encuesta de satisfacción de la atención brindada, con esto se pretende obtener una retroalimentación acerca de la gestión realizada por el asesor en la respuesta generada para la petición radicada.
- En el canal Presencial se cuenta con un código QR que puede ser escaneado en sus dispositivos móviles para responder la encuesta.
- En el caso de las orientaciones especializadas del CIGEPI o CATI, la encuesta de satisfacción se envía automáticamente, cada vez que se registran consultas en el CRM-CIGEPI.

7.6.3 Realizar Cierre de Ciclo

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, se contacta telefónicamente una muestra de los ciudadanos(as) que generaron una valoración negativa de la atención y se verifica el motivo específico de dicha calificación. Esto se realiza con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora específicas en la atención del canal, servicio y realizar una restauración de experiencia de cara al ciudadano(a).

Para el caso de RNPC se contacta telefónicamente una muestra del total de los ciudadanos(as) atendidos en el mes.


7.7 ETAPA 7 REALIZAR SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

7.7.1 Hacer Seguimiento a la Implementación y Ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con los Grupos de Valor

Esta etapa es realizada por el contact center, funcionarios, contratistas y/o el Coordinador de Atención al Ciudadano y/o del GTARNPC y tiene como propósito hacer seguimiento a la implementación y ejecución de la estrategia de relacionamiento con los grupos de valor, en la puesta en marcha de los escenarios y la interacción con los grupos de valor, y la ejecución de los procedimientos de Gestión de PQRD y de Monitoreo a canales de atención.

7.7.2 Identificar Mejoras en la Prestación del Servicio.

También se busca identificar mejoras en la prestación del servicio, detectar usuarios insatisfechos y hechos y/o circunstancias que puedan llegar a materializar riesgos, de manera que se logre evaluar el desempeño institucional y generar procesos de mejora.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 25 de 26

Para ello, se organizará, clasificará, analizará y consolidará los datos obtenidos como resultado del seguimiento, con base en ellos se generarán informes y reportes con sus respectivos análisis, que se enviará mensualmente a la Coordinación del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano y es revisado en Comité de seguimiento a la operación del contrato del proveedor de servicios de BPO, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y la generación de planes, acciones y/o actividades que promuevan la mejora continua del proceso, así como aspectos que permitan identificar y proponer mejoras a la oferta institucional.

Nota 1: El desarrollo del seguimiento a los servicios que presta la RNPC se basa en el Instructivo Seguimiento a los Servicios Misionales de la RNPC DA01-I08.

7.7.3 Implementar Punto de control


Se implementan los puntos de control establecidos en las matrices de riesgos del proceso, que van desde capacitaciones, generación de informes de calidad, calibraciones, desarrollo de comités, mesas de trabajo y acciones de mejora continua con los funcionarios y contratistas de atención.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) CS01-P02.
- Paso a paso gestión documental servicio arreglo directo RNPC DA02-I09.
- Procedimiento Arreglo Directo DA02-P02.
- Protocolo de Atención a la Ciudadanía CS01-I03.
- Procedimiento SICFACILITA CS01-P01.
- Instructivo seguimiento servicios de la RNPC DA02 -I08.
- Cronograma de Actividades Casas del Consumidor DA02-F20.
- Formato Soporte Del Sistema De Gestión De La Información RNPC- Atención DA02-F22.
- Carta de Trato Digno
- El ABC de género SIC

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

Procedimientos de atención a la ciudadanía por parte del Proveedor de Contact Center.

 Superintendencia de Industria y Comercio	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código: CS01-P03
		Versión: 1
		Página 26 de 26

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA