


## CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	3
2	DESTINATARIOS .....	3
3	GLOSARIO .....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	6
5	GENERALIDADES .....	8
5.1	Ruta del consumidor de bienes y servicios (rcbs) .....	9
5.2	Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS).....	10
5.3	Atributos del Buen Servicio .....	10
5.4	Trato Digno .....	11
5.5	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS .....	11
5.6	CANALES DE COMUNICACIÓN .....	12
5.7	GESTIÓN DOCUMENTAL .....	13
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO .....	14
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	17
	ETAPA 1: PRESTAR ATENCIÓN en el punto de recepción.....	17
7.1.1	Escuchar e identificar necesidad del usuario:.....	18
7.1.2	Diligenciar el registro de atención y caracterización del usuario: .....	18
7.1.3	Asignar turno y direccionar al ciudadano.....	18
7.2	ETAPA 2. suministrar INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN ...	19
7.2.1	Escuchar relato del usuario y/o consumidor .....	19
7.2.2	Suministrar información y brindar orientación.....	20
7.2.3	Registrar usuarios atendidos y servicios prestados.....	21


Elaborado por: Miguel Angel Tibavisco Contratista GTARNPC  Daniela Robledo Gómez Contratista GTARNPC  Freddy Fabian Mejía Rocha Contratista GTARNPC  Lina Orozco Contratista GTARNPC	Revisado por: Ximena Riaño Agudelo Cargo: Contratista GTARNPC  Aprobado por: Jaime Enrique Santiago Moncaleano  Coordinador Grupo de Trabajo de Apoyo a la Red Nacional de Protección al Consumidor (GTARNPC)	Aprobación Metodológica por: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz  Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad  Fecha: 2021-06-21
---	--	---

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.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 2 de 26

7.2.4	Realizar Evaluación del Servicio prestado.....	22
7.3	ETAPA 3: REALIZAR TRAMITE DE TRASLADO Radicación de documentos de competencia de otras autoridades administrativas DIFERENTE A LA SIC que hacen parte de la RNPC .....	22
7.3.1	Escuchar necesidad del usuario .....	22
7.3.2	Identificar autoridad administrativa competente.....	23
7.3.3	Verificar Información o documentos a radicar.....	23
7.3.4	Radicar documentos.....	23
7.3.5	Consultar trámites radicados .....	23
7.3.6	Registrar usuarios atendidos y servicios prestados.....	23
7.3.7	Realizar Evaluación del Servicio (si no se ha realizado en la etapa 2)	24
7.4	ETAPA 4: REALIZAR SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	24
7.4.1	Recolectar, clasificar y realizar muestreo de los datos. ....	24
7.4.2	Realizar Seguimiento a Experiencia SIC vía telefónica. ....	24
7.4.3	Realizar procesamiento y análisis de los resultados generados por el seguimiento. ....	24
7.4.4	Realizar procesamiento y análisis de los resultados generados por el seguimiento, incluyendo la caracterización del servicio.....	25
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	25
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	25

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 3 de 26

## 1 OBJETIVO

Establecer las actividades requeridas para atender, brindar información y orientación a los usuarios en temas relacionados con los servicios y funciones de la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC), a través de los programas: Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS) y Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS), y demás Servicios que permiten difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, así como recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten.

## 2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los servidores públicos o contratistas que participen directa o indirectamente brindando información y orientación a los usuarios, haciendo uso de un lenguaje adecuado, así como en la atención de los trámites de radicación que presenten los mismos, en temas relacionados con los servicios y funciones de los integrantes de la RNPC y de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de los programas: RCBS CCBS.

## 3 GLOSARIO


**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).

**APOYO A LA COORDINACIÓN:** Servidor público o contratista del GTARNPC quien asume el rol de líder al interior de un programa, proyecto o equipo de trabajo de la RNPC. Es el enlace entre el Coordinador del GTRANPC y el equipo de trabajo a cargo y por lo tanto es responsable del adecuado funcionamiento de este último.

**CALIDAD:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre de él.

**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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 4 de 26

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.

**CONSUMIDOR O USUARIO:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

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

**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.

**PRODUCTO:** Todo bien o servicio.

**PRODUCTO DEFECTUOSO:** Aquel bien mueble o inmueble que, en razón de un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

**PRODUCTOR:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

**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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 5 de 26

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.

**PROVEEDOR O EXPENDEDOR:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

**PUBLICIDAD:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

**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):** Instrumento dispuesto por la ley 1480 de 2011 para difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, articulando las iniciativas y esfuerzos de cada uno de los miembros en materias relacionadas al consumo de 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.


**RUTA LIGERA:** Vehículos tipo camioneta 4x4 dotadas como puntos de atención al usuario.

**RUTA FLUVIAL:** Son rutas de carácter especial y no permanente- que se efectúan en embarcaciones tipo barcaza, ferri o planchón y se desplazan por las principales cuencas hidrográficas del país.

**RUTAS ESPECIALES:** Son aquellas operaciones de transporte multimodal que permiten a la entidad llegar a zonas que no se puedan cubrir por vía terrestre o fluvial, y en la que se deberán utilizar diferentes medios de transporte para poder llevar la oferta institucional de la entidad

**UNIDAD MOVIL:** Vehículos con carrocería tipo bus acondicionados como oficinas rodantes para la atención al usuario,

**SEGURIDAD:** Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 6 de 26

en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RNPC:** Está desarrollado con el fin de facilitar el registro, el acceso a la información, generación de reportes, conservación de la trazabilidad y optimización de tiempos de atención a los consumidores de los diferentes programas de la RNPC, donde se realizan actividades diarias de atención y difusión, cuyos resultados deben ser consolidados y cuantificados. El Sistema de Gestión es un sistema web, al cual puede accederse desde cualquier navegador con los usuarios del directorio activo registrados en los servidores de la Superintendencia de Industria y Comercio, o por medio de un usuario de base de datos registrado mediante el formulario destinado en el sistema para esta función.

**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.

**VENTAS A DISTANCIA:** Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

#### 4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1480 de 2011	Estatuto del Consumidor		Regula de manera general, tanto sustancial como procesalmente la materia de protección al consumidor.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	1564 de 2012	Código General del Proceso	N.A.	Procedimiento Verbal y Procedimiento Verbal Sumario aplicable para el ejercicio de la Acción Jurisdiccional de Protección al Consumidor (demanda)
Ley	1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	N.A.	Procedimiento administrativo aplicable para el ejercicio de la Acción Administrativa (denuncia)
Ley	1328 de 2009	Por la cual se Dictan Normas en Materia Financiera, de Seguros, del Mercado de Valores y otras Disposiciones	N.A.	Normas especiales de protección al consumidor financiero
Ley	142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios	N.A.	Normas especiales de derechos y deberes de los usuarios
Decreto	1074 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo	N.A.	Unifica en una sola norma todos los decretos expedidos en el sector comercio, industria y turismo, en el que se incluyen los relacionados con la materia de control y vigilancia de la SIC, entre ellas, la protección al consumidor y el subsistema nacional de la calidad.
Decreto	1702 de 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 del Sector Comercio, Industria y Turismo.	N.A.	Modifica en particular, algunos artículos del decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, en materia de operaciones a plazos mediante sistemas de financiación.

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto	1595 de 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	780 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social	N.A.	Unifica en una sola norma los decretos expedidos para la garantía de los derechos de los usuarios del Sistema de Seguridad Social en Salud
Circular Única SIC	6 de agosto 2001	Título II de la Circular Única de la SIC	N.A.	


## 5 GENERALIDADES

La Ley 1480 de 2011 en su Artículo 75, creó la Red Nacional de Protección al Consumidor, encargándola de las siguientes tres funciones: difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten y brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones administrativas que les han sido asignadas.

Ahora bien, en atención a las atribuciones conferidas por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio asumir la función de Secretaría Técnica de la RNPC, velando por su conformación y funcionamiento.

Bajo este marco, la SIC, como Secretaría Técnica de la RNPC, inició desde el año 2013 la implementación de dos estrategias básicas: la regionalización de la Protección al Consumidor, con la cual se pretende que, desde cualquier municipio, el usuario pueda acceder a los servicios que se ofrecen; y la segunda es la articulación de todos los miembros de la RNPC, garantizando una protección al



	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 9 de 26

consumidor armónica y eficaz por parte de las autoridades y organizaciones que hacen parte de la RNPC.

Como parte de estas estrategias, se vienen implementando programas Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS), Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS), el programa de Diálogo Ciudadano (DC), el programa de Fondo de Iniciativas de Protección al Consumidor (CONSUFONDO) y algunas herramientas como el portal web, entre otros, que contribuyen a la implementación y al fortalecimiento de la política pública de protección al consumidor.

Particularmente, los programas RCBS y CCBS, a través de sus componentes de atención y orientación a los usuarios, permiten materializar dos de las funciones otorgadas a la RNPC: difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país y recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten

## 5.1 RUTA DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (RCBS)


Su objetivo es acercar los mecanismos de protección al Consumidor a los usuarios de las diferentes regiones del país, con la puesta en marcha de unidades móviles, rutas ligeras, rutas fluviales y rutas especiales que recorren el país.

Cada unidad móvil (UM) o Ruta se convierte en una oficina rodante en donde el usuario obtiene información, orientación y atención relacionada con las funciones y trámites que les corresponde ejercer en materia de protección al consumidor a todas las entidades y autoridades que integran la RNPC; además, obtiene acceso a los servicios (entre éstos, la radicación de documentos) a la SIC.

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

Las jornadas de atención al usuario tienen lugar con la llegada a cada localidad, ciudad o municipio de la UM, previa definición del cronograma de recorridos de la Ruta, y son posibles, además, gracias al compromiso institucional del Ente territorial que cumple su papel de anfitrión y de la coordinación de los demás aspectos logísticos necesarios para que éstas puedan realizar las diferentes actividades que tienen a cargo (*ver Instructivo etapas previas operación Ruta del Consumidor DA02-101*).

La atención en la UM o Ruta, tiene una duración de uno a tres días en municipio no capital de departamento y de cinco días en municipio capital de departamento, o

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 10 de 26

localidad de Bogotá en promedio. El horario de atención al Consumidor , será el designado de acuerdo a la dinámica y permisos otorgados por cada Territorio y es informado previamente de acuerdo con la directriz del Apoyo a la Coordinación responsable del programa.

## 5.2 CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS (CCBS)

En desarrollo de las estrategias ya antes mencionadas, la RNPC puso en funcionamiento el programa CCBS, mediante el cual se adecuan inmuebles en las diferentes ciudades y/o municipios del país, en los cuales hacen presencia funcionarios de la SIC y de otras autoridades que conforman la RNPC. Los objetivos específicos del programa CCBS se orientan a:

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

En la actualidad el programa CCBS se encuentra en funcionamiento en las 5 regiones del país y el horario de atención de cada casa será el designado de acuerdo al convenio o definición del lugar establecido. (*Ver: Instructivo etapas previas operación Casa del Consumidor de Bienes y Servicios DA02-I02* ▯ *Ver Instructivo Cierre de Casas DA02-I08*).


## 5.3 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio que se relacionan a continuación se encuentran orientados a la prestación de un servicio de CALIDAD.

**CONFIABLE:** Que la información suministrada por los servidores o contratistas otorgue al consumidor y/o usuario credibilidad sobre las actuaciones de la RNPC, la cual debe ser suministrada con exactitud, calidad, transparencia y equidad.

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

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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 11 de 26

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

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

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

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


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

*(Ver Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-104)*

#### **5.4 TRATO DIGNO**

Para la Superintendencia de Industria y Comercio la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello cuenta con un equipo de trabajo competente y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales. Es por eso, que la Entidad manifiesta su compromiso a través de la Carta de Trato Digno a los usuarios de la SIC, que aparece publicada en la página web de la entidad, link <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/022019/Carta%20Trato%20Digno-2019.pdf> con el propósito de fortalecer la interacción de la Entidad con la ciudadanía y su interés de brindar trato equitativo, respetuoso, amable, digno, confiable, efectivo, oportuno y sin distinción alguna, garantizando los derechos de los ciudadanos. *(Ver Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-104)*

#### **5.5 POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 12 de 26


La Red Nacional de Protección al Consumidor establecerá mecanismos y controles referentes a la Protección de datos personales de los usuarios que sean atendidos u orientados dentro del marco de en el marco de los programas CCBS Y RCBS de la RNPC, según lo estipulado en la Políticas de Tratamiento de Datos Personales disponibles en el sitio web [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Políticas\\_Habeas\\_Data\\_0.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Políticas_Habeas_Data_0.pdf)

## 5.6 CANALES DE COMUNICACIÓN

Respondiendo a la Carta de Trato Digno presentada en párrafos anteriores, los valores y compromisos que allí se presentan trascienden hacia los canales de comunicación que incorpora la entidad para la correcta y responsable relación con la ciudadanía. Es por ello que, se acude a las nuevas dinámicas de interacción proporcionadas por la tecnología y los avances de conexión para estar a la vanguardia de los canales de diálogo de las nuevas generaciones, sin dejar de lado el uso de telefonía tradicional y puntos de atención situados en las sedes de las Casas del Consumidor.

A continuación, se mencionan las principales estrategias y canales de comunicación externa que ofrecen los programas Casas del Consumidor y Rutas del Consumidor para cumplir con su labor de orientar, informar y establecer comunicación de doble vía con la ciudadanía en lo referente a horarios de atención, novedades en el servicio, aperturas, entre otros.

- ▮ **Sitio web institucional o página web:** el sitio institucional en el que se estarán presentando las novedades sobre los programas será [www.sic.gov.co/rnpc](http://www.sic.gov.co/rnpc)
- ▮ **Redes sociales:** todos los contenidos relacionados con la gestión de la RNPC son divulgados en las redes sociales de la SIC: en Twitter con el usuario @SicSuper, en Facebook como Superintendencia de Industria y Comercio, y en Instagram como superintendencia\_sic.
- ▮ **Canales oficiales de las Autoridades Locales:** es deber de las Alcaldías municipales o locales, como miembros de la RNPC, ofrecer sus canales de atención e información para comunicar a la ciudadanía sobre los cambios de horario o apertura de sedes de las CCBS que puedan llegar a presentarse, así como la presencia y/o visitas de las RCBS en sus municipios y/o localidades.
- ▮ **Sedes Casas del Consumidor de Bienes y Servicios:** las personas interesadas en conocer de primera mano la actividad del programa, podrán

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 13 de 26

dirigirse hacia las instalaciones físicas de la CCBS, donde encontrarán personal dispuesto a brindarle la información necesaria, al igual que alternativas de comunicación como carteleras, folletos, afiches, entre otras herramientas comunicativas.

- ▮ **Presencia de Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios:** las personas interesadas en conocer de primera mano la actividad del programa RCBS, podrán hacerlo en los horarios establecidos y municipios programados a visitar por la Unidad Movil (en donde encontrarán personal dispuesto a brindarle la información necesaria.) y los cuales serán divulgados acorde al cronograma establecido de la UM principalmente por las redes sociales de la SIC, así como de la oficina de prensa de la Alcaldía Anfitriona y otros medios locales y/o regionales identificados. Ver Instructivo Etapas Previas de Operación Rutas del Consumidor (DA02-I01)
- ▮ **Comunicados de prensa:** éste último recurso no es tan frecuente, dado que se usa para anunciar ante medios de comunicación regionales (especialmente), noticias de alto impacto para la SIC, para la RNPC o el programa de Casas del Consumidor y locación de las Rutas del Consumidor, como es el caso de inauguraciones o aniversarios. La estrategia se construye en conjunto y con las aprobaciones de OSCAE y jefatura de prensa de la SIC.

## 5.7 GESTIÓN DOCUMENTAL

Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

El equipo de apoyo de los programas deberá organizar cronológicamente toda la documentación relacionada con el desarrollo de las actividades de Atención al Consumidor dentro de los programas Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios (RCBS) y Casas del Consumidor de Bienes y Servicios (CCBS).

Por lo anterior, los documentos derivados del procedimiento de Atención (DA02-P01), deben ser entregados de manera organizada y completa y con una periodicidad mensual, al equipo de gestión documental del GTARNPC con el formato FUID (Ver GD01-F01 Formato Único de Inventario Documental) debidamente diligenciado. Así, el equipo de gestión documental del GTARNPC asignado para la organización física de los archivos de gestión, procederá de acuerdo al procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01).

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	<b>PRESTAR ATENCIÓN EN EL PUNTO DE RECEPCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Relato del usuario</li> <li>-Necesidad del usuario de recibir información, orientación y/o atención en temas relacionados con la protección al consumidor.</li> </ul>	<p>En esta etapa el anfitrión atiende al usuario en el punto de recepción, identificando la necesidad y direccionándolo a la unidad de atención correspondiente. Las actividades a desarrollar en esta etapa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar e identificar necesidad del usuario</li> <li>- Diligenciar registro de atención y caracterización del Usuario</li> <li>- Asignar turno y direccionar al ciudadano</li> </ul>	<p>Servidor público o contratista designado que ejerza el Rol de Anfitrión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El usuario es atendido y direccionado a las etapas: 2 o 3. Según aplique</li> <li>- Registro al Usuario en el Sistema de Gestión de la Información RNPC</li> <li>- Formato Soporte del Sistema de gestión de la Información-Orientaciones DA02-F22 (en los casos necesarios)</li> <li>- El usuario atendido se retira de la Casa o Ruta cuando el asunto no es competencia de la RNPC o no requiere información adicional.</li> </ul>
2	<b>SUMINISTRAR INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN</b>	<p>Necesidad Identificada en las etapas 1 o 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Relato del usuario</li> <li>-Medios probatorios</li> </ul>	<p>Esta etapa, el profesional del GTARNPC escucha el relato del usuario y suministra información y/o orientación en temas relacionados con la protección al consumidor.</p> <p>Posteriormente realiza la caracterización del servicio</p>	<p>Profesionales (servidor público o contratista) del GTARNPC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario informado y orientado, direccionado a la etapa: 3 (si es necesario)</li> <li>- Experiencia SIC</li> </ul>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		si el usuario los aporta	<p>atendido. Las actividades a desarrollar en esta etapa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar relato del usuario y/o consumidor</li> <li>- Suministrar información y brindar orientación</li> <li>- Registrar usuarios atendidos y servicios prestados</li> <li>- Realizar evaluación del servicio prestado</li> </ul>		
3	<b>REALIZAR TRAMITE DE TRASLADO (RADICACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMPETENCIA DE OTRAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS DIFERENTE A LA SIC QUE HACEN PARTE DE LA RNPC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad Identificada en las etapas 1 o 2</li> <li>- Relato del usuario</li> <li>- Medios probatorios, si el usuario los aporta</li> </ul>	<p>En esta etapa se verifica el cumplimiento de los requisitos y realiza la radicación de documentos, para posteriormente efectuar el traslado respectivo. En caso de que no se cumpla con los mismos, el profesional orienta al usuario para que realice los ajustes respectivos. Así mismo, el profesional puede realizar la consulta de trámites radicados ante la SIC.</p> <p>Las actividades para desarrollar en esta etapa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Escuchar necesidad del usuario</li> <li>-Identificar autoridad administrativa competente</li> <li>-Verificar información o documentos a radicar</li> <li>-Radicar documentos</li> <li>-Consultar trámites radicados</li> <li>-Registrar usuarios atendidos y servicios prestados</li> <li>-Realizar evaluación del servicio prestado (sino se ha realizado en etapa 2)</li> </ul>	<p>Profesional (servidor público o contratista) del GTARNP) y/o Profesional designado por la autoridad Conveino</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Servicio Caracterizado en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC.</li> <li>-Experiencia SIC</li> </ul>
4	<b>REALIZAR SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario orientado y/o atendido</li> <li>- Bases de datos (Atenciones registradas en el Sistema de</li> </ul>	<p>En esta etapa se realiza el seguimiento a la experiencia al usuario y/o consumidores del servicio prestado dentro de los programas RCBS y CCBS, a través de las siguientes actividades:</p>	<p>Profesional (servidor público o contratista) del GTARNPC designado para el grupo de Seguimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informe del proceso de seguimiento y el análisis de los datos.</li> <li>-Reporte de la Experiencia SIC.</li> </ul>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
		Gestión de Información de la RNPC) - Encuesta de Experiencia SIC	- Recolectar, clasificar y realizar muestreo de los datos. - Realizar seguimiento Experiencia SIC vía telefónica. - Realizar procesamiento y análisis de los resultados generados por el seguimiento - Realizar procesamiento y análisis de los resultados generados por el seguimiento, incluyendo la caracterización del servicio.		

A continuación, se presenta el esquema grafico del Procedimiento de atención al Consumidor RNPC:

COPIA NO CONTROLADA



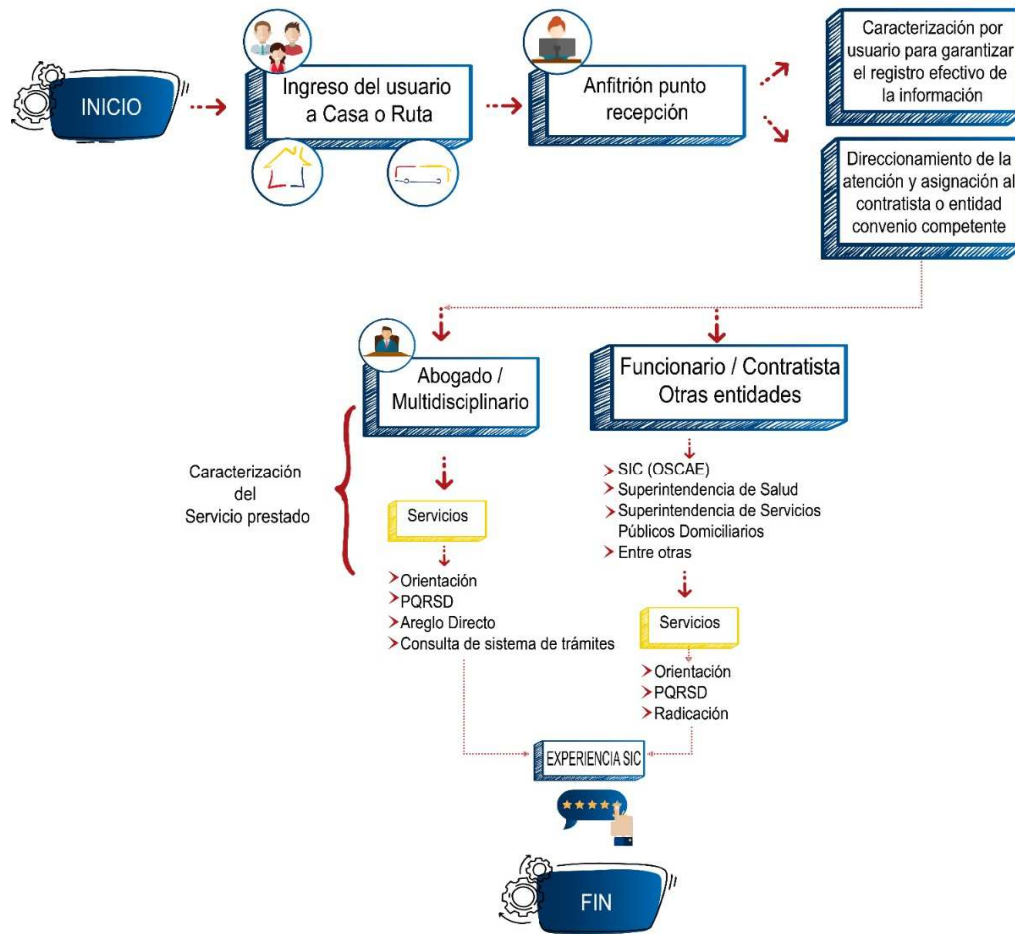


Ilustración 1. Esquema grafico del procedimiento de atención consumidor RNPC

## 7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

### ETAPA 1: PRESTAR ATENCIÓN EN EL PUNTO DE RECEPCIÓN

Esta etapa es desarrollada por el servidor público o contratista que ejerza el rol de Anfitrión, del GTARNPC. Este personal tiene conocimientos generales en temas de protección al consumidor y en las funciones, servicios y trámites propios de la SIC y de las demás entidades y autoridades que conforman la RNPC. Por ende, el anfitrión está en la capacidad de identificar la necesidad del usuario y clasificarla en las siguientes opciones:

- Solicitud de información y/o orientación de trámites
- Solicitud de radicación de documentos SIC
- Solicitud información reclamaciones en protección al consumidor de competencia de la SIC
- No corresponde a los servicios de la RNPC, ni de la SIC

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 18 de 26

En esta etapa de recepción, el personal de apoyo lleva a cabo las siguientes actividades:

#### 7.1.1 Escuchar e identificar necesidad del usuario:

El personal técnico o anfitrión del GTRNPC escucha de manera personal el requerimiento del usuario, para de esta manera identificar su necesidad (tema) y direccionarlo al profesional idóneo que atenderá el caso.

El anfitrión identifica la autoridad administrativa con competencia para atender al consumidor. Si esta autoridad administrativa tiene presencia en las rutas o casas, el anfitrión de la RNPC direcciona al usuario a los profesionales de la autoridad correspondiente.

#### 7.1.2 Diligenciar el registro de atención y caracterización del usuario:

El personal técnico o anfitrión del GTRNPC solicita los datos personales al usuario para el diligenciamiento en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC, así como la caracterización. Estos datos deben ser consignados en dicho formato de tal manera que sean claros, legibles y completos para su respectiva validación. Si los formatos no cumplen con los requisitos mencionados, la información de este usuario no será procesada ni registrada en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC.

El Registro en el Sistema de Gestión de la RNPC es uno de los insumos en la construcción del informe consolidado semanal de los usuarios atendidos y servicios prestados de cada uno de los programas RCBS y CCBS (*ver Instructivo Construcción Informes RNPC DA02-104*) y a su vez permite realizar la caracterización del Usuario.

**Nota 1:** Dado el caso que el personal designado no se encuentre en las instalaciones físicas de los programas Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios o en caso de que se presente alguna falla o contingencia que imposibilite el acceso al Sistema de Gestión de la Información, usará el Formato Soporte del Sistema de Gestión-Orientaciones (DA02-F22) para posterior e inmediatamente tenga acceso, registrar los datos en el Sistema. Cabe aclarar, que este formato es de soporte, mas no representa un medio de registro del servicio de atención y orientación, ya que el único medio para registrar los servicios prestados de la Red Nacional de Protección al Consumidor es el Sistema de gestión de la Información.

#### 7.1.3 Asignar turno y direccionar al ciudadano

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 19 de 26

Una vez registrado el usuario en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC, el personal técnico del GTRNPC o anfitrión, procede a asignar el turno al usuario para ser atendido por el personal profesional (según la autoridad competente correspondiente) y por ende, lo direcciona a la sala de espera mientras es llamado a recibir la atención u orientación que corresponda.

## 7.2 ETAPA 2. SUMINISTRAR INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN


Esta etapa es desarrollada por uno de los profesionales (servidor público o contratista) del GTARNPC, dependiendo del tipo de información y orientación demandada por el usuario. Cabe señalar que estos profesionales tienen conocimientos en temas de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011), específicamente, en relación con los derechos y obligaciones surgidas en una relación de consumo entre los productores, proveedores y consumidores, y los mecanismos dispuestos en la ley para la defensa efectiva de los derechos de estos últimos.

Además, estos profesionales conocen ampliamente las funciones y servicios que brindan las entidades y autoridades que conforman la RNPC y son entrenados frecuentemente por el Grupo de Gestión del Conocimiento para que de manera continua adquieran los conocimientos teóricos y prácticos requeridos para brindar orientación y atención a consumidores y usuarios de manera concreta, precisa, puntual y específica, todo acorde a lo señalado en la ley. En esta etapa, el profesional a cargo lleva a cabo las siguientes actividades:

Punto de control: El usuario o contratista encargado de la implementación del plan de formación interna, verifica que las capacitaciones se realicen de acuerdo al cronograma establecido y el tipo de información requerida para la orientación y atención.

### 7.2.1 Escuchar relato del usuario y/o consumidor

El profesional designado por el GTRNPC escucha de manera personal atentamente el relato del usuario para identificar su necesidad; sí el usuario y/o consumidor aporta documentos físicos (comprobantes de pago, contratos, garantías expedidas por escrito, facturas, tiquetes aéreos, información publicitaria, entre otros), estos son verificados por el profesional para determinar la existencia de la vulneración de los derechos del consumidor y así dar paso a brindar información y/o orientación basada en las características de calidad identificadas del producto SIC (Ver procedimiento Producto No Conforme CI02-P03 ¶ numeral 5.1 Características de Calidad).

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 20 de 26

## 7.2.2 Suministrar información y brindar orientación

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. *Acciones administrativas y jurisdiccionales (ver glosario)*

- 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.

#### iii. *Otras autoridades administrativas*

Solicitud de radicación de documentos competencia de otras autoridades administrativas con funciones de protección al consumidor.

Si la autoridad administrativa no tiene presencia en las rutas o casas, el profesional le informa al usuario los medios dispuestos por cada autoridad para atender su necesidad.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 21 de 26


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:

- i. Propiedad industrial (Marcas y Patentes):
  - Requisitos para el registro
  - Costo del trámite
  - Ruta de acceso de ingreso a página SIC
  - Consulta de antecedentes marcarior
- ii. Protección de la Competencia
  - Requisitos para el trámite
- iii. Cámaras de Comercio
- iv. Protección Datos personales
  - Procedimiento consulta
  - Reporte registro
- v. Reglamentos Técnicos
  - Información específico reglamento técnico
  - VUCE
  - SICERCO
- vi. Metrología Legal:
  - Funciones
  - OAVM
  - Costo verificación instrumentos
  - Funciones autoridades
  - Explicación control metrológico
  - Reglamentos técnicos metrológicos
  - SIMEL

**Nota 2:** La orientación y/o atención, y los servicios prestados por el personal OSCAE □ SIC se realizará bajo el Instructivo de Servicios de Atención al Ciudadano CS01-I04 y/o los documentos dispuestos por la Oficina de Servicios al Consumidor y de apoyo Empresarial OSCAE.

7.2.3 Registrar usuarios atendidos y servicios prestados

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 22 de 26

El profesional designado por el GTRNPC caracteriza en el Sistema de Gestión de la información de la RNPC los servicios prestados en el marco de los programas RCBS y CCBS.

#### 7.2.4 Realizar Evaluación del Servicio prestado

El profesional designado por el GTARNPC invita al usuario a realizar la evaluación del servicio prestado a través de la Encuesta Experiencia SIC, orientándolo y brindándole información fundamental para el acceso y correcto diligenciamiento de la misma, una vez se finalice con el servicio de orientación y/o atención con el fin de establecer oportunidades de mejora.

### **7.3 ETAPA 3: REALIZAR TRAMITE DE TRASLADO RADICACIÓN DE DOCUMENTOS DE COMPETENCIA DE OTRAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS DIFERENTE A LA SIC QUE HACEN PARTE DE LA RNPC**

Esta actividad es desarrollada por el profesional del GTARNPC y/o designado por la autoridad convenio en el marco del programa RCBS y CCBS, por medio del radicado virtual de las entidades competentes. Este profesional cuenta con conocimientos en temas de protección al consumidor, particularmente relacionado con las facultades administrativas y jurisdiccionales correspondiente a cada autoridad. En esta etapa, el profesional a cargo lleva a cabo las siguientes actividades:

#### 7.3.1 Escuchar necesidad del usuario

El profesional del GTARNPC y/o designado por la autoridad convenio escucha atentamente de manera personal el relato del usuario para identificar su necesidad; sí el consumidor aporta documentos físicos (comprobantes de pago, contratos, garantías expedidas por escrito, facturas, tiquetes aéreos, información publicitaria, entre otros), éstos son verificados por el profesional para determinar la existencia de la vulneración de los derechos del consumidor y dar así paso a la radicación o traslado.

En caso que el usuario no presente documentos físicos o digitales o estos no sean claros, no se podrá realizar el respectivo radicado por parte de los profesionales del GTARNPC. Por lo tanto, el profesional sugiere al usuario acudir a una nueva atención en el marco de los programas RCBS y CCBS en donde se alleguen los mismos, para de esta manera dar paso a la radicación y/o traslado a la autoridad administrativa competente

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 23 de 26

### 7.3.2 Identificar autoridad administrativa competente

El profesional asignado por el GTARNPC y teniendo en cuenta el caso particular del usuario, identificará la autoridad administrativa con competencias sobre el mismo, con el objetivo de radicar los documentos y dar posterior traslado a tal entidad.

### 7.3.3 Verificar Información o documentos a radicar

El profesional asignado por el GTARNPC y/o el funcionario designado por la autoridad convenio en el marco del programa RCBS y CCBS verifica el cumplimiento de los requisitos para adelantar la radicación de documentos por medio del radicado virtual de las entidades competentes. En caso de que no se cumpla con los mismos, el profesional orienta al usuario para que realice los ajustes respectivos y acuda a una nueva atención para dar paso a la radicación.

### 7.3.4 Radicar documentos

El profesional del GTARNPC y/o el funcionario designado por la autoridad convenio, podrá orientar en la radicación de documentos en las entidades competentes (diferentes a la SIC) por medio del radicado virtual dispuesto. En caso de encontrarse el personal designado por la autoridad competente de la RNPC diferente a la SIC en el marco de los programas CCBS y RCBS, este tramitará el radicado acorde a lo dispuesto en sus procesos y procedimientos.


El radicado virtual de las entidades competentes generarán un número de radicación, el cual es entregado al usuario para que éste haga el seguimiento del trámite a través del medio asignado por la autoridad competente en cuestión. El profesional debe indicarle al usuario, que el seguimiento del trámite es de su exclusiva responsabilidad y que, por tanto, deberá estar atento en la página web en donde se registrarán todas las actuaciones de su proceso.

### 7.3.5 Consultar trámites radicados

El profesional designado por el GTARNPC y/o profesional designado por la autoridad convenio, en el evento que el usuario requiera la consulta de un trámite, mediante el número de radicación efectúa la misma ante los medios virtuales y/o página web designada para la entidad competente. Con base en la consulta, se informa al usuario el estado del trámite.

### 7.3.6 Registrar usuarios atendidos y servicios prestados

El profesional del GTARNPC registra en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC cada uno de los servicios prestados.

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 24 de 26

### 7.3.7 Realizar Evaluación del Servicio (si no se ha realizado en la etapa 2)

El profesional designado por el GTARNPC invita al usuario a realizar la evaluación del servicio prestado a través de la Encuesta Experiencia SIC, orientándolo y brindándole información fundamental para el acceso y correcto diligenciamiento de la misma, una vez se finalice con el servicio de orientación y/o atención con el fin de establecer oportunidades de mejora.

## 7.4 ETAPA 4: REALIZAR SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Esta etapa es realizada por los servidores públicos o contratistas designados por el GTARNPC para la implementación de la estrategia de Seguimiento y Análisis de datos, la cual tiene como propósito general monitorear la prestación del servicio de Orientación Atención brindada en el marco de los programas CCBS y RCBS, analizar su caracterización en el Sistema de Gestión de la Información de la RNPC, impacto y resultados, así como medir la satisfacción de los consumidores, productores, proveedores y usuarios en general, de manera que se logre evaluar el desempeño institucional y la calidad de los servicios prestados. Esto se hará a través de :

### 7.4.1 Recolectar, clasificar y realizar muestreo de los datos.

El contratista o servidor público designado por el GTARNPC para recopilar los datos a través del Sistema de Gestión, éstos corresponden a la caracterización de los usuarios y los trámites efectuados. Los clasificará por tipo de servicio, es decir: Orientación, PQRS, Demanda, Arreglo Directo, SIC Facilita,, de manera tal que posibilite de ser necesario, realizar un muestreo probabilístico de los servicios dispuestos por la red en el marco del programa CCBS y RCBS.


### 7.4.2 Realizar Seguimiento a Experiencia SIC vía telefónica.

El contratista o servidor público designado por el GTARNPC contactará al usuario vía telefónica para realizar seguimiento a los servicios prestados, para evaluar la gestión de la calidad a través de encuestas que corresponden a la [Experiencia SIC], a efecto de medir la satisfacción de los usuarios y determinar el nivel de información, recordación y efectividad de los servicios de la RNPC.

### 7.4.3 Realizar procesamiento y análisis de los resultados generados por el seguimiento.

El contratista o Servidor público designado por el GTARNPC 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



	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 25 de 26

enviará mensualmente a la Coordinación del GTARNPC y a los líderes de cada programa misional (CCBS y RCBS), con la finalidad de facilitar la toma de decisiones y la generación de planes que promuevan la mejora continua del proceso.

7.4.4 Realizar procesamiento y análisis de los resultados generados por el seguimiento, incluyendo la caracterización del servicio.

El GTARNPC designado para el grupo de Seguimiento y Análisis de datos, identificará los temas y motivos de mayor consulta, con el objeto de determinar problemáticas de consumo, grupos de interés, localización geográfica, empresas y otros factores determinantes, para analizar estrategias referentes a la protección del consumidor a partir de la caracterización de los servicios, usuarios y/o consumidores de la RNPC.

## 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ▢ DA02-I01 Instructivo Etapas Previas Operación Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios
- ▢ DA02-I08 Instructivo Cierre o Suspensión Casa del Consumidor
- ▢ DA02-I02 Instructivo Etapas Previas Operación Casas del Consumidor de Bienes y Servicios
- ▢ DA02-F22 Formato Soporte al Sistema de Gestión de la Información
- ▢ CS01-I04 Instructivo de Servicio de Atención al Ciudadano
- ▢ GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental
- ▢ CI02-P03I Procedimiento Producto No Conforme
- ▢ Anexo: Manual Usuario SGRNPC

## 9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se elimina formato de Registro de Atención DA02-F08 como salida del procedimiento.

Se estipula el Sistema de Gestión de la Información RNPC como único medio para el registro y caracterización de usuarios y servicios prestados.

Se incluye Formato Soporte del Sistema de Gestión-Orientaciones DA02-F22

Se relaciona Nota en Etapa 1: Diligenciar el registro de atención caracterización del usuario, numeral 7.1.2, sobre el uso del formato de Soporte al Sistema de Gestión de la Información-orientaciones (DA02-F22).

Se adiciona numeral de Gestión Documental

Se relacionan los siguientes documentos:

- Instructivo Cierre o Suspensión Casa del Consumidor DA02-I08
- Anexo al procedimiento: Manual Usuario SGRNPC

 <b>Industria y Comercio</b> SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CONSUMIDOR RNPC	Código: DA02-P01
		Versión: 3
		Página 26 de 26

---

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA