



PLAN DE ATENCIÓN EFICIENTE

Línea Telefónica-Contact Center

**Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial
Superintendencia de Industria y Comercio**

Versión 1





JUSTIFICACIÓN



El Grupo de Atención al Ciudadano está implementando programas de capacitación al interior de la Superintendencia de Industria y Comercio, y entre los agentes operadores del Contact Center, para promover la importancia de la buena actitud hacia los usuarios, los conocimientos técnicos necesarios para una excelente atención y las competencias para lograr la humanización del servicio.



El éxito en la transformación del servicio, depende directamente de los agentes que atienden a la ciudadanía a través del Contact Center. La información que ofrecen y los modales con los que se comunican telefónicamente, garantizan el éxito en la atención.



El programa de capacitaciones hace parte de una estrategia de comunicación que esta articulada por 3 pilares: información, participación e innovación. La campaña por una mejor atención al ciudadano pertenece al grupo de información, donde se divulgan contenidos y tips básicos para lograr la máxima satisfacción de los usuarios .





ATENCIÓN TELEFÓNICA EFICIENTE

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS DE LA SIC

La Superintendencia de Industria y Comercio, en aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizar a sus usuarios la atención por los canales:

Presencial, de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 4.30 p.m.

Telefónico, dentro del horario de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 7.00 p.m.

Virtual mediante los enlaces publicados en la página web www.sic.gov.co: Servicio al ciudadano; Buzón de contacto, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; Asesoría en línea-chat y a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, que permiten el seguimiento y control de las respuestas a sus peticiones, consultas, denuncias, quejas y reclamos.

De igual manera, los Derechos que se enuncian a continuación, se encuentran respaldados bajo las normas legales vigentes:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Superintendencia.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



TEMAS CON MAYOR FRECUENCIA DE CONSULTA

Propiedad Industrial ↔ Protección al Consumidor



- Los temas que requieren mayor preparación y conocimientos técnicos de los agentes, por su alto número de consultas, son Propiedad Industrial y Protección al Consumidor
- Todos los trámites requieren una asesoría clara, fácil de entender y veraz por parte de los agentes de atención telefónica.
- El tiempo promedio de la llamada no debe sobrepasar los 4 minutos, por lo cual los agentes deben saber identificar en un primero momento, cual es la necesidad de un usuario, para responderle de manera breve, concisa y sin rodeos.
- El Canal telefónico tiene el propósito de dar respuesta a la mayor parte de consultas que ingresan a la entidad, y así mismo ayudar a descongestionar el canal de atención personalizada ubicado en la sede central SIC.

CONSULTAS REFERENTES A PROPIEDAD INDUSTRIAL





PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS CONSULTAS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

- El tiempo estimado para la llamada debe ser de máximo 4 minutos.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre de la entidad, Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., me confirma los siguientes datos para realizar el registro de su llamada? Gracias por los datos suministrados, en qué le puedo colaborar?
- Identificar la solicitud y ofrecer una información básica acerca del registro de la marca: el trámite de registro de marca es un trámite totalmente voluntario, se debe dar el valor de la solicitud y el banco con su respectiva cuenta a la que se debe realizar el pago. Explicar los pasos a seguir para acceder a dicha información en la página web de la entidad (recordar que la misma es herramienta de trabajo e información de los agentes operadores).
- Re-direccionar a los diferentes canales de atención, en caso de que la solicitud del usuario sea compleja y requiera información más concreta: asesoría en línea, correo electrónico o atención personalizada.
- Termine la llamada adecuadamente: hay algo más en que pueda servirle?, agradezca al ciudadano el haberle dado la oportunidad de atenderlo, recuérdale su nombre y que tenga un buen día.





PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS CONSULTAS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

- El tiempo estimado para la llamada debe ser de máximo 4 minutos.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre de la entidad, Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., me confirma los siguientes datos para realizar el registro de su llamada? Gracias por los datos suministrados, en qué le puedo colaborar?
- Identificar la solicitud y ofrecer una información básica acerca del estado del tramite que adelanta el usuario: el agente de atención telefónica deberá solicitarle el número del radicado, verificar el estado del trámite en el aplicativo correspondiente de la página web (consulta de Signos Distintivos) y posterior a ello deberá informarle concretamente el estado actual del mismo.
- El tiempo para verificar el aplicativo e informar al ciudadano no debe sobrepasar los 3 minutos, por lo cual se exige un buen manejo de la herramienta.
- Re-direccionar a los diferentes canales de atención, en caso de que la solicitud del usuario sea compleja y requiera información más concreta: asesoría en línea, correo electrónico o atención personalizada.
- Termine la llamada adecuadamente: hay algo más en que pueda servirle?, agradezca al ciudadano el haberle dado la oportunidad de atenderlo, recuérdale su nombre y que tenga un buen día.





PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS CONSULTAS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

- El tiempo estimado para la llamada debe ser de máximo 4 minutos.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre de la entidad, Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., me confirma los siguientes datos para realizar el registro de su llamada? Gracias por los datos suministrados, en qué le puedo colaborar?
- Identificar la solicitud y re-direccionar al usuario directamente a la sede central de la SIC para que reciba asesoría personalizada y le sean entregados los documentos impresos que requiera; solamente en los casos que sea prudente y posible.
- Termine la llamada adecuadamente: hay algo más en que pueda servirle?, agradezca al ciudadano el haberle dado la oportunidad de atenderlo, recuérdale su nombre y que tenga un buen día.





TIPS BASICOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

PLENO CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD EN PROPIEDAD INDUSTRIAL

Para identificación rápida de una solicitud telefónica, es necesario que se tenga claridad y conocimiento afianzado del tema e interpretación del mismo y de la normatividad reguladora: decisión 486 de 2000, resolución 173 de 2013, circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio – Título X



CONSULTAS REFERENTES A PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR





PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS CONSULTAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- El tiempo estimado para la llamada debe ser de máximo 4 minutos.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre de la entidad, Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., me confirma los siguientes datos para realizar el registro de su llamada? Gracias por los datos suministrados, en qué le puedo colaborar?
- Identificar la solicitud y ofrecer una información básica acerca del estado en el que se encuentra el trámite y todos los actos administrativos que estén registrados en el expediente. Explicar los pasos a seguir para acceder a dicha información en la página web de la entidad (recordar que la misma es herramienta de trabajo e información de los agentes operadores).
- Termine la llamada adecuadamente: hay algo más en que pueda servirle?, agradezca al ciudadano el haberle dado la oportunidad de atenderlo, recuérdale su nombre y que tenga un buen día.





PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS CONSULTAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- El tiempo estimado para la llamada debe ser de máximo 4 minutos.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre de la entidad, Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., me confirma los siguientes datos para realizar el registro de su llamada? Gracias por los datos suministrados, en qué le puedo colaborar?
- Identificar la solicitud y ofrecer una información básica acerca del estado del trámite y de las facultades por las cuales la entidad conoce y adelanta el proceso.
- Es importante aclarar el termino de respuesta de la entidad con respecto al fallo que se emitirá en concordancia a las facultades:
● Cuando la entidad adelanta el tramite bajo las funciones Jurisdiccionales, la normatividad no indica un término fijo y el fallo se puede emitir en cualquier momento posterior a la emisión del auto que admite la demanda.
- Termine la llamada adecuadamente: hay algo más en que pueda servirle?, agradezca al ciudadano el haberle dado la oportunidad de atenderlo, recuérdale su nombre y que tenga un buen día.





PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS CONSULTAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

- El tiempo estimado para la llamada debe ser de máximo 4 minutos.

Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre de la entidad, Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., me confirma los siguientes datos para realizar el registro de su llamada? Gracias por los datos suministrados, en qué le puedo colaborar?

- Identificar la solicitud y ofrecer una información básica acerca del estado del trámite.

Posteriormente re-direccionar a la sede principal cuando se requiera información más compleja del trámite, fin de la solicitud, tiempos de respuesta, estado de notificación de actos administrativos, presentación de recursos de ley, aclaración del sentido de fallos o impresión de documentos.

- Termine la llamada adecuadamente: hay algo más en que pueda servirle?, agradezca al ciudadano el haberle dado la oportunidad de atenderlo, recuérdale su nombre y que tenga un buen día.

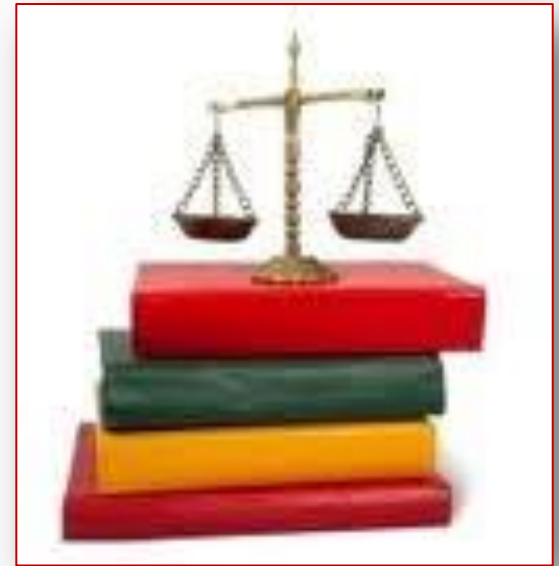




TIPS BASICOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

PLENO CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Para identificación rápida de una solicitud telefónica, es necesario que se tenga claridad y conocimiento afianzado del tema e interpretación del mismo y de la normatividad reguladora: ley 1480 de 2011, circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, facultades administrativas y jurisdiccionales, Código de Procedimiento Administrativo





PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SERVICIO TELEFÓNICO GENERAL SU AMABILIDAD Y CALIDEZ HABLAN POR USTED

1. Contestar el teléfono antes del tercer timbre
2. Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre entidad o punto de servicio al ciudadano. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?
3. Si debe hacer que el ciudadano o ciudadana espere, Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
4. Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
5. Espere a que el ciudadano le conteste.
6. Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
7. Si debe transferir la llamada, explique al ciudadano por qué.
8. Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
9. Termine la llamada adecuadamente: hay algo más en que pueda servirle?, agradezca al ciudadano el haberle dado la oportunidad de atenderlo.
10. Permita que el ciudadano cuelgue primero.





GRACIAS POR SU ATENCIÓN

OSCAE es más información

Ana María Uribe
Jefe Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo empresarial

Elaborado por: Ceira Morales
Maria del Pilar Marti
4 de febrero de 2013

