



PLAN DE ATENCIÓN EFICIENTE Ciudadanos Inconformes

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

Versión 1 (aplicable a todos los canales de atención)



GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SU RAZÓN DE SER



El servicio a la ciudadanía es la filosofía que le da sentido a la entidad y que se materializa a través del Grupo de Atención al Ciudadano, en donde la SIC tiene la oportunidad de estar en contacto directo con los usuarios para escuchar sus requerimientos, necesidades, expectativas e inquietudes.

Para el Grupo de Atención al Ciudadano, los usuarios son el eje de la gestión pública, la cual esta dirigida a garantizar el respeto a sus derechos, su bienestar y calidad de vida.

Es la oficina encargada de informar y orientar al ciudadano respecto a los servicios y trámites que son competencia de la entidad, mediante un sistema de comunicación personalizada, telefónica y virtual.



ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES

JUSTIFICACIÓN DEL PROTOCOLO



Desarrollar las destrezas y herramientas para dominar el proceso de calidad en el servicio de atención al cliente difícil, así como también descubrir sus fortalezas y áreas a mejorar y potenciar la capacidad de establecer relaciones confiables, duraderas y respetuosas con los mismos.

En un mundo de tanta competencia, mantener, acercar y fidelizar los ciudadanos se ha convertido en una labor prioritaria. Se compite con valores agregados que permitan la fidelización del usuario, evitando a toda costa que este se decepcione de nuestra Entidad y mas aún, de la calidad del servicio recibido.

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 inconformes, los conocimientos técnicos necesarios para una excelente atención y las competencias para lograr la humanización del servicio.

Los ciudadanos inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

La meta es prestar un servicio ágil, certero y oportuno a los ciudadanos de cualquier edad, para evitar inconformidades o pérdida de confianza.



ATENCIÓN EFICIENTE A CIUDADANOS INCONFORMES

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.

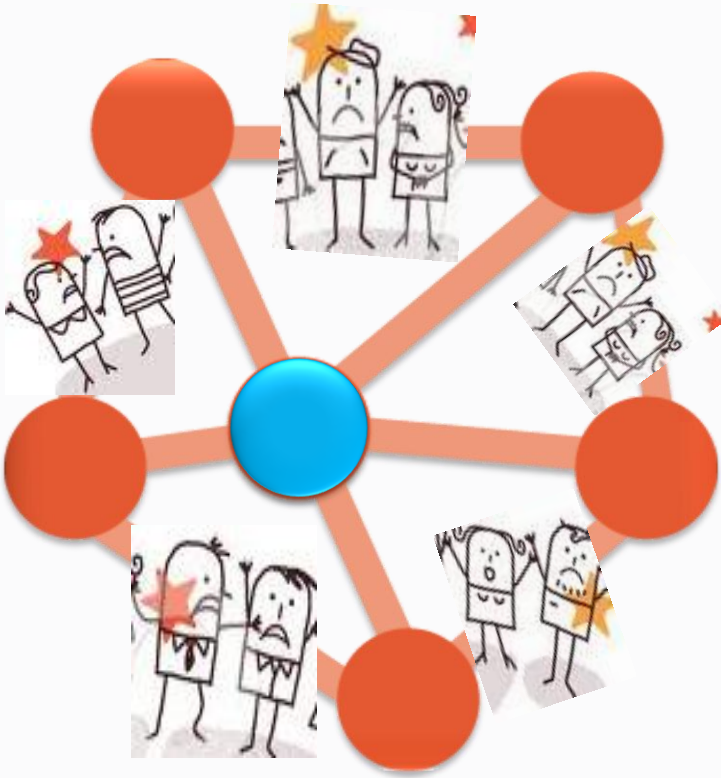
De igual manera, los Derechos que se enuncian a continuación, se encuentran respaldados bajo las normas legales vigentes:

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.



ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES

LOGÍSTICA DE ATENCIÓN



Las personas que atiendan al público (funcionarios, agentes operadores), antes del inicio de la jornada laboral deberán hacer el alistamiento de las herramientas necesarias, probar la funcionalidad de los equipos y enterarse de la información extraordinaria que se haya generado en la Superintendencia (página web e intranet).

Tanto funcionarios como agentes operadores portarán, ya sea la identificación que los acredita como funcionarios de la SIC, o el uniforme de atención con el logotipo de la entidad.

El personal de atención debe garantizar que el ciudadano que está en las instalaciones de la entidad sea atendido con rapidez y sin necesidad de recorrer por las diferentes oficinas del edificio. Además, debe investigar a fondo cuál fue el incidente, para poder solucionarlo de la manera más eficaz.

Cuando se presente la situación de inconformidad, y el usuario se encuentre alterado en el punto de atención, cualquier agente deberá proceder a atenderlo con carácter prioritario, conservando siempre la calma y una actitud colaborativa.

Si todos los cubículos están ocupados, se solicitará al ciudadano esperar brevemente para poder atenderlo mejor, lograr que se desahogue y cuente su problema detalladamente. Ante todo, es necesario demostrarle la intención y el compromiso de ayudarlo.



ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES

LA MANERA DE ATENDERLOS



- ✓ Deje que el ciudadano se desahogue y diga cómo se siente
- ✓ No lo interrumpa
- ✓ Muéstrelle con su actitud que lo está escuchando
- ✓ No le diga que se calme
- ✓ Mantenga el contacto visual
- ✓ No tome el incidente como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no contra usted
- ✓ En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- ✓ Presente disculpas al ciudadano por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación
- ✓ Empiece a solucionar el problema obteniendo del ciudadano toda la información que necesite
- ✓ Verifique los datos repitiéndoselos al ciudadano



ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES

LA MANERA DE ATENDERLOS



- ✓ Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir
- ✓ Haga seguimiento a la solución
- ✓ Si puede, contacte posteriormente al ciudadano para medir su grado de satisfacción con la solución
- ✓ Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron
- ✓ Si el malestar del ciudadano se ha originado por algún evento o decisión de la administración, trate de mostrarle el lado positivo de la medida (el cual usted debe haber pensado antes). Por ejemplo, el ciudadano está inconforme por el Día Sin Carro. Manifiéstele que es una oportunidad para respirar aire más puro y una forma distinta de disfrutar nuestra ciudad que cada día está más bella.



ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES

IDENTIFICACIÓN DEL ESTADO DEL CIUDADANO



- ✓ Como primera medida se debe identificar el estado y actitud en la que llega el ciudadano, con el fin de establecer el manejo que se le debe dar
- ✓ Si el estado anímico del ciudadano se aprecia malhumorado, levanta la voz e incluso llega a ser grosero, se debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido
- ✓ Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la SIC, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación
- ✓ En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.
- ✓ Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a la Secretaría General o dependencia correspondiente, para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano



ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES

IDENTIFICACIÓN DEL ESTADO DEL CIUDADANO



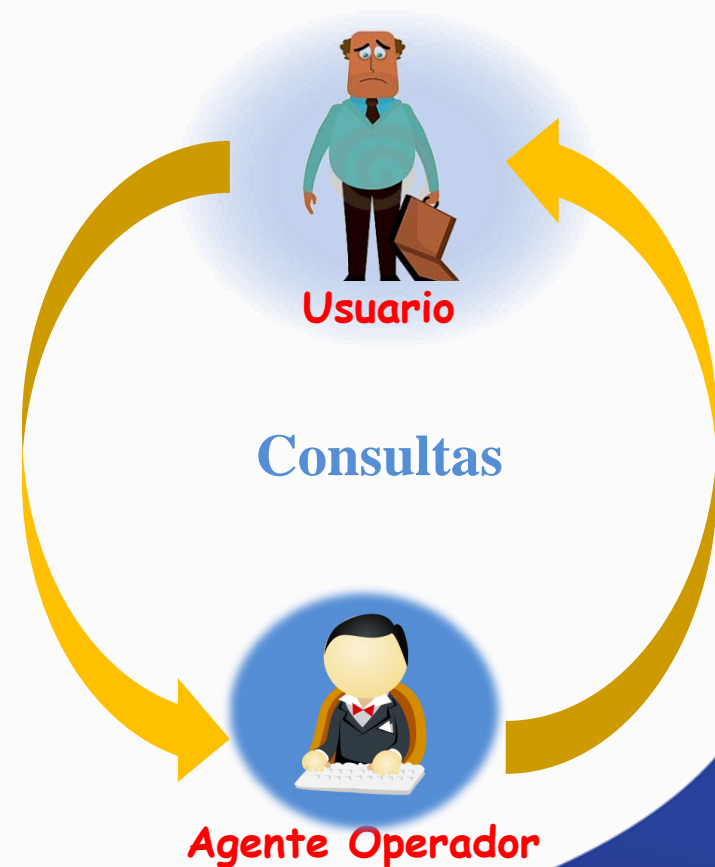
- ✓ Si el ciudadano se muestra inconforme con la información suministrada y le da tristeza, frustración o desilusión, el agente de servicio debe dejar que el ciudadano se desahogue. Decirle que “entiende su situación” y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas a futuro, mostrándole el lado positivo de la decisión adoptada en su caso
- ✓ Cuando se trata de un usuario confundido por la información que acaba de ser suministrada, la persona del grupo de atención al ciudadano deberá pedirle en tono calmado y comprensivo, que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano hacia la respuesta



ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES

TIPS GENERALES DE SERVICIO

- 1.** Nunca le pida a un ciudadano inconforme que se calme
- 2.** Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, no es personal
- 3.** Póngase en los zapatos del ciudadano, por un momento deténgase a pensar ¿qué necesita este usuario y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?
- 4.** En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir
- 5.** Si usted mantiene una posición serena, podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.
- 6.** En caso de tener que dar una respuesta negativa, ofrezca disculpas al ciudadano por los inconvenientes que ésta le pueda ocasionar
- 7.** Exponga alternativas, que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación
- 8.** Indíquelo al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, “Lo que usted puede hacer es...” y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita
- 9.** Agradezca al ciudadano su comprensión





ATENCIÓN A CIUDADANOS INCONFORMES

RESPUESTAS NEGATIVAS



Siempre ofrezca disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la respuesta negativa le pueda ocasionar.

Para dar una respuesta negativa se debe tener plena **claridad del asunto** sometido a su consideración, así como de la **certeza** de que no hay otra alternativa de solución



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
Mayo de 2013

