



PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Canal video llamada



Oficina de Servicios al
Consumidor y de Apoyo
Empresarial

Superintendencia de Industria
y Comercio



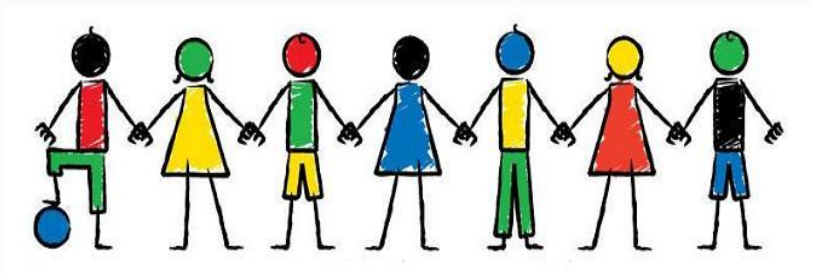
Video Llamada

En Qué Consiste el Servicio de la **Video Llamada**

La video llamada es un canal de atención virtual al cual se puede acceder a través de internet, ingresando a la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio y seleccionando el botón correspondiente.

Su característica principal es que la comunicación se da mediante las tecnologías de la información, utilizando herramientas como un computador, una cámara y un micrófono, desde cualquier lugar y en cualquier momento del día, pues la comunicación es remota, simultánea y en tiempo real.

Al ser de naturaleza virtual, es un canal ágil y de atención inmediata, que no requiere traslados a puntos de atención presenciales, ahorrando tiempo y dinero, y otorgando una mayor practicidad.



Justificación del **Protocolo** de Atención

La Superintendencia de Industria y Comercio, buscando siempre la modernización y ampliación de su cobertura en cuanto a canales de atención, ha implementado el canal virtual de la video llamada, una solución remota integral que permite a los ciudadanos el acceso a la información general.

Al ser un canal en el que interactúan asesores y ciudadanos para solicitar y brindar orientación y asistencia relacionada con las funciones de la entidad, es necesario contar con un protocolo que unifique y estandarice el servicio, de tal forma que los servidores tengan las herramientas que les permitan actuar eficientemente.

Este protocolo presenta los lineamientos para promover las buenas prácticas en la actitud hacia los usuarios, y las competencias para lograr la humanización del servicio.





Video Llamada

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 siguientes canales:

- Presencial, de lunes a viernes, de 8.00 a.m. a 4.30 p.m. en la ciudad de Bogotá; de 8.00 a.m. a 5.00 p.m. en Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Montería, Manizales y San Andrés; y de 8.00 a.m. a 6.00 p.m. en Pereira, Popayán, Armenia, Ibagué, Neiva y Villavicencio.
- Telefónico, dentro del horario de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 7.00 p.m. y sábados de 8.00 a.m. a 1.00 p.m.
- Chat en línea y video-llamada, de lunes a viernes, de 8.30 a.m. a 5.30 p.m. y sábados de 8.00 a.m. a 1.00 p.m.
- Página web www.sic.gov.co, a través de los enlaces: Cuáles trámites puedo realizar en línea; Qué opina de nuestra Entidad; Demande Aquí; Denunciar (dentro de la sección de Protección al Consumidor, Protección de la Competencia y Protección de Datos Personales); Denuncie actos de corrupción (dentro de la sección de Servicio al ciudadano) y correo electrónico contactenos@sic.gov.co, que permiten el seguimiento y control de las respuestas a sus derechos de petición, consultas, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Redes sociales, como un mecanismo de participación ciudadana y canal de atención (información general, orientación sobre consultas, comunicación y opinión) en donde la Superintendencia de Industria y Comercio hace presencia a través de Facebook y twitter.
- Kiosco Informático, ubicado de manera rotativa en los principales centros comerciales de Bogotá, dentro del horario de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- Unidad Móvil, a través de su ruta del consumidor, que recorre las diferentes zonas del país para atender a sus habitantes y acercar los servicios de la Red Nacional de Protección al Consumidor, dentro del horario de 8.00 a.m. a 4.30 p.m.

De igual manera, los Derechos que se enuncian a continuación:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o escrita, 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.





Video Llamada

Carta de **Trato Digno** a los Usuarios de la SIC

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 que presten sus servicios a la Superintendencia de Industria y Comercio.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Así mismo, los Deberes de los usuarios de la Entidad son los siguientes:

1. Proporcionar un trato respetuoso y digno a los servidores públicos y autoridades públicas, conforme a principios éticos.
2. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
3. Solicitar, en forma oportuna, respetuosa y educada, documentos y/o servicios.
4. Respetar los turnos dentro de las instalaciones de la Entidad.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Obrar conforme al principio de buena fe.
7. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por la Entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
8. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por la SIC fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de las fechas establecidas en los actos administrativos y sus respectivos procedimientos.
9. Firmar los documentos pertinentes a su proceso.
10. Sugerir mejoras a los servicios prestados por la SIC, e informar sus inquietudes a los servidores de la Entidad para obtener la atención solicitada, así como informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
11. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
12. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
13. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.

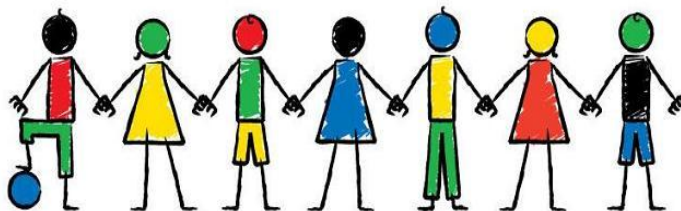


En este canal, los ciudadanos y servidores interactúan cara a cara, haciendo contacto visual y percibiendo el sonido real de sus voces a través de un computador. Este tipo de interacción involucra características de una orientación presencial, que por lo tanto requiere de un protocolo de atención muy similar al personalizado.

Tomando como punto de partida la necesidad de brindar a los ciudadanos una atención de calidad, oportuna y veraz, este protocolo se enfoca en ofrecer las herramientas a los servidores encargados, para que logren representar con excelencia los principios y valores de servicio que promueve la Superintendencia de Industria y Comercio.

Nuestro proceso de atención agrupa dos etapas:

1. Inicia con el requerimiento de orientación o información por parte del ciudadano
2. Finaliza con la entrega de la información solicitada sobre los trámites y servicios de la entidad. En caso de ser una consulta muy especializada o de segundo nivel, se escala rápidamente mediante una llamada al área correspondiente para obtener la respuesta correcta y poderla entregar al usuario inmediatamente.

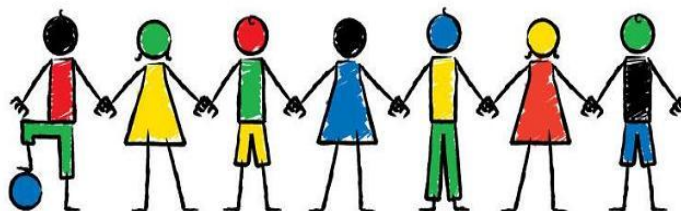


Requerimiento por parte del ciudadano

Actividades previas a la atención

El servidor que se encuentra al otro lado del computador, recibiendo la llamada, representa la primera imagen que el ciudadano tendrá sobre nuestra entidad. Por ello, su presentación personal y entorno físico desde su punto de atención, debe contemplar los siguientes lineamientos:

1. Antes del inicio de la jornada laboral deberá hacer el alistamiento de las herramientas necesarias, probar la funcionalidad de los equipos, coordinar y elaborar un plan de contingencia para prever fallas en algún momento del enlace y enterarse de la información o noticia extraordinaria que se haya generado en la Superintendencia (página web e intrasíc).
2. Es indispensable que verifique también el estado de su entorno (background y espacios laterales), pues este corresponde a la sala virtual de atención que el ciudadano podrá ver claramente desde la pantalla de su equipo. Se recomienda contar con un pendón institucional a sus espaldas, una silla ergonómica y cómoda, un escritorio despejado y en perfecta organización, no usar elementos decorativos a su alrededor (muñecos, fotos, cartas, termos, calcomanías, etc), ni tampoco tener música o noticias que interfieran con la nitidez del sonido.
3. Preparar la base de conocimiento y demás ayudas informativas para tener a la mano en el momento de la atención. Esto incluye abrir página web de la SIC y repasar su navegación, abrir archivos de preguntas frecuentes, alistar la carpeta de plantillas de respuesta de cada área misional y las plantillas de respuesta para canales virtuales (todo esto como apoyo, no para leerle al usuario).

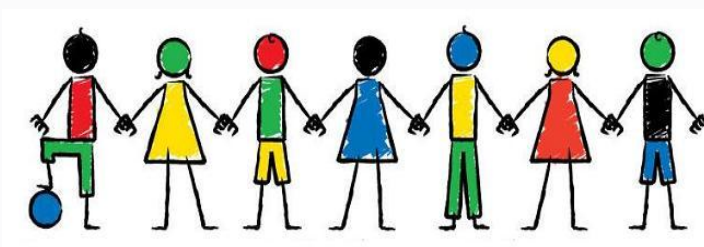


Requerimiento por parte del ciudadano

Actividades previas a la atención

La presentación personal hombres

1. Antes del inicio de la jornada laboral, el servidor deberá alistar y arreglar su presentación personal, la cual contempla su vestuario, que debe utilizar colores sólidos, con rango medio de valor y llevar estrictamente el uniforme institucional que ha dispuesto la entidad para sus agentes de atención (blusa blanca, pantalón negro y corbata amarilla a rayas).
2. Deberá estar afeitado a diario, con el cabello limpio y un corte definido.
3. Si se usa barba o bigote deben estar demarcados y claramente definidos.
4. Sus uñas y manos en perfecto estado de pulcritud, sin esmaltes ni colores.
5. El uso de aretes, piercing, anillos diferentes a matrimoniales y tatuajes, no deben ser visibles o llevados a los horarios de trabajo.
6. Los puños y cuellos de las camisas en perfecto estado de limpieza.
7. Usar las tallas adecuadas de ropa.
8. No usar gafas en la cabeza ni esferos; tampoco lapiceros sobre la oreja.

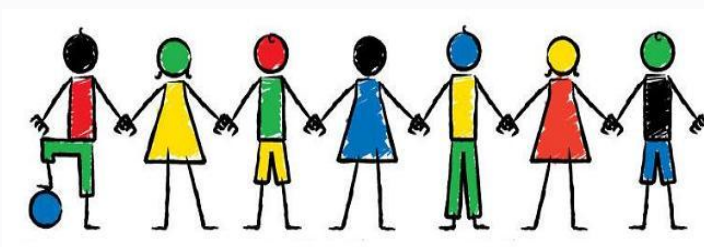


Requerimiento por parte del ciudadano

Actividades previas a la atención

La presentación personal mujeres

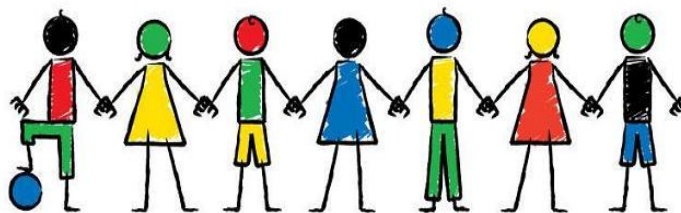
1. Antes del inicio de la jornada laboral, el servidor deberá alistar y arreglar su presentación personal, la cual contempla su vestuario, que debe utilizar colores sólidos, con rango medio de valor y llevar estrictamente el uniforme institucional que ha dispuesto la entidad para sus agentes de atención (blusa blanca, pantalón negro y pañoleta amarilla a rayas).
2. Los accesorios (joyas, adornos) deben ser extremadamente discretos, tamaños mínimos, sin brillantes y solamente en los colores y combinaciones señaladas.
3. Cabello limpio y recogido, con un peinado definido y cara despejada. No usar gafas en la cabeza ni esferos; tampoco lapiceros sobre la oreja.
4. Maquillaje discreto y natural, utilizando colores suaves.
5. Manos y uñas bien arregladas, discretas, y si se decide utiliza esmalte, debe ser en colores neutros y naturales.
6. Piercings y tatuajes no deben ser visibles o no deben ser llevados en los horarios de trabajo.



Requerimiento por parte del ciudadano

Actividades durante la atención

1. En el primer instante, establecer una adecuada relación con los usuarios. Debe presentarse con nombre completo, darles la bienvenida y preguntar su nombre. Luego expresar la completa disposición para escucharlos y orientarlos.
2. Especificar en la introducción frases como: en qué puedo colaborarle.
3. Proporcionar la información requerida por el ciudadano de una forma breve, clara y detallada paso a paso.
4. Reforzar sus respuestas al usuario mediante preguntas y repaso de lo informado, para establecer si hay claridad sobre el tema o si existen dudas.
5. Actuar naturalmente, viendo la cámara y haciendo contacto visual con los ciudadanos. La expresión facial optimista y amable es imperativo.
6. Hablar siempre frente al micrófono del ordenador, de forma clara, con tono de voz normal, y modulando su volumen de acuerdo al público.
7. Para hacer alguna reflexión, análisis o averiguación con sus compañeros de trabajo, se recomienda una pausa breve y avisar al usuario que se ausentará de la cámara por un momento para confirmar la información.
8. Evitar desperdiciar el tiempo en aclaraciones de temas no relevantes.
9. Evitar permanecer demasiado estático o hacer excesivos desplazamientos o movimientos bruscos frente a la cámara.
10. Al final de la interacción, utilizar frases de cierre formales como: Señor tiene usted alguna inquietud adicional?, Le puedo colaborar en algo más?
11. Finalmente agradecer al ciudadano por preferir nuestro servicio de video-llamada y desearle un buen día.





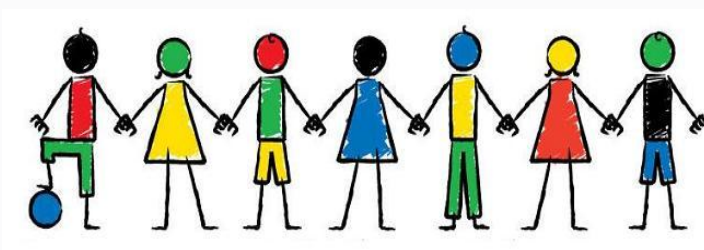
Video Llamada

Lineamientos de Atención de la Video Llamada

Requerimiento por parte del ciudadano

Actividades después de la atención

1. Al terminar unas cuantas sesiones de atención mediante video-llamada, se recomienda pararse un momento, estirar las piernas, hacer una pausa activa y volver a sentarse en su escritorio para continuar con su labor.
2. En caso de requerirse, entregar a su jefe directo el contenido de alguna consulta que deba escalar a las áreas misionales de la entidad, con el fin de gestionar la respuesta al ciudadano de la manera más ágil y eficiente posible.
3. Encargarse de finiquitar cualquier tema o compromiso que haya dejado pendiente con el usuario.
4. Evaluar su propio desempeño y la experiencia general que tuvo con el usuario, para mejorar constantemente en las sesiones posteriores.
5. Discutir la experiencia con los coordinadores o jefes inmediatos.
6. Revisar y organizar los datos completos y detallados de los usuarios con quien haya adquirido algún compromiso de información posterior a la atención.
7. Oxigenarse y arreglar su presentación personal de vez en cuando durante la jornada laboral completa.

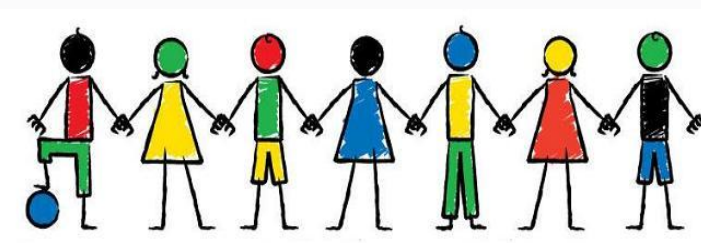


La atención a ciudadanos con discapacidad visual y auditiva

Para este grupo de personas, el canal de la video llamada representa una práctica herramienta de apoyo, pues no tienen que desplazarse a las instalaciones de la entidad y pueden acceder a una orientación basada en su sentido del oído y/o de la vista, según el caso, desde la comodidad del computador de su casa u oficina.

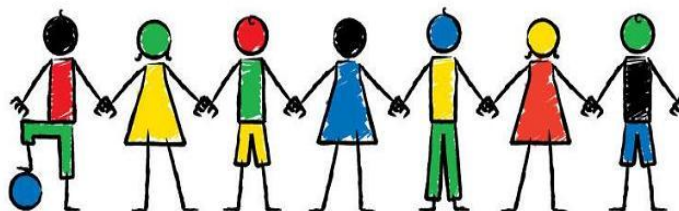
En aras de ofrecer una atención eficaz a este tipo de usuarios, es necesario observar los siguientes lineamientos:

1. En el caso de una persona con baja visión o ciega, hable y preste atención a pesar de que no pueda verle, ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz. Deje que la conversación fluya normal y naturalmente. Si fuera necesario no dude en llamarlo por su nombre para captar su atención; no utilice gestos ni términos indefinidos como allí, por aquí, señalamientos con la mano o la cabeza, pues carecen de sentido para estas personas.
2. Al atender a un usuario con discapacidad auditiva, identifique si la persona puede comunicarse o si necesita intérprete de señas. Antes de hablarle, asegúrese mediante la cámara que está prestando atención y haciendo contacto visual con usted. Puede hacerle alguna señal a través de la pantalla. Cuando le hable, colóquese frente a él, y muy cerca a la pantalla del computador sin moverse y en una zona bien iluminada para que reciba toda la comunicación no verbal posible, hable despacio y vocalizando pacientemente pero sin exagerar. No es necesario elevar la voz, no le oírán y se distorsionará el mensaje. Podría ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral. Para facilitar entender el mensaje, repítalo de otra forma más sencilla con palabras de significado similar. Si no se conoce la lengua de señas, háblale despacio y claramente.



Recomendaciones adicionales para la atención mediante video llamada

- ✓ Si el requerimiento del usuario es de competencia de otra entidad, diréccionelo correctamente a la entidad competente e infórmele la dirección y número de teléfono, persona de contacto y la página web. Asegúrese de que la información dada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano.
- ✓ Si no puede resolver el requerimiento y es de competencia de otra dependencia de la SIC, comuníquese y explique al funcionario que deberá atender la consulta. Dele al usuario los datos del funcionario que lo atenderá, su número y extensión.
- ✓ Actúe con naturalidad, sea discreto en sobrio en su vocabulario.
- ✓ Es importante saber escuchar. Deje que el ciudadano se desahogue.
- ✓ Actitud mental positiva.
- ✓ Es importante dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto, sin interrupciones.
- ✓ Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten durante la atención.
- ✓ Si el usuario está inconforme o agresivo, deje que se desahogue, no lo tome como algo personal, discúlpese y preséntele una propuesta de solución real y viable.





PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Canal video llamada

Ana María Uribe Navarro
Oficina de Servicios al Consumidor y de
Apoyo Empresarial

Elaborado por : Ceira Morales y
María del Pilar Martí
Octubre 2015