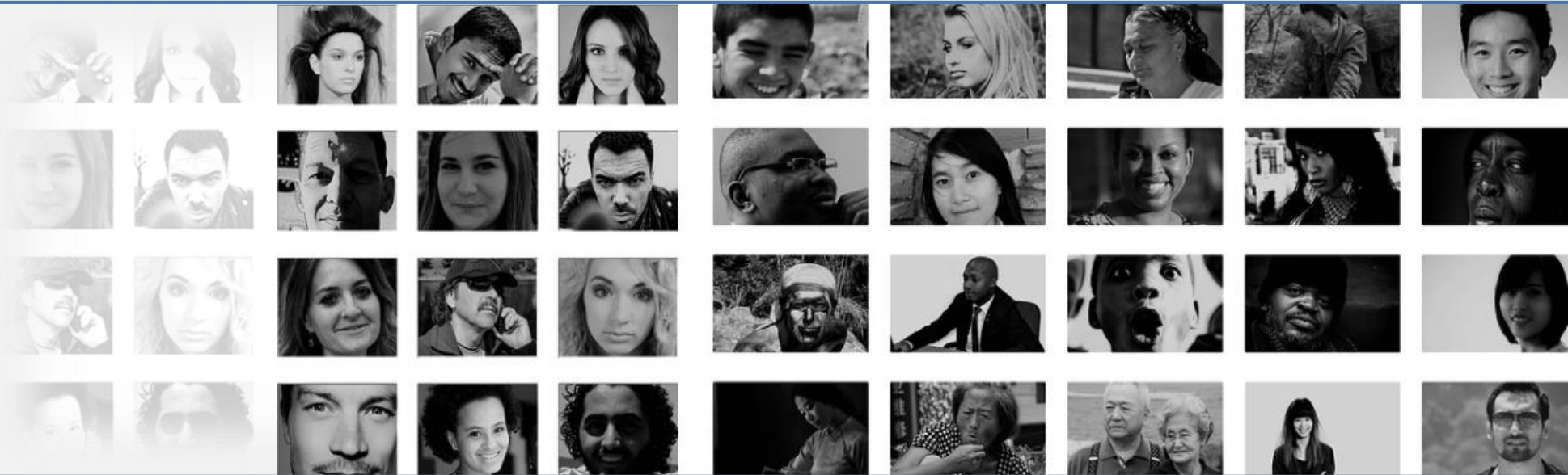


PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

2021

La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.

MISIÓN SIC

Esto lo hace gracias al compromiso y competencia técnica de su talento humano, que, articulados con los valores institucionales, la capacidad de innovación y adaptación al cambio, el compromiso con la calidad del servicio, el uso de las tecnologías de la información y la eficiencia en el gasto público, contribuyen a la generación de confianza en la ciudadanía.

SATISFACCIÓN
Del usuario

98% Favorable 😊



Este protocolo de atención al ciudadano constituye una herramienta de apoyo para los servidores públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio y para los ciudadanos, con base en la cual se da cumplimiento a las normas legales vigentes que regulan el tema de atención, principalmente las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011, Decreto 019 de 2012 y Ley 1346 de 2009.

INTRODUCCIÓN

Es un documento de fácil comprensión que estandariza la actividad de atención a través de los distintos canales (personalizado, telefónico, virtual), permitiendo brindar, recibir y exigir un trato y atención dignos, con altos estándares de calidad.

Se fundamenta no solo en los conocimientos técnicos de interés para el ciudadano, sino también en la capacidad de entender sus necesidades y expectativas, observando siempre los atributos humanos de respeto, gentileza, responsabilidad, precisión en la información, transparencia, oportunidad y equidad.

Teniendo en cuenta la importancia de garantizar un servicio eficiente a la ciudadanía y la participación a través de los diferentes canales de atención, la Superintendencia de Industria y Comercio se basa en esta guía que refleja una cultura de servicio proactiva y unos pilares de orientación impecables para los usuarios, a quienes se deben los servidores de la entidad.

900.000

Atenciones

AL AÑO

A través de 14 canales



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Todos los canales

- **CONFIABLE:** Que la información suministrada por los servidores de la SIC generen seguridad y otorguen credibilidad en los ciudadanos sobre las actuaciones de la entidad. La información debe ser suministrada con exactitud y transparencia.
- **AMABLE:** Que la atención suministrada por parte de los servidores de la SIC a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la entidad.
- **DIGNO:** Que el servicio sea prestado con respeto y responsabilidad a cada persona.
- **OPORTUNO:** Que la atención al ciudadano se preste en el instante requerido.

- **SOLIDARIO:** El ciudadano debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible, con inmediatez y sensibilidad.
- **EFFECTIVO:** Que la atención brindada sea ágil, coherente y precisa con el objeto de la solicitud o petición.
- **COMPETENTE:** Que los servidores sean profesionales y posean las competencias técnicas y los conocimientos pertinentes para lograr una atención consistente.
- **TRANSPARENTE:** Que la atención al ciudadano por parte de los servidores de la SIC se caracterice por la honestidad, la verdad y la ausencia de corrupción de ninguna índole.



- **Bienvenida:** Inicia con un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona digna de respeto y confianza.
- **Análisis de la inquietud:** Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar al usuario para comprender a profundidad. En esta etapa de contacto, el servidor solamente hará preguntas de clarificación en caso de ser necesario.
- **Orientación y solución:** Es la etapa final en la que el funcionario, basado en la información entregada por el usuario y en su petición, orienta con precisión y exactitud, terminando con una solución que promueva el bienestar del ciudadano.
- **Presentación personal:** Es la primera impresión en los usuarios, por lo cual es importante mantener una apariencia pulcra en rostro, ropa, cabello, uñas y zapatos. El rol que se desempeña representa la imagen formal de una institución como la SIC.
- **La comunicación:** En todos los canales de atención, deberá ser asertiva y coherente, utilizando un tono de voz y volumen que facilite la comprensión al usuario, un ritmo armónico, con pronunciación clara y sin muletillas. Nunca debemos discutir con un ciudadano ni permitir que su manera de expresarse nos desestabilice. Podemos mostrar un lenguaje no verbal y una actitud sutil y pacífica.

- **Respuestas:** Evitar respuestas como "NO", "SI", que no aclaran la inquietud y generan descontento en el ciudadano.
- **Términos de cortesía:** En toda orientación se recomienda utilizar frases amables y respetuosas. Buenos días/tardes, en qué le puedo colaborar, con mucho gusto, permítame consulto la información, en un momento estoy con usted, gracias por su espera, gracias por su llamada/visita, estamos para servirle, que tenga un buen día.
- **Agilidad en el servicio:** Los asesores de los canales presencial, telefónico y virtual deben garantizar una atención rápida al usuario, sin necesidad de recorrer diferentes oficinas, pasar de una extensión telefónica a otra o recibir múltiples comunicaciones electrónicas que no resuelvan su petición.
- **Conmutador:** Si un ciudadano llama a cualquier extensión de la SIC, y el servidor está presente, se recomienda contestarle, orientarle, o direccionarle con el orientador más indicado del contact center para que pueda resolver su inquietud.
- **Ciudadanos inconformes:** Se debe brindar atención efectiva y respetuosa a sus quejas, denuncias y reclamos, con base en el art. 23 de la Constitución Política y la Ley 1437 de 2011, manteniendo la calma y la serenidad ante una situación agresiva por parte de los usuarios de la SIC. El servidor debe dar ejemplo de educación y amabilidad.



- **Cubículos de atención:** El puesto de trabajo crea un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; por ello se recomienda mantenerlo limpio y ordenado. Con las herramientas indispensables para la labor, retirando objetos que generen contaminación visual.
- **Llegada al puesto de trabajo:** Con el fin de preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio o en las actividades de la SIC, es aconsejable que los servidores lleguen 15 minutos antes del inicio de la jornada laboral. Los horarios de almuerzo deberán ser definidos acorde con la programación de turnos, con el fin de que siempre exista una o varias personas atendiendo las consultas en todos los canales (presencial, telefónico y virtual). Retirarse del puesto de trabajo durante la atención requiere de explicación previa al usuario e indicación de un tiempo aproximado de espera. Cuando el usuario responda, el servidor se puede retirar.
- **Demostración de interés:** La expresión facial del servidor es su principal conexión con el ciudadano; mirar al interlocutor a los ojos demuestra interés, voluntad de ayuda y transparencia. El lenguaje gestual y corporal debe ser tan cortés como las palabras, manteniendo una postura flexible, que denote comodidad y naturalidad. Actividades como maquillarse, consumir alimentos, chatear en el celular o con los compañeros están en contravía con la buena atención y generan descontento en el ciudadano.

- **Atención preferencial:** En el canal presencial habrá atención prioritaria para personas de especial protección constitucional como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños pequeños, personas en condición de discapacidad física, auditiva o visual, víctimas de la violencia o grupos étnicos minoritarios.
- **Teléfonos móviles y fijos:** Se deben mantener en un volumen discreto, preferiblemente en opción de vibrador; los teléfonos fijos deben ser contestados máximo al tercer repique y mantener un tono de timbre bajo. Si el funcionario necesita ausentarse de su puesto de trabajo, se recomienda direccionar su número de extensión a un compañero que pueda responder sus llamadas.
- **Seguimiento a la petición:** El servidor deberá indicarle al ciudadano las rutas a través de las cuales podrá realizar el debido seguimiento a su proceso y así mantenerse informado sobre el estado del mismo. En este momento le mencionará los canales dispuestos para tal fin, como la página web de la entidad, el contact center, los kioscos transaccionales, el chat en línea, la video-llamada en línea, el canal presencial si fuese indispensable y el correo electrónico.
- **Evaluación del servicio:** Al terminar la atención, el servidor deberá evaluar la percepción y el nivel de satisfacción del ciudadano, con el fin de permitir a la entidad tomar las acciones de mejora continua.



Tratamiento de las peticiones irrespetuosas o agresivas:

Según el Artículo 429 del Código Penal, el que ejerza violencia contra un servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.

Cuando un usuario del canal presencial se muestre alterado, irrespetuoso o agresivo, los funcionarios de servicio deberán mantener una actitud neutral y calmada. Mirar al interlocutor a los ojos, no mostrarse agresivo ni verbal ni corporalmente.

Para manejar de manera exitosa este tipo de situaciones, se debe:

1. Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
2. Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
3. No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
4. Cuidar el tono de voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
5. Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
6. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
7. Si el ciudadano persiste en su actitud agresiva, el personal de vigilancia de la SIC deberá llamar a la policía, quienes se encargarán de poner orden a la situación.

** Los puntos 1 al 6 se replicarán en los demás canales de atención no presenciales*.*



Lineamientos generales para la atención a personas con discapacidad o en condiciones especiales:

1. Hablar directamente a la persona con discapacidad, no a su acompañante.
2. Pensar que la discapacidad no es una incapacidad.
3. No subestimar ni prejuizar a las personas con discapacidad.
4. Dejar que ellas hagan por sí mismas todo lo que puedan hacer.
5. Preguntar antes de ayudar y no dar por sentado que necesitan ayuda.
6. Ofrecer ayuda únicamente si la persona parece necesitarla.
7. Dejar que sean ellas las que marquen el ritmo de la experiencia de atención.
8. Actuar con naturalidad y sin exagerar.
9. Tener en cuenta que desean que se les trate como a iguales y evitar el proteccionismo o el paternalismo.
10. Antes de ayudar, preguntar cuál es la mejor manera en que podemos ayudarles.
11. Garantizar que la información que se brinde esté organizada en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
12. En el caso de personas sordo ciegas, seguir las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que se prefiera.
13. Cuando se requiera la entrega de documentos, indicar con claridad cuáles son.
14. Si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto, informar a la persona con discapacidad antes de dejarla sola.
15. Brindar la información con mensajes concretos y cortos, utilizando siempre un lenguaje claro y sencillo.
16. Al finalizar la consulta, verificar que la información suministrada haya sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información.

*** Los puntos 1 al 16 se replicarán en todos los canales de atención*.**





Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial auditiva:

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término “Personas con discapacidad”, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

1. Para atender a esta población, determine en primera instancia cuál es el canal comunicativo empleado por el ciudadano con discapacidad auditiva, sea la lengua de señas, o el español escrito u oral. Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios, tenga en cuenta lo siguiente: Ubíquese dentro del campo visual de la persona en referencia; hable despacio y mirándola de frente; no voltee la cara.
2. No hable con chicles o alimentos en la boca, ni se cubra la boca mientras da la información. Si la persona con discapacidad auditiva está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última. Si ninguna está prestando atención, toque levemente su hombro y al hablarles utilice frases cortas y precisas para dar cualquier indicación.
3. No es necesario gritar, porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso es el rostro lo que percibe el interlocutor; al no captar el contenido de las palabras, solo verá un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse. Por ello, actuar con naturalidad beneficia la comunicación.
4. Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda.

*** Los puntos 1 al 4 se replicarán en todos los canales de atención*.**





Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial auditiva:

5. Si un ciudadano con discapacidad auditiva se comunica a través de la lengua de señas, tenga en cuenta lo siguiente: La lengua materna de esta población es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial. Si no sabe lengua de señas, acuda al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceda al servicio del Centro de Relevo (<http://www.centroderelevo.gov.co>).
6. Si la persona con discapacidad auditiva va acompañada de un intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él; no olvide que su interlocutor también puede entender su lenguaje corporal y es el primer interesado en la información.
7. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual; si desvía la vista, la persona puede pensar que la conversación terminó.
8. Si está brindando servicio en el módulo presencial, tenga paciencia y sea consciente de que va a tomar un poco más de tiempo atenderlo.
9. Si el canal comunicativo es el español escrito, escriba frases cortas, concretas y emplee un lenguaje sencillo.

** Los puntos 5 al 9 se replicarán en todos los canales de atención*.*



Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial visual:

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término "Personas con discapacidad", como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

1. Para atender a este tipo de población, identifíquese antes de tener cualquier contacto físico, hable claramente y preste atención a su interlocutor. A pesar de que no puedan verle, las personas ciegas o con baja visión perciben de dónde procede la fuente de voz e identifican si usted mira en otra dirección mientras habla.
2. Una vez asignado el turno preferencial, pregunte a la persona si desea y necesita ayuda para desplazarse por el lugar. El turno preferencial debe ser leído al entregarlo y es necesario usar la voz para que el ciudadano atienda al llamado. Si la persona acepta la ayuda, no la tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para que ella se apoye en su codo u hombro; recuerde que usted es el referente y guía para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta.
3. Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que le permitan ubicarse geo-referencialmente en el espacio; por ejemplo: "derecho, aproximadamente a 2 metros, encontrará la columna, gire la izquierda, camine 10 pasos y encontrará el módulo 2".
4. Para indicar dónde está una silla, ubique la mano de la persona sobre el espaldar o el brazo de la silla. Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él, describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente.

*** Los puntos 1 al 4 se replicarán en todos los canales de atención*.**





Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad sensorial visual:

5. En el computador se pueden aumentar los íconos para presentar la información al ciudadano con baja visión, y además se puede utilizar material informativo que esté adaptado en braille o macrotipo para facilitar la interacción y promover la autonomía.
6. Aplique las pautas del protocolo de atención presencial, sin elevar la voz ni pensar que debe estar hablándole continuamente al ciudadano, pues la conversación debe fluir naturalmente.
7. Si debe leerle un documento al usuario, hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido, a menos que se los pidan expresamente. Cualquier signo ortográfico que sea importante también se tiene que indicar.
8. Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son; si debe entregar dinero, indique el monto, mencione primero los billetes y luego las monedas.
9. Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
10. Para indicarle a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y llevarle hasta ese punto.
11. El ciudadano debe ser guiado hasta la salida, de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente.

** Los puntos 5 al 11 se replicarán en todos los canales de atención*.*



● Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad múltiple: Auditiva y visual (sordo ceguera)

1. Si la persona sordo ciega está acompañada, diríjase a la persona con discapacidad directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
2. Dé a conocer su presencia, tocándole suavemente el hombro o el brazo al usuario. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que éste se desocupe y pueda atenderlo adecuadamente.
3. Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de su facultad visual, trate siempre de ubicarse dentro de su campo de visión.
4. Si la persona está haciendo uso de un audífono para entender mejor a través éste, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
5. Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.
6. Utilice todas las ayudas tecnológicas que la entidad tenga implementadas, como por ejemplo una tablet, aplicaciones móviles, la página web para comunicarse con el Centro de Relevo que le suministrará el apoyo necesario, cartillas o volantes escritos en Braille, teclados Braille y demás herramientas.

** Los puntos 1 al 6 se replicarán en todos los canales de atención *.*



Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad física:

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término "Personas con discapacidad", como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

1. Pregúntele a la persona con discapacidad si requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo hacerlo.
2. No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la persona de estos, a menos que lo solicite.
3. No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.
4. No apresure al usuario y evite jalarlo bruscamente del brazo o del vestuario, tampoco empujarlo.
5. En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por un mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.
6. No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
7. Mantenga la vía de acceso libre de objetos con los que pueda tropezar el usuario.
8. Evite tratar a la persona de manera infantil o sobre protectora.
9. No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas a menos que ellas lo soliciten.
10. Atienda a estos usuarios de manera prioritaria, utilizando la herramienta del digiturno preferencial, o llamándolas directamente sin necesidad de turno.

** Los puntos 1 al 10 se replicarán en todos los canales de atención*.*





Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad mental y/o cognitiva:

Para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término "Personas con discapacidad", como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

1. La forma de atender a esta población contempla siempre la paciencia y la amabilidad. Los servidores tendrán la disposición de escuchar con paciencia, pues el ciudadano podría demorarse más en suministrar la información requerida y en entender los conceptos que se le expliquen. Lo más adecuado es brindar la información de manera visual, con mensajes cortos y concretos. Este procedimiento es aplicable también al canal telefónico y virtual, donde el usuario puede escuchar o ver ideas sencillas de comprender.
2. Durante todo el proceso de orientación, se valida que la persona este recibiendo la información correctamente. Cada detalle se debe repetir, pues la persona puede tardar en comprender lo que se le dice. En estos casos el lenguaje sencillo y claro, las instrucciones cortas y los ejemplos didácticos son de gran utilidad.
3. Se debe recordar en todo momento que la mejor forma de ayudar a un usuario con discapacidad intelectual y/o mental es siendo amable y utilizando un lenguaje claro. Los tiempos de estas personas son distintos, por lo que aprender a respetarlos es primordial. Se deben entender sus silencios y estar atentos a sus respuestas para adaptar la comunicación de la manera más adecuada.

** Los puntos 1 al 3 se replicarán en todos los canales de atención*.*



Tratamiento de las peticiones de personas con discapacidad mental y/o cognitiva:

4. Evitar las críticas será la actitud más sensata a la hora de atender a estos ciudadanos, y especialmente, restringirse de entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
5. Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
6. Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por el ciudadano. En este caso, con mayor razón adopte una manera de hablar natural y sencilla. Evite el lenguaje técnico y complejo.
7. Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o anote la dirección en caso de que la persona deba dirigirse a otra sede u otra entidad.
8. Haga preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar si existe alguna necesidad adicional de la persona y si está satisfecha con la información recibida .
9. Es necesario confirmar que la información brindada fue comprendida perfectamente.

** Los puntos 4 al 9 se replicarán en todos los canales de atención*.*



Tratamiento de las peticiones según orientación sexual e identidad de género de las personas:

Todas las personas tienen una identidad construida de acuerdo al sexo (al identificarse como hombre, mujer, intersexual o ninguna de las anteriores), frente al género (al identificarse como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas) y frente a la orientación sexual (al identificarse como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de las mencionadas). La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona, sino la persona misma, y esta decisión debe ser respetada como se respeta cualquier otra decisión de la persona que no vulnere los derechos de los demás, pues ello corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

Quienes ejercen labores de servicio se relacionan con la ciudadanía en diferentes espacios; por tanto, siempre deben tener en cuenta aspectos esenciales en el trato, para buscar que a la persona atendida les sean garantizados sus derechos, independientemente de su orientación sexual o identidad de género. Para tal fin, se tienen en cuenta las siguientes pautas:

1. Abstenerse de hacer gestos o asumir actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.

** El punto 1 se replicará en todos los canales de atención*.*



Tratamiento de las peticiones según orientación sexual e identidad de género de las personas:

2. Puede encontrarse con personas cuyo aspecto sea totalmente femenino, pero con bigote, o con aspecto totalmente masculino, que estén usando falda; o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino. Por lo tanto, no asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona dé una pauta para el trato.
3. Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; esta dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
4. No hay ningún tipo de limitación legal frente a las muestras de afecto en espacios públicos ni en entidades, por lo cual no se debe manifestar ninguna expresión de rechazo si los ciudadanos manifiestan el afecto por medio de caricias, abrazos o besos.
5. Si la persona solicita un servicio referido en particular a este tema, evite presumir y usar expresiones como "LGBTI", "comunidad", "colectivo", "gremio", "ustedes", salvo que la persona lo solicite así.

** Los puntos 2 al 5 se replicarán en todos los canales de atención*.*





Tratamiento de las peticiones de adultos mayores:

En Colombia los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores están regulados de acuerdo a lo establecido en la Ley 1850 de 2017, donde se dictan medidas de protección y se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009 y 599 de 2000. El tratamiento al adulto mayor (a partir de los 60 años) debe contemplar los mecanismos de atención preferencial estipulados en el Decreto Ley 019 de 2012.

1. La forma de atender a esta población contempla siempre la paciencia y la amabilidad. Los servidores tendrán la disposición de escuchar con paciencia, pues la persona mayor podría demorarse más en suministrar la información requerida y en entender los conceptos que se le expliquen. Lo más adecuado es brindar la información de manera corta y concreta. Este procedimiento es aplicable a todos los canales de atención, donde el usuario pueda escuchar o ver ideas sencillas de comprender.
2. Se les debe dar la prioridad en la atención por su condición.
3. Identificarse siempre antes de tener cualquier contacto físico, telefónico o virtual.
4. Iniciar con un saludo de la manera habitual.
5. Durante la atención, es aconsejable realizar preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
6. La información que se brinde debe ser complementada con ayuda de volantes, cartillas u otras herramientas escritas. Los mensajes e ideas clave serán concretos y cortos a manera de recordación.
7. Brindar alternativas que faciliten la realización de un trámite y permitir la toma de decisiones propias a las personas adultas mayores.
8. Disponer de medios que faciliten el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones acorde con las necesidades y características de las personas adultas mayores, así como promover el uso responsable y seguro de las redes sociales.
9. Confirmar que la información brindada fue comprendida perfectamente.

** Los puntos 1 al 9 se replicarán en todos los canales de atención*.*





Tratamiento de las peticiones de mujeres embarazadas o con niños en brazos:

En Colombia, el tratamiento a las mujeres en estado de embarazo o lactantes debe contemplar los mecanismos de atención preferencial estipulados en el Decreto Ley 019 de 2012. Además, en la SIC se consideran los siguientes lineamientos para la prestación del servicio:

1. La forma de atender a esta población contempla siempre la paciencia y la amabilidad. Los servidores tendrán la disposición de escuchar con paciencia, pues la persona podría demorarse más en suministrar la información requerida. Lo más adecuado es brindar la información de manera corta y concreta. Este procedimiento es aplicable a todos los canales de atención, donde la usuaria pueda escuchar o ver ideas sencillas de comprender.
2. Se les debe dar la prioridad en la atención por su condición, mediante la asignación de turnos preferenciales.
3. Una vez entran a la sala presencial de espera, el funcionario debe orientarlas para que se sitúen en los módulos preferenciales destinados para ellas.
4. La atención dentro de este grupo de personas se realiza por orden de llegada y se debe permitir la accesibilidad de sus acompañantes.
5. Identificarse siempre antes de tener cualquier contacto físico, telefónico o virtual.
6. Iniciar con un saludo de la manera habitual.
7. Durante la atención, es aconsejable realizar preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
8. La información que se brinde debe ser complementada con ayuda de volantes, cartillas u otras herramientas escritas. Los mensajes e ideas clave serán concretos y cortos a manera de recordación.
9. Brindar alternativas que faciliten la realización de un trámite y permitir la toma de decisiones propias a este grupo de mujeres.
10. Disponer de medios que faciliten el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones acorde con las necesidades y características de estas mujeres, así como promover el uso responsable y seguro de las redes sociales.
11. Confirmar que la información brindada fue comprendida perfectamente y repetir si fuese necesario.

** Los puntos 1 al 11 se replicarán en todos los canales de atención*.*





Tratamiento de las peticiones de menores de edad y niños:

Las consultas y peticiones que instauren los niños, niñas y adolescentes menores de edad, deberán ser atendidas según lo señalado por la Constitución Política en sus artículos 23 y 44, la Ley 1437 de 2001 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), así como por la Ley 1755 de 2015 y el Código de la Infancia y la Adolescencia.

1. La forma de atender a esta población contempla siempre la paciencia y la amabilidad. Los servidores tendrán la disposición de escuchar con paciencia, pues el menor de edad podría demorarse más en suministrar la información requerida y en entender los conceptos que se le expliquen. Lo más adecuado es brindar la información de manera visual, con mensajes cortos y concretos. Este procedimiento es aplicable también al canal telefónico y virtual, donde el usuario puede escuchar o ver ideas sencillas de comprender.
2. Identificarse siempre antes de tener contacto físico, telefónico o virtual.
3. Iniciar con el saludo de la manera habitual.
4. Dirigirse directamente al menor y no a su acompañante a menos que él lo solicite.
5. Realizar preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo para identificar la consulta.
6. Se podrían utilizar palabras de ayuda como ver, mirar, observar, etc., de manera moderada.
7. La información que se brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos, complementada con ayuda de volantes, cartillas u otras herramientas escritas de recordación.
8. Es crucial mantener la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que el menor de edad no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
9. Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente y repita si fuese necesario.

** Los puntos 1 al 9 se replicarán en todos los canales de atención*.*





Tratamiento de las peticiones de personas desplazadas o en situación de vulnerabilidad:

Las consultas y peticiones que instauren este tipo de personas deberán ser atendidas según lo señalado por la Constitución Política en su artículo 23, la Ley 1437 de 2001 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), así como por la Ley 1755 de 2015.

1. La forma de atender a esta población contempla siempre la paciencia y la amabilidad. Los servidores tendrán la disposición de escuchar con paciencia, pues la persona podría demorarse más en suministrar la información requerida y en entender los conceptos que se le expliquen. Lo más adecuado es brindar la información de manera visual, con mensajes cortos y concretos. Este procedimiento es aplicable también al canal telefónico y virtual, donde el usuario puede escuchar o ver ideas sencillas de comprender.
2. Es necesario tener en cuenta los beneficios estatales que tienen estas personas al momento de brindar los servicios.
3. Identificarse siempre antes de tener contacto físico, telefónico o virtual.
4. Iniciar con el saludo de la manera habitual.
5. Dirigirse directamente al usuario y no a su acompañante a menos que él lo solicite.
6. Realizar preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo para identificar la consulta.
7. Si llegara a suceder que la persona eleva la voz o se altera, lo recomendable es mantenerse sereno y evaluar la situación, evitando discusiones.
8. Se podrían utilizar palabras de ayuda como ver, mirar, observar, etc., de manera moderada.
9. La información que se brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos, complementada con ayuda de volantes, cartillas u otras herramientas escritas de recordación.
10. Es crucial mantener la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que la persona desplazada o en situación de vulnerabilidad no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.
11. Ser empáticos, haciéndole notar que lo entendemos y nos ponemos en su lugar.
12. Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente y repita si fuese necesario.

*** Los puntos 1 al 12 se replicarán en todos los canales de atención*.**



Tratamiento de las peticiones de personas gitanas y otros grupos étnicos:

Mediante el decreto 2957 de 2010, el Estado colombiano reconoce que los gitanos tienen una identidad propia y mantienen una conciencia étnica particular. También que poseen una forma de organización social específica y su propia lengua, y han definido históricamente sus propias instituciones políticas y sociales. A partir de la promulgación de esta herramienta de protección, el Ministerio de Cultura junto con el pueblo gitano trabajan en la creación de los mecanismos idóneos para proteger y promover las prácticas culturales y tradicionales de esa comunidad.

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras, raizales y pueblos gitanos.

Por lo anterior, los funcionarios que brindan atención a través de cualquiera de los canales de la SIC (presencial, telefónico, virtual o escrito) deben identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete. Si la persona necesita intérprete, y el punto de atención o canal no cuenta con personal que pueda realizar esta traducción, se deberá grabar o registrar la solicitud en cualquier medio tecnológico, electrónico o manual, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano dentro de los términos establecidos por la ley.

Como lineamiento general, el servidor se abstendrá de asumir cualquier actitud que denote prevención o discriminación hacia una persona por su forma de hablar, vestir y actuar. Por el contrario, promoverá la vocación de servicio y será diligente frente a las solicitudes.

**** Estos lineamientos se replicarán en todos los canales de atención*.***



Tratamiento de las peticiones de personas provenientes de grupos étnicos:

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9, que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, podrán realizar consultas y presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto, y, por su parte, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Las lenguas nativas incluyen las de origen indoamericano habladas por los pueblos indígenas, las criollas habladas por las comunidades de San Basilio de Palenque, San Andrés y Providencia, Santa Catalina, y la lengua Romaní hablada por el pueblo ROM o gitano.

El procedimiento para brindar atención y traducir la información pública que solicite una persona nativa, a su respectiva lengua, contempla las siguientes directrices:

1. Aplicar el protocolo general de atención y los atributos del buen servicio, en cualquiera de los canales.
2. Identificar si la persona puede comunicarse en español. Si no es posible, se debe pedir a la persona que explique con señas o dibujos su consulta, con el fin de esclarecer mejor el tema de su inquietud.
3. Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos, pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere el usuario.
4. En caso de que las alternativas anteriores no permitan al funcionario entender y/o gestionar la solicitud de la persona, se debe solicitar que exprese la petición en su lengua nativa, de forma escrita o verbal, para ser grabada a través de los equipos dispuestos en las ventanillas de atención personalizada del Grupo de Trabajo Atención al Ciudadano. Si el peticionario se comunica a través del Contact Center, la grabación de la llamada se convertirá en el registro de la solicitud del ciudadano.

** Los puntos 1 al 4 se replicarán en todos los canales de atención*.*





Tratamiento de las peticiones de personas provenientes de grupos étnicos:

5. Capturado la grabación, se registrará la solicitud del ciudadano en el formulario de PQRSF, especificando que se trata de una consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá el proceso de interpretación y traducción. Finalmente, se debe entregar por escrito el número de radicado a la persona solicitante.
6. Posteriormente, realizar las gestiones administrativas necesarias para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura. Al momento de contactar al intérprete, se debe facilitar la mayor información posible que se recopiló en el momento de la atención.
7. El Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genera la respectiva respuesta en español.
8. Una vez se cuente con dicha respuesta, esta será enviada nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
9. Cuando se reciba la traducción del documento, se remitirá a la Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del trámite de la respuesta a la petición.
10. Culminada la traducción, se procederá a su remisión al peticionario.
11. En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante, para remitir la respuesta, gestionar a través del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, con el fin de ubicar el enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante.

*** Los puntos 5 al 11 se replicarán en todos los canales de atención*.**



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL
Presencial

21 ciudades
A nivel nacional



En la SIC tenemos otros canales presenciales adicionales como las unidades móviles y los kioscos transaccionales

• Alistamiento previo a la atención:

Los guardias de seguridad abrirán y cerrarán la puerta puntualmente, de acuerdo con los horarios establecidos por la SIC para facilitar el acceso a los usuarios (8.00 a.m. a 4.30 p.m.)

Hacen contacto visual con ellos, cordialmente los saludan e informan sobre la revisión de maletines por políticas de seguridad y protección de todos los que se encuentren en la entidad.

Posteriormente indican al ciudadano la ubicación de la sala de atención a donde deben dirigirse en primera instancia.

En caso de haber agendado una cita previa en alguna Dependencia, el usuario será orientado en recepción. De lo contrario, allí se le solicitará tomar un digiturno y sentarse en la sala de espera para ser atendido.

• Durante la atención:

El servidor saludará amablemente, estableciendo contacto visual e informando su nombre. Preguntará al usuario su nombre y lo usará para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora". Realiza el registro en el sistema y solicita información respecto al objetivo de la visita.

Procede a orientar de manera clara y precisa, y finalmente verifica que el interesado traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.

La información brindada podrá complementarse con documentos oficiales de la Entidad como folletos, volantes, cartillas y demás, que contengan los requisitos para los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL
Presencial

21 ciudades
A nivel nacional



Nuestras unidades móviles viajan cada semana a los municipios más apartados del país, para atender a los ciudadanos

• Durante la atención:

Si el funcionario tiene que ausentarse del puesto de trabajo con el fin de obtener mayor información que contribuya a solucionar la inquietud del ciudadano, primero deberá explicarle la razón y confirmarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Luego le pedirá autorización para retirarse y esperará la respuesta.

Al regresar, el servidor le dirá al usuario “Gracias por su espera” y continuará con la resolución de la petición hasta comprobar que el usuario esté completamente satisfecho con la atención.

El sentido común y la empatía serán dos aspectos esenciales en todo servidor, para resolver cualquier inconveniente que se pueda presentar.

Antes de terminar la asesoría, el servidor siempre preguntará al ciudadano en qué más podría colaborarle, y le solicitará amablemente su calificación sobre el servicio recibido, mediante el dispositivo físico de marcación que se encuentra en cada módulo de atención.

• Finalización y despedida:

Al terminar la orientación y verificar que el usuario no tiene ninguna duda adicional, el servidor deberá despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Señor” o “Señora.”

Si se presentó alguna dificultad para responder, informarle al jefe inmediato para que resuelva el asunto de fondo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL
Presencial

21 ciudades
A nivel nacional

• Atención a personas con alguna discapacidad:

Desde la llegada del ciudadano, tanto vigilante como personal de recepción indicarán la ruta de fácil acceso a la sala de atención, mostrando la ubicación de las sillas de espera y el sistema de digiturno preferencial.

Cuando el servicio sea dirigido a ciudadanos en condiciones especiales (habilidades físicas, auditivas y/o visuales) es importante permitirles que expresen sus inquietudes por sí solos, brindándoles de manera paciente y respetuosa el tiempo que requieran para realizar su consulta.

En lo posible, evitar dirigirse únicamente a los acompañantes, pues se trata de una situación donde ambas personas están en capacidad de entender y preguntar; tanto el usuario con habilidades especiales, como su acompañante.

Es recomendable que el servidor enfoque su atención en las capacidades del ciudadano en lugar de las limitaciones, y evite mirar prolongadamente cualquier elemento de apoyo como sillas de ruedas, bastones, muletas o audífonos, entre otros.

La forma de hablarle al usuario deberá ser completamente natural, sin etiquetar como "persona con discapacidad", y sin utilizar un lenguaje corporal forzado. El objetivo, además de ofrecer una información clara y precisa, es lograr que el usuario se sienta igual a los demás.



Los kioscos transaccionales están ubicados en los centros comerciales de mayor afluencia en Bogotá

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL
Presencial

21 ciudades
A nivel nacional

• Lineamientos generales sobre la presentación personal:

Mantener un estilo clásico, con ropa limpia y planchada, evitando usar prendas muy ajustadas al cuerpo o transparentes.

En el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas demasiado cortas. El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. Nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo, a la vista de la ciudadanía.

Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata, esta debe estar ajustada y cuadrada en la mitad del cuello. Deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada y pulcramente cortada.

Hombres y mujeres deben mantener el cabello y las uñas arreglados y limpios.

Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen demasiado la atención o luzcan extravagantes.

Los servidores evitarán masticar chicle u otros elementos durante la jornada de atención. Jugar con esferos o papel en la boca o manos son manías que se deben evitar.



Nuestros PACs y Casas del Consumidor están ubicados en las principales ciudades de Colombia

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL
Telefónico

5 9 2 0 4 0 0
018000 910 165



En la SIC se contesta el 98%
de las llamadas telefónicas
que ingresan al mes

• Alistamiento previo a la atención:

Revisar que las herramientas tecnológicas (computador, teléfono, diadema, escritorio) y la información electrónica y/o física se encuentre disponible y a la mano.

Acomodar el auricular frente a la boca, a una distancia prudente para que la emisión de la voz sea clara, comprensible y sin interferencias.

Mantener una postura natural y relajada, y alistarse para contestar una llamada en el instante en que ingrese.

• Durante la atención:

El servidor saludará cordialmente, de acuerdo al guion institucional establecido.

Se realiza el registro de la consulta en el sistema y se escucha atentamente, sin interrumpir, hasta que el usuario termine de explicar su consulta.

El servidor procede a orientar de manera clara y precisa, y finalmente verifica que el interesado haya entendido el paso siguiente en su trámite de interés. La información brindada podrá complementarse con la dirección de la página web de la SIC.

Si el funcionario tiene que poner la llamada en espera con el fin de obtener información más detallada sobre la consulta, primero pedirá autorización al usuario y esperará la respuesta.

Al regresar, continuará con la resolución de la petición hasta comprobar que el usuario esté completamente satisfecho con la atención.

• Finalización y despedida:

Antes de terminar la atención, el servidor siempre preguntará al ciudadano en qué más podría colaborarle, y le solicitará amablemente su calificación sobre el servicio recibido. Luego se despedirá de acuerdo al guion institucional establecido.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL Virtual

Video-Llamada
Chat en línea
Chatbot

www.sic.gov.co

[Enlace web Presente su PQRFS](#)



Nuestra plataforma virtual es robusta e inclusiva, y ofrece todas las alternativas posibles para el beneficio de los ciudadanos

• Alistamiento previo a la atención:

Revisar que las herramientas tecnológicas (computador y teclado, cámara, micrófono, escritorio) y la información electrónica y/o física se encuentre disponible y a la mano.

Acomodar la pantalla del computador a una distancia prudente para leer rápidamente las consultas de los usuarios y disponerse a responder lo más pronto posible y sin demoras.

Mantener una postura natural y relajada para que el usuario de video-llamada se sienta confiado. Alistar el background institucional y estar atento a interactuar en el instante en que ingrese un ciudadano a la sala virtual.

• Durante la atención:

El servidor saludará cordialmente, de acuerdo al guion institucional establecido.

Realiza el registro de la consulta en el sistema y lee atentamente lo que escribe el usuario hasta identificar la solicitud. Si es necesario realizará preguntas de sondeo.

El servidor procede a orientar de manera clara y precisa, personalizando su respuesta y escribiendo en un lenguaje amigable, que se sienta más humano, y cuidando la ortografía en todo momento.

Es importante adaptarse al estilo del ciudadano, utilizando frases coloquiales y sencillas, permitiendo que la comunicación escrita fluya a buen ritmo.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL Virtual

Video-Llamada
Chat en línea
Chatbot

www.sic.gov.co

[Enlace web Presente su PQRFS](#)



Los ciudadanos nos pueden contactar mediante correo electrónico, chat en línea, video-llamada, links directos en la página web o redes sociales

• Durante la atención:

El servidor debe verificar que el interesado haya entendido el procedimiento para llevar a cabo el trámite completo de su interés. La información brindada podrá complementarse con la dirección de la página web de la SIC.

Si el funcionario tiene que validar la información que va a brindar, pedirá autorización al usuario y le explicará que será un tiempo breve. Al regresar, continuará con la resolución de la petición hasta comprobar que el usuario esté completamente satisfecho con la atención.

En caso de tener que re-direccionar, el servidor escribirá puntualmente a dónde dirigirse, sin más detalles que no correspondan a su competencia.

• Finalización y despedida:

Antes de terminar la atención en los canales chat y video-llamada, el servidor siempre preguntará al ciudadano en qué más podría colaborarle.

Si no hay respuesta por parte del usuario, el servidor se despedirá de acuerdo al guion institucional establecido, sin dejar pasar más tiempo, e inmediatamente atenderá la siguiente consulta.

Cuando se trate de una asesoría escrita por correo electrónico, el servidor adaptará el contenido al requerimiento específico del ciudadano, y utilizará un lenguaje desprovisto de tecnicismos, de manera que cualquier persona pueda comprender la información.

Luego se despedirá con el guion institucional establecido para cartas u oficios escritos.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL Virtual

Redes Sociales



La SIC también atiende consultas en Facebook y Twitter de forma instantánea. Anualmente gestionamos más de 200 peticiones

• Nuestro estilo de la comunicación en redes sociales:

Asesores mantienen un lenguaje cortés y fluido, con frases que demuestran interés en la consulta del usuario. Se utiliza la informalidad y brevedad propias del formato de comunicación en las redes sociales.

La información que se suministra es suficiente para dar solución a la consulta, utilizando los recursos de la plataforma. Servidor genera valor agregado a la respuesta, brindando opciones e información adicional que sería útil para el ciudadano, posteriormente.

El servidor personaliza sus respuestas, empleando signos de puntuación y reglas ortográficas para que el mensaje sea coherente y entendible. Evita expresiones negativas y proporciona enlaces virtuales al usuario, revisando con antelación que estos funcionen correctamente.

Expresa al usuario la gratitud de consultar a través de las redes sociales de la SIC y se despide utilizando frases amistosas e informales, de acuerdo al guion institucional.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Marco Legal

Se puede consultar en la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co.

Contempla las siguientes Leyes y Decretos:

Ley 1474 y 1437 de 2011

Ley 962 de 2005

Decreto Ley 019 de 2012

Decreto 1166 de 2016

Ley 1346 de 2009

Artículo 429 del Código Penal