

PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO

INTRODUCCION

El protocolo de servicio al ciudadano es una herramienta que establecerá parámetros estándar de aptitudes que deben ser adaptadas por los funcionarios del área de atención al usuario, con el fin de garantizar una interacción integral, formal, cordial e igualitaria con cada uno de los ciudadanos que se comuniquen por los diferentes canales de atención de la entidad.

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer un modelo de estándar de aptitudes que deben ser adaptadas por los funcionarios de área de atención al usuario, el cual garantice una atención integral, formal, cordial e igualitaria a los ciudadanos.

Objetivos Específicos

1. Crear un protocolo estándar de aptitudes para la atención al ciudadano, que deben ser adaptada por los funcionarios del área de atención al usuario.
2. Garantizar la atención integral, formal, cordial e igualitaria a todos los ciudadanos que se comuniquen por los diferentes canales de atención de la entidad.
3. Transmitir de manera efectiva una imagen transparente, eficiente, cordial, integral, formal e igualitaria de la entidad ante todos los ciudadanos.

Misión

La Superintendencia de vigilancia y Seguridad Privada ejerce control, inspección, vigilancia e impulsa la legalidad en la prestación del servicio en la industria de los servicios de seguridad privada, a través de mecanismos que generen transparencia, confianza y eficiencia, para fortalecer la seguridad humana basada en la igualdad en todo el territorio nacional.

Que es un buen servicio al usuario

Para la Supervigilancia un buen servicio al usuario se define en brindar una atención transparente, eficiente, cordial, integral, formal e igualitaria para cada uno de los ciudadanos que se encuentren bajo el control, inspección y vigilancia de la Entidad.

Reglas básicas de un representante de servicio al usuario

Los funcionarios que se encuentren dentro del área de atención al usuario deben tener una aptitud de servicio cordial, con un tipo de lenguaje formal y un tono de voz neutral, siempre que se dirijan a cualquier ciudadano por cualquier medio de atención.

Para el caso de los funcionarios que se encuentren atendiendo la línea de Call center y chat, se brinda un script establecido y autorizado por la entidad, el cual brinda orientación y ayuda al funcionario para cada contacto con el usuario.

El script tiene como objetivo principal dar fluidez y tips para brindar una atención calidad y equitativa a cada usuario que se comunica con la entidad bajo los fundamentos de ley correspondientes.

METODOS DE MEDICION

Para garantizar la correcta atención a los ciudadanos que interactúan con nuestra entidad, se ha establecido que las personas que pertenezcan al área de gestión del servicio deberán cumplir con los parámetros establecidos en este documento, por lo tanto, se establece los siguientes errores o faltas que se pueden generar dentro de la gestión de atención al ciudadano.

1. ERRORES LEVES.

Se considera como errores leves, las siguientes aptitudes:

1. Falta constante de acompañamiento
2. Dejar un usuario por más de 5 minutos sin retomar la llamada o atender.
3. La no utilización del guion (para el Call center).
4. No registrar la gestión en la base de datos establecida o registrar datos incorrectos en la misma.
5. Bostezar, reírse, mascar o generar algún tipo de ruido inapropiado
6. Gestionar llamadas de otras áreas.

2. ERRORES GRAVES

Se considera como errores críticos, las siguientes actitudes:

1. Brindar información errada.
2. No validar que es el titular del trámite, o si tiene relación con la empresa o servicio vigilando por la cual está consultando.
3. Colgar la llamada o no atender al usuario por presión.
4. Hacer comentarios negativos sobre la Entidad o un compañero de trabajo.
5. No brindar una buena asesoría (indagación de la solicitud).

GUIÓN CALL CENTER

SALUDO

Agente: Supervigilancia buenos días (buenas tardes), le habla (1º nombre y 1º apellido del funcionario), ¿con quién tengo el gusto de hablar?

Ciudadano se identifica o responde

Agente: Señor o Señora (1º nombre del ciudadano) ¿Se está comunicando como vigilado o como persona natural?

Respuesta del ciudadano

Agente: Señor o Señora (1º nombre del ciudadano) ¿en qué le puedo colaborar?

Respuesta del ciudadano

REGISTRO DE LA LLAMADA

Agente: Vamos a realizar el registro de la llamada para poder gestionar su solicitud. Por lo tanto, Señor o Señora (1º Nombre del ciudadano) por favor me puede indicar de que ciudad se está comunicando (Ciudadano responde), nombre completo (Ciudadano responde), número de identificación (Ciudadano responde) y correo electrónico de contacto (Ciudadano responde).

Tener en cuenta: Si la consulta y/o solicitud del ciudadano tiene relación con una empresa, se debe solicitar **nombre de la Empresa y NIT de la misma**.

GESTION DE CONSULTA (TIEMPO DE ESPERA MAXIMO 5 MINUTOS) Y RETOMA LA LLAMADA

Agente: Le agradezco los datos proporcionados, vamos a realizar la validación en el sistema permítame un momento en la línea, ya vuelvo con usted.

----- Tiempo de espera:

AGENTE

Opción 1 (CUANDO SE TIENE LA RESPUESTA A LA CONSULTA): agradezco su amable espera en línea señor o señora (1º nombre del ciudadano) al validar la

información en nuestro sistema encontramos que: **Se genera respuesta a la consulta realizada.**

Opción 2 (CUANDO SE NECESITA MAS DE 5 MINUTOS PARA LA RESPUESTA A LA CONSULTA)

Señor o señora 1º nombre del ciudadano continúo realizando la validación de su consulta. Permítame nuevamente tiempo en espera, no se retire.

----- Tiempo de espera (MAX 5 MINUTOS):

Agente: ¿le puedo ayudar con algo más **Señor o Señora 1º nombre del ciudadano?**
----- (se ayuda en las consultas adicionales y se sigue el guion en cuanto tiempos y retoma de llamada o se remite a la frase de despedida)

DESPEDIDA Y ENCUESTA

Agente: Le agradecemos por comunicarse con la supervigilancia, al finalizar la llamada recibirá a su correo electrónico una encuesta para que valore nuestro servicio. Recuerde que hablo con **nombre y apellido del agente**, esperamos que tenga **un(a)** excelente **(día o tarde)**, hasta luego.

Se envía ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE – SUPERVIGILANCIA

Nos pide el favor de escalar el caso.

CASOS PARA TENER EN CUENTA

1. RETOMA DE LLAMADAS

Es importante que cuando se desee realizar la llamada, se debe realizar de manera amable y respetuosa hacia el tiempo de los usuarios, por lo tanto, se debe utilizar los siguientes párrafos:

- Agradezco su amable espera en línea **señor o señora 1º nombre del ciudadano (RESPUESTA A CONSULTA)**
- **señor o señora 1º nombre del ciudadano** continúo realizando la validación de su consulta. Permítame nuevamente tiempo en espera, no se retire.

2. TIEMPO DE ESPERA

Se debe tener en cuenta que el tiempo de nuestros usuarios es valioso y la forma más efectiva de comunicárselo, es con el acompañamiento de la llamada, por lo tanto, la entidad ha establecido que el tiempo máximo de espera en línea sin acompañamiento es de **5 minutos** y cuando necesite más tiempo de validación, se debe retomar nuevamente la llamada emplear el guion de **retoma de llamadas**, ejemplo:

Señor o señora 1º nombre del ciudadano continúo realizando la validación de su consulta. Permítame nuevamente tiempo en espera, no se retire.

3. COMO CORTAR O DAR TERMINACION A LLAMADA EXTENSA CON USUARIO

Señor o Señora (1º nombre del ciudadano) comprendemos la situación presentada...

- En caso de tramites demorados “ya los escalamos nuevamente al área encargada con prioridad para que la respuesta sea lo más pronto posible”.
- En caso de Queja “vamos a remitir nuevamente su observación y esperamos poderle brindar una respuesta oportuna, en este momento es la información que me indica nuestro sistema”

4. USUARIO IRRESPETUOSO

En caso, de atender a un usuario que se comunique de forma irrespetuosa(groserías)

Se debe citar el artículo 19 de la ley 1755 de 2015 y cortar la comunicación, así:

Señor o señora 1º nombre del ciudadano en este momento no es posible dar curso a su solicitud teniendo en cuenta lo mencionado en el artículo 19 de la ley 1755 de 2015. Gracias por llamar a la Supervigilancia que tenga aun buen día.

Artículo 19 de la ley 1755 de 2015:

ARTÍCULO 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. (Ver Sentencia C-951 de 2014)

GUIÓN CHAT

Título	Mensaje
SALUDO	Cordial saludo; Bienvenido a nuestro chat institucional de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada.
¿CON QUIÉN TENGO EL GUSTO DE HABLAR?	¿Con quién tengo el gusto de hablar?
AUTORIZACIÓN REGISTRO DE DATOS PERSONALES	Antes de atender su solicitud, indíqueme si ¿autoriza a la Supervigilancia el registro de sus datos?, para propósitos relacionados con la entidad, bajo la ley 1581 del 2012 ley de protección de datos personales.
SOLICITAR DATOS	Vamos a realizar una solicitud de datos para el registro de la comunicación. Indíqueme por favor su nombre completo, correo electrónico, ciudad y teléfono de contacto.
¿SOLICITUD DE SERVICIO?	Gracias por la información suministrada, ¿en qué le puedo servir?
POR FAVOR PERMANEZCA EN LINEA MIENTRAS VALIDO LA INFORMACIÓN	Por favor permanezca en línea mientras valido la información
AGRECIAMIENTO ESPERA EN LINEA	Agradezco su amable espera en línea Sr. 1º nombre del ciudadano - Sra. xxxxx
NATURAL O JURÍDICA	su consulta la realiza como persona natural o jurídica?
RADICADOS	De acuerdo a la solicitud número xxx del xxx, se encuentra en xxx, la entidad trabaja para darle pronta contestación a su requerimiento.
DISCULPA DEMORA A TRÁMITES	Sr/Sra. 1º nombre del ciudadano, pedimos disculpas por las demoras de su trámite, la entidad está trabajando para dar respuesta lo más pronto posible, de acuerdo con el orden de llegada.
FIN CUANDO NO RESPONDEN	Este chat será finalizado por falta de información, La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, lo invita a contactarse nuevamente a nuestro chat o comunicarse a través de nuestro Call center línea fija 3078038 o línea nacional gratuita 018000119703.
QUEJA (ROBO)	Con respecto a su consulta, se debe establecer contacto con la administración quien contrato el servicio de no obtener ayuda se procede a generar dialogo con la empresa de no obtener alguna solución de proceder a radicar primero denuncia y/o demanda ante la fiscalía por ser temas legales, una vez haya realizado ese proceso puede radicar queja en contra de empresa de vigilancia en la página web de la supervigilancia: www.supervigilancia.gov.co seleccione el icono PQRD, después de clic en peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, "Presione Aquí" y siga las indicaciones de la página, después adjunte la evidencia de su radicación ante la fiscalía. La Supervigilancia como tal no obligará a la empresa de vigilancia a responder por hurtos o daños ya que este procedimiento es competencia de la fiscalía, pero si procederá a realizar una investigación al respecto, en la cual decidirá si la empresa incurre en alguna falta a la normatividad o protocolos, y si procede a sanciones o multas.

QUEJA (TEMAS LABORALES)	Con respecto a su consulta, usted debe radicar su queja 1ro. con el Ministerio de Trabajo, entidad autorizada para intervenir directamente en estos casos. 2do. Teniendo evidencia de su radicación ante el Ministerio de Trabajo, puede radicar su denuncia o queja en contra de la empresa de vigilancia por medio de la página web: supervigilancia.gov.co - en la opción PQRD, esto con el fin de que la Supervigilancia tenga evidencia de su procedimiento y puedan proceder a investigar. La supervigilancia como tal no obligará a la empresa de vigilancia a realizar sus respectivos pagos, de esto se encarga el Ministerio de Trabajo, pero su queja procederá a una investigación para verificar si efectivamente no se encuentran cumpliendo con la normatividad, la empresa podrá ser multada o sancionada.
VALIDACIÓN DE PERSONAL APO POR EMPRESA	Con respecto a su solicitud, debe ingresar a la página web: supervigilancia.gov.co - ingresar a la opción "APO". Luego debe buscar la opción "Búsqueda de Personal Operativo Acreditado por empresa" En la opción de NIT digita el NIT de la empresa y puede visualizar el listado del personal acreditado a nombre dicha empresa o en caso de ser persona natural, ingresa a "Búsqueda de Personal Operativo Acreditado por persona" En la opción Identificación digita su cedula y puede visualizar los registros que a la fecha tiene activos.
PROCESO DE RADICACION: PQR - DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE CONCEPTO - INFORMACIÓN	Con respecto a su solicitud, debe ingresar a la página web: supervigilancia.gov.co - ingresar a la opción PQRD, en el segundo paso "documentación" debe adjuntar oficio, para relacionar de manera formal su consulta, por medio del cuadro "acciones". Lo puede hacer también por medio de la ventanilla de radicación de la entidad o por el correo contactenos@supervigilancia.gov.co
DOTACIÓN DE PERSONAL	Con respecto a su solicitud, la Supervigilancia no es la entidad que falla en los términos estipulados para cambios de dotación de personal operativo, quién interviene en estos casos es el ministerio de trabajo.
SOLICITUD DE COPIAS CORREO	Con respecto a su solicitud, primero debe realizar una consignación en el Banco Popular a la cuenta corriente No. 110050001494 a nombre del Tesoro Nacional, por un valor de \$200 pesos por folio. Una vez realice la consignación, debe ingresar a la página web: supervigilancia.gov.co - Ingrese a la Sede Electrónica, si lo desea con su usuario y contraseña. Seleccione la opción CATÁLOGOS - PQRS, INICIAR TRÁMITE. En el primer paso indique el No. de resolución del cuál desea copias y relacione un correo electrónico a donde desea recibir dichas copias. En el segundo paso que es "Documentación" debe anexar por medio de la opción "acciones" el recibo de consignación, indique el No. de resolución del cuál desea copias y relacione un correo electrónico a donde desea recibir dichas copias.
SERVICIOS AUTORIZADOS	De conformidad a su solicitud indicamos que, podrá validar su consulta en el siguiente enlace https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/5534/servicios-autorizados/ Servicios autorizados allí encontrará el listado de todas aquellas empresas que cuentan con licencia de funcionamiento vigente expedida por esta Superintendencia y que por tanto se encuentran habilitadas para prestar sus servicios.
CREACION DE USUARIO Y CONTRASEÑA	Debe tener en cuenta que al iniciar el trámite debe ingresar con usuario y contraseña, si aún no tiene debe registrarse en la opción "regístrate". Cuando termine su registro va a recibir un correo de activación de cuenta donde recibirá un enlace, cuando el enlace lo dirija a una página en blanco la cuenta ya estará activa.
¿ES VIABLE CONTRATAR SERVICIOS CON EMPRESAS QUE NO CUENTEN CON LICENCIA EXPEDIDA POR LA SUPER?	El Decreto ley 356 de 1994, establece en su artículo 3º que los servicios de vigilancia y seguridad privada sólo podrán ser prestados mediante la obtención de licencia expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. Por su parte, la Resolución 2946 de 2010 determina que las personas naturales y jurídicas que contraten con servicios de vigilancia y seguridad privada, con empresas que no tengan licencia de

	funcionamiento serán sancionadas por esta Entidad, con una multa que oscilará entre 20 y 40 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
VALOR CERTIFICACIONES PAZ Y SALVO MULTAS Y NO SANCIONES	En ese caso le recomendamos ingresar a nuestra página supervigilancia.gov.co - ingrese a la opción "sede electrónica", https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button accede con Usuario y Contraseña de la empresa la cual va a solicitar el certificado. seleccione "catálogos" - "Solicitud de certificaciones" a lado izquierdo de la pantalla encontrará el botón "iniciar trámite" continúe las indicaciones del sistema, la entidad trabajara para dar pronta contestación.
CONTACTO SUPERVIGILANCIA	Los canales presenciales están en funcionamiento, de igual manera puede radicar una solicitud por medio de la página web para esto ingrese a la opción "sede electrónica", https://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica/#no-back-button accede con Usuario y Contraseña si no los tiene puede registrarse y dirigirse a la opción "catálogos" - "PQRD" e igualmente nos pueden contactar al Call center de la entidad el número es 3078038 con el indicativo 601
DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA NOTIFICAR UNA TERCERA PERSONA	Los documentos que debe aportar son: Poder original que certifique que esté autorizado a recibir la resolución, cámara de comercio, oficio de notificación y fotocopia de cédula. Le recordamos que el horario de atención para notificaciones es de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y se debe presentar en la dirección Cl. 24a N°59 - 42 Torre 4 Piso 3 ubicados en la ciudad de Bogotá.
CAMBIO DE SEDE CANINOS	No es necesario que soliciten la apertura de una nueva agencia. Con los requisitos expuestos en la Resolución 20174440098277 (artículos 23 y 24), además relacionar las razones por las cuales proyectan hacer ese traslado. Como no hay tramite en sede electrónica para este requerimiento lo deben radicar por PQRD.
VERIFICACIÓN DE EMPRESAS - DATOS ABIERTOS	Por favor Ingrese a la página web: supervigilancia.gov.co - ingrese a la opción "Transparencia" - "información de interés" - "datos abiertos"- luego debe hacer clic sobre el segundo enlace de empresas con armas y sin armas - "ver datos"- al lado derecho de la pantalla ubique el cuadro de "encontrar en este conjunto de datos": digite el NIT o el nombre de la empresa.
DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE CONCEPTO	Señor o señora 1º nombre del ciudadano, con respecto a su consulta no hay información específica referente a su consulta, para poder brindarle la información adecuada, por lo que la sugerencia es radicar un derecho de petición por medio de la página web: supervigilancia.gov.co - opción PQRD, y solicitar dicho concepto al área de jurídica de la superintendencia.
APO	Su solicitud debe ser enviada al correo apo@supervigilancia.gov.co , donde indiquen los datos claros de la empresa y si es posible un pantallazo del error que presentan.
RENOVA	Su solicitud debe ser enviada al correo soporterenova@supervigilancia.gov.co , donde indiquen los datos claros de la empresa y si es posible un pantallazo del error que presentan.
¿LE PUEDO COLABORAR EN ALGO MÁS?	Con mucho gusto. ¿Le puedo colaborar en algo más?
CONFIRMACION ACTIVO	¿Se encuentra en línea?
ESPERA EN LINEA	Sr / Sra. 1º nombre del ciudadano continúo realizando la validación de su consulta. Permítame nuevamente tiempo en espera, no se retire.
PERMANEZCA EN LINEA	Sr o Sra. 1º nombre del ciudadano solicito permanezca en línea voy a proceder a verificar su consulta. Un momento por favor...
ENCUESTA	Estimado usuario lo invitamos a calificar el servicio prestado en el siguiente link: https://forms.office.com/r/YStqsPkTQa

DESPEDIDA	Ha sido un gusto atenderle. Gracias por comunicarse con el Chat Institucional de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, que tenga un excelente día. Le recordamos que si le surge alguna duda se puede volver a comunicar por este medio o a través del Call center línea fija 3078038 y línea nacional gratuita 018000119703.
------------------	--

GUIÓN VENTANILLA

FUNCIONARIO: Buenos días (buenas tardes) bienvenido(a) a la Supervigilancia, ¿en que el puedo colaborar?

Ciudadano se identifica o responde

FUNCIONARIO: Señor o Señora (1º nombre del ciudadano) para realizar la consulta en el sistema, por favor me permite su documento de identidad para el registro de la visita (se toman datos de registro: nombre completo, número de identificación, teléfono, correo electrónico de contacto y nombre de empresa (si aplica).

FUNCIONARIO: Le agradezco los datos proporcionados, vamos a realizar la validación en el sistema.

----- Tiempo de espera:

FUNCIONARIO: Señor o Señora (1º nombre del ciudadano) al validar la información en nuestro sistema encontramos que: Se genera respuesta a la consulta realizada o indicación de los documentos de acuerdo al trámite que desee realizar el ciudadano.

FUNCIONARIO: ¿le puedo ayudar con algo más Señor o Señora 1º nombre del ciudadano?

----- (se ayuda en las consultas adicionales)

FUNCIONARIO: Señor o Señora (1º nombre del ciudadano) Muchas gracias por acercarse a nuestras instalaciones, agradecemos valorar nuestro servicio accediendo por medio del código QR (Señalar flyer o folleto) a nuestra encuesta de satisfacción. Fue un gusto atenderlo y esperamos que tenga un(a) excelente (día o tarde), hasta luego.