**PORTADA**

|  |  |
| --- | --- |
| **VERSIÓN** | **JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN** |
| 0 | Lanzamiento |
| 1 | **24 de abril de 2018**  Se incluye el uso del formato FOR-DIC-07 Percepción del cliente virtual |
| 2 | **08 de mayo de 2019**  Cambio de logo  En el proceso de atención presencial al usuario en numeral 4 se eliminó la frase ¨1 de cada 5¨.  Se ajustaron los nombres del #4 registros utilizados. |
| 3 | **06 de septiembre de 2019**   * Paso a Obsoleto el FOR-DIC-05 Registro de Visitas de usuarios. * Se ajusta la descripción de actividades. |
| 4 | **15 de septiembre de 2020**  Se ajustan la descripción de actividades relacionadas con el reparto a través de Chat de los servicios registrales a las abogadas y técnicos del  proceso de Registros. |
| 5 | **10 de mayo de 2024**  Se cambia la atención por telecomunicaciones, incorporando los niveles de atención.  Se modifica el FOR-DIC-07 Percepción del cliente virtual por el FOR- CMC-31 percepción de satisfacción del cliente. |
| 6 | **30 de abril 2025**  Cambio de logo  Cambio del nombre del cargo de profesional I de Comunicaciones a Líder de Comunicaciones y Posicionamiento Empresarial en Elaboró, Revisó. En el numeral 6 en la columna de responsable  Cambio de plataforma de chat y generales.  Paso a Obsoleto el FOR-DIC-04- REGISTRO DE USUARIOS POR TELECOMUNICACIONES |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **Nombre:** María Fernanda Garzón Zabala | **Nombre:** María Fernanda Garzón Zabala | **Nombre:** María Del Carmen García Lòpez |
| **Cargo:** Líder de Comunicaciones y Posicionamiento Empresarial | **Cargo:** Líder de Comunicaciones y Posicionamiento Empresarial | **Cargo:** Director Desarrollo Institucional |
| **Fecha: 30 de abril 2025** | **Fecha: 30 de abril 202** | **Fecha: 30 de abril 2024** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **LISTA DE DISTRIBUCIÓN** | | | |
| 1 | Presidencia | 2 | Dirección Institucional |
| 3 | Dirección Jurídica | 4 | Dirección Administrativa |
| 5 | Dirección Desarrollo Empresarial | 6 | Dirección Control Interno |
| 7 | Dirección Registros Públicos |  |  |

1. **OBJETIVO:**

Establecer los lineamientos para brindar a los usuarios información veraz, precisa y oportuna sobre los servicios que ofrece la Cámara de Comercio de Facatativá, facilitando la gestión de trámites y garantizando un servicio de alta calidad.

1. **ALCANCE**

La atención se brinda a los usuarios que requieren realizar trámites relacionados con los servicios que presta la Cámara de Comercio de Facatativá, así como también a los usuarios que se comunican por PBX y/o a través del chat de la página web.

1. **TERMINOLOGÍA**

N/A

1. **REGISTROS UTILIZADOS**

* FOR-DIC-04 Registro de Usuarios por Telecomunicaciones
* FOR -CMC-31 Percepción de satisfacción del cliente
* MAN-CMC-02 Manual de atención y Servicio al Cliente
* FOR-DIC-07 Percepción del cliente virtual
* FOR-REP-07 Peticiones, Quejas y Reclamos.

1. **CONSIDERACIONES GENERALES**

A través de los Operadores de Información, se da tratamiento al Manual de Atención al Cliente MAN-CMC-02, en cumplimiento a lo establecido en los numerales:

1. HORARIO DE ATENCIÓN
2. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL
3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO TELEFÓNICO
4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL – WEB
5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL – CLIENTES ESPECIALES
6. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
   1. **Atención de usuarios por medio de telecomunicaciones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENCIÓN POR TELECOMUNICACIONES** | | | |
| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| **0** | Inicio |  |  |
| **1** | Brindar atención a los usuarios que solicitan información por la Plataforma Wolkvox | Operador de Información | Solicitudes de usuarios |
| **2** | Cuando el usuario realiza una solicitud por PBX y/o por chat el operador de información atenderá la solicitud para así direccionar al Skill correspondiente. | Operador de Información. | Chat página web - Correo electrónico- celular- PBX- WhatsApp |
| **4** | Los niveles de atención son de la siguiente manera:  **NIVEL BASICO:** Usuario verificado –Certificados.    **NIVEL UNO:**   * Matriculas - Renovaciones - Certificados- mutaciones- cancelaciones- copias Matriculas   - Renovaciones - Certificados- mutaciones- cancelaciones- copias -Profesionales Financieros - Tramite de proponentes - RUES - ley 1780 de 2016 y código de policía o actividades de alto impacto.  **NIVEL DOS:**   * Revisión de documento - Ingreso   de trámite y Registro- Asesoría en actos y documentos | Operador de Información/ Abogados/Técnicos/ RUP. | Chat página web - Correo electrónico- celular- PBX- WhatsApp |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENCIÓN POR TELECOMUNICACIONES** | | | |
| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
|  |  |  |  |
| **6** | Para evaluar la prestación del servicio, la plataforma Wolkvox envía automáticamente las encuestas de satisfacción. | Operador de Información/ Abogados/Técnicos/ RUP. | FOR-CMC-31  percepción de satisfacción del cliente |
| **7** | FIN |  |  |

* 1. **Atención presencial a usuarios**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ATENCIÓN PRESENCIAL** | | | |
| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DOCUMENTO Y/O REGISTRO** |
| **0** | Inicio |  |  |
| **1** | Brindar atención personalizada a los usuarios que solicitan servicios. | Operador de Información y/o delegado | N/A |
| **2** | Direccionar a los usuarios asignando a  que ventanilla dirigirse para recibir el servicio requerido. | Operador de  Información y/o delegado | N/A |
| **3** | Para evaluar la prestación del servicio, se entrega a los usuarios el FOR-CMC-  31 percepción de satisfacción del cliente | Operador de Información y/o delegado  Abogados/Técnicos/ RUP. | FOR-CMC-31  percepción de satisfacción del cliente |
| **4** | FIN |  |  |

1. **NORMATIVAD VIGENTE**

N/A.

1. **INDICADOR**

N/A