

	PDO-DIC-04	Página 1 de 5
	Atención a Usuarios	

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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 .

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Fernanda Garzón Zabala	Nombre: María Fernanda Garzón Zabala	Nombre: Eduin Andrés Bulla Ruiz
Cargo: Profesional I de Comunicaciones	Cargo: Profesional I de Comunicaciones	Cargo: Director Desarrollo Institucional (E)
Fecha: 10 de mayo de 2024	Fecha: 10 de mayo de 2024	Fecha: 10 de mayo de 2024

LISTA DE DISTRIBUCIÓN			
1	Presidencia	2	Dirección Institucional
3	Dirección Jurídica	4	Dirección Administrativa
5	Dirección Promoción y Desarrollo	6	Dirección Control Interno
6	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.

2. 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.

3. TERMINOLOGÍA

N/A

4. 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.](#)

5. 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:

11. HORARIO DE ATENCIÓN
12. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL
13. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO TELEFÓNICO
14. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL – WEB
15. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL – CLIENTES ESPECIALES

La gestión efectuada por los Operadores de Información se registra a diario en el [FOR-DIC-04 Registro de Usuarios por Telecomunicaciones](#). Con lo anterior, la prestación del servicio se evalúa a través del [FOR-CMC-31 Percepción de Satisfacción del Cliente](#), identificando oportunidades de mejora, en caso de existir una inconformidad por parte del usuario se remite al [FOR-REP-07 Peticiones, Quejas y Reclamos](#).

La información suministrada por los usuarios a través de diligenciamiento del [FOR-CMC-31 percepción de satisfacción del cliente](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 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 PBX y/o por el chat virtual de la página web.	Operador de Información	Solicitudes de usuarios página web
2	Cuando el usuario realiza una solicitud por PBX y/o por chat el operador de información atenderá la solicitud y realizara el reparto según los niveles de atención, para así direccionar al funcionario responsable.	Operador de Información.	Chat página web - Correo electrónico- celular- PBX- WhatsApp
3	Se realiza una distribución en forma equitativa validando si la solicitud es de técnico, abogado y/o profesional teniendo cada colaborador 5 minutos máximos para la toma del usuario. A través del chat Interno, debe contestarle al operador de información que se tomará el usuario para asesorar.	Operador de Información	Chat página web
4	<p>Los niveles de atención son de la siguiente manera:</p> <p>NIVEL BASICO :</p> <ul style="list-style-type: none"> Primer Canal de Información - Registro de Usuarios <p>NIVEL UNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>NIVEL DOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
5	Diligenciar en el FOR-DIC-04 Registro de Usuario por Telecomunicaciones la información suministrada por el usuario por parte de todos los funcionarios que prestan el servicio por alguno de los canales de comunicación	Operador de Información/ Abogados/Técnicos/ RUP.	FOR-DIC-04 Registro de Usuarios por Telecomunicaciones
6	Para evaluar la prestación del servicio, el usuario si así lo desea podrá hacerlo a través del formato FOR-CMC-31 percepción de satisfacción del cliente	Operador de Información/ Abogados/Técnicos/ RUP.	FOR-CMC-31 percepción de satisfacción del cliente
7	FIN		

6.2 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		

7. NORMATIVAD VIGENTE

N/A.

8. INDICADOR

N/A

