

ANEXO 1

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OPERACIÓN ICBF

Los procesos y procedimientos desarrollados por el Centro de Contacto para las canales de atención están enmarcados en lo estipulado en la normatividad interna (Resolución 6707 de 2013), a través de la cual se reglamenta el Proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el ICBF, y están orientados a cumplir con los principios del Proceso a través del siguiente esquema operativo:

Macro proceso Gestión Servicio y Atención

Proceso:	Gestión de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
Actividades de los Procedimientos	Recepción de Peticiones
	Registro de Peticiones
	Control de Calidad de las peticiones
	Trámite de Peticiones
	Seguimiento oportunidad y calidad de respuesta de las peticiones
	Análisis estadístico de las Peticiones
	Supervisión del Centro de Contacto

A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos exponiendo brevemente las actividades básicas y generales que implican la realización de cada uno de ellos y la relación de cada función con un procedimiento establecido.

Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
Recepción de Peticiones	<p>Recibir con oportunidad la solicitud de los ciudadanos que ingresan por cualquiera de los canales de interacción del centro de contacto.</p> <p>Utilizar los protocolos de atención determinados por el ICBF para cada canal de acuerdo al tipo de petición realizada por el ciudadano.</p>	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.

Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
Registro de Peticiones	<p>Verificar si el ciudadano está previamente registrado en el Sistema de Información Misional.</p> <p>Registrar los datos solicitados en el SIM para todas las solicitudes que ingresen por cualquier canal en el centro de contacto</p> <p>Clasificar y tipificar correctamente el motivo de la petición en el SIM, teniendo en cuenta los criterios fijados por el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias del ICBF.</p>	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.
Control de Calidad de las peticiones	<p>Realizar control de calidad a todas las peticiones que se tomen por cualquier canal en el centro de contacto, verificando que la información contenida en el registro sea coherente, esté completa y corresponda al tipo y motivo de la petición, de acuerdo a los parámetros fijados por la entidad.</p> <p>Realizar la corrección de los registros que así lo requieran de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin.</p> <p>Llevar un reporte diario de los errores encontrados en los</p>	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.

Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
	registros. El reporte deberá estar clasificado por tipo de error y agente.	
Trámite de Peticiones	<p>Direccionar las peticiones por el Sistema de Información Misional al nivel o área competente para responder la petición.</p> <p>Realizar los oficios para remitir las peticiones que son competencia de entidades externas, cuando la solicitud del ciudadano así lo amerite.</p> <p>Los oficios se deberán realizar de acuerdo con los parámetros establecidos por el ICBF.</p> <p>Enviar por fax o correo electrónico las peticiones que requieran de un trámite o acción urgente por parte del Nivel correspondiente de acuerdo con las rutas de atención establecidas por la Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>Establecer comunicación con la Policía de Infancia y Adolescencia (a nivel nacional) para reportar los casos que así lo ameriten de acuerdo con las rutas de atención establecidas por la Dirección de Servicios y Atención.</p>	Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.

Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
	<p>Registrar en el Módulo de Atención al Ciudadano del SIM, la información relacionada con el trámite dado a la petición (fecha de remisión, radicado y nivel al cual se direccionó la petición) para efectos de seguimiento.</p>	
<p>Seguimiento oportunidad y calidad de respuesta de las peticiones</p>	<p>Mediante reportes generados desde el SIM, hacer seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas a las peticiones que ingresen en el SIM los diferentes niveles (nacional, regional y zonal).</p> <p>Enviar alertas por correo electrónico a los competentes para dar respuesta de las peticiones que están próximas a vencerse.</p> <p>Generar reportes en SIM y de acuerdo con ellos enviar requerimientos por correo electrónico a los competentes para dar respuesta de las peticiones que estén vencidas.</p> <p>Solicitar por correo electrónico, los reportes de actuaciones de las peticiones.</p> <p>Dejar constancia del seguimiento en el SIM.</p>	<p>Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.</p> <p>Dependerá administrativamente del back office de la operación</p>
<p>Análisis estadístico de las Peticiones</p>	<p>Administrar la información estadística del Macro proceso de Servicio y Atención, garantizando el suministro oportuno de la</p>	<p>Esta actividad cubre la información generada en todas las áreas y canales del Centro de</p>

Actividades de los Procedimientos	Descripción	Área Responsable
	<p>misma de acuerdo con los requerimientos del caso.</p> <p>Realizar un boletín estadístico mensual, trimestral y anual sobre el total de peticiones remitidas a los diferentes niveles del ICBF y el estado de las mismas (abierto – cerrado). Lo anterior teniendo en cuenta los términos de Ley establecidos.</p> <p>Adicionalmente este boletín deberá contener un análisis cualitativo del comportamiento del Macro proceso, identificando niveles, canales, tipos de petición, evidenciando acciones continuas para mejoramiento del proceso.</p> <p>Realizar todos los informes estadísticos solicitados por las dependencias del ICBF a la DSYA</p>	<p>Contacto y hace parte del área de back office de la operación.</p>
<p>Supervisión del Centro de Contacto</p>	<p>Vigilar, controlar y evaluar el desempeño del personal a su cargo y responder por el total funcionamiento del Centro de Contacto; es decir por todos los procedimientos que se realizan para cumplir con la operación del canal asignado.</p>	<p>Esta actividad se realiza de manera transversal en todas las áreas y canales del Centro de Contacto.</p>



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención



Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c - 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080

