

Plan de Atención y Servicio al Ciudadano					Evaluación de compromisos	Responsable
Compromisos Institucionales	Meta	Resultados esperados	Fecha limite	Indicadores	% de cumplimiento	Dirección Servicios y Atención
Diagnosticar las cinco problemáticas que afectan la prestación del servicio del ICBF desde el punto de vista de las personas que se encuentran en contacto diario con nuestros ciudadanos clientes en el territorio.	100%	Resultados de la Encuesta realizada a los Coordinadores zonales y responsables de servicios y atención en los 206 Centros Zonales del ICBF.	31/12/2014	Total Encuestas respondidas por los coordinadores y responsables de servicios y atención zonales./Total de encuestas enviadas a coordinadores y responsables de servicios y atención zonales.	83%	Dirección Servicios y Atención
Socializar la implementación del Sistema Electrónico de Citas SEAC en las 33 Regionales del ICBF, oficinas de Servicios y Atención Asuntos conciliables trámites de atención extraprocesal.	100%	Formar en la herramienta tecnológica SEAC Sistema Electrónico de Asignación de Citas para asuntos conciliables trámites de atención extraprocesal a las 33 Regionales del ICBF en el país.	31/12/2014	Número de Regionales formadas en la herramienta SEAC/Total de Regionales a formar en la herramienta SEAC	100%	Dirección Servicios y Atención
Aplicar la Encuesta de Satisfacción a Nivel Nacional, de acuerdo a la muestra establecida en el concurso de méritos para contratar la empresa idónea para su realización.	100%	Aplicar la Encuesta de Satisfacción a nivel nacional de acuerdo a la muestra establecida en el concurso de méritos para contratar la empresa idónea para su realización.	31/12/2014	número de Encuestas aplicadas según la muestra/Total Encuestas a aplicar según la muestra	100%	Dirección Servicios y Atención
Entrega a la Dirección de Gestión Humana del ICBF los contenidos para el módulo virtual de Servicios y Atención en la plataforma educativa dirigida al colaborador o cliente interno, bajo el lema servicios somos todos	100%	Puesta en funcionamiento del módulo virtual de Servicios y Atención en la plataforma educativa dirigida al colaborador o cliente interno, bajo el lema servicios somos todos	31/12/2014	Modulo Virtual de Servicios y Atención en funcionamiento, plataforma escuela virtual.	100%	Dirección Servicios y Atención
Articular y construir con la Dirección de Gestión Humana la Estrategia Formador de Formadores con el fin de mejorar las competencias y habilidades propendiendo por la prestación de un servicio con calidad y calidez en el ICBF	100%	Documento construido Estrategia Formador de Formadores	31/12/2014	Documento Estrategia Formador de Formadores	100%	Dirección Servicios y Atención
Organizar y Liderar el Primer Encuentro Nacional de Líneas 106 del país buscando fortalecer la red de líneas 106 en Colombia y obtener la membresía en la CHILD HELP LINE INTERNATIONAL, entidad internacional que agrupa más de 180 líneas de asistencia infantil en 140 países.	100%	Realización del Primer Encuentro Nacional de Líneas 106 del país buscando fortalecer la red de líneas 106 en Colombia y obtención para el ICBF de la membresía en la CHILD HELP LINE INTERNATIONAL, entidad internacional que agrupa más de 180 líneas de asistencia infantil en 140 países.	31/12/2014	Encuentro Nacional de Líneas 106 y membresía obtenida	100%	Dirección Servicios y Atención
Consolidación, depuración y creación del compendio para el ciudadano de Preguntas Frecuentes que faciliten la interacción con los servicios y trámites del ICBF	100%	Compendio construido de Preguntas Frecuentes al ciudadano	31/12/2014	Compendio Preguntas frecuentes compuesto por un total a 2014 de 257 preguntas, y colgadas en la URL del ICBF.	100%	Dirección Servicios y Atención