**Regional:** (Nombre de la Regional de la Alerta)

**Centro Zonal:** (Nombre del Centro Zonal de la Alerta)

**SIM:** (Número de SIM)

1. **ALERTA:**

* **Petición SIM:** número de registro de la petición en SIM correspondiente al día en que el ciudadano se acercó al punto de atención.
* **Fecha de atención al ciudadano:** fecha en que se acercó el ciudadano al punto de atención.
* **Fecha alerta:** Fecha en la que se identificó y generó la alerta.
* **Regional Afectada por la Alerta.**
* **Punto de Atención Afectado por la Alerta (Regional o Centro Zonal).**
* **Identificación Ciudadano Encuestado:** número de documento de identidad del ciudadano encuestado.
* **Teléfono:** número de contacto del ciudadano encuestado.
* **Categoría:** aspecto en el cual se afectó el servicio y/o la atención. Solo se podrá reportar una categoría por alerta.

1. **Se limita la atención:**por días, por temas, por horarios, por casos, no hay más agenda, solo se reparte cierto número de fichas, hay que madrugar para obtener turno, se impide el acceso por: no llevar cédula, traer acompañante, ya no atienden más, el centro zonal está lleno.
2. **Tiempo de espera muy largo:** No hay un estándar, pero más de dos horas ya lo consideramos excesivo (espera en sala,para asignar las citas, para que los atiendan, para que les den turno, para que les resuelvan su proceso, les incumplen las citas, etc.)
3. **Mal procedimiento:** remiten a otra entidad cuando es competencia de ICBF, remiten a línea 141, irrespetan los turnos, no dan atención preferencial ni prioritaria, exigen documentos como requisito para agendar cita, atención no individualizada, no registran en SIM o no informan el radicado etc.). Cuando el tema de consulta del ciudadano es de competencia del ICBF no se debe remitir a otra entidad, se debe respetar el orden de los turnos, debe existir y respetarse la asignación de turno preferencial para la atención, para asignar citas no se debe exigir ningún documento como requisito previo, toda consulta debe ser registrada en SIM, siempre se le debe informar el radicado de la petición al ciudadano; en ningún caso se debe remitir al ciudadano a llamar a la línea 141 como excusa para no tomar o escuchar su caso en el centro zonal, así el NNA objeto de atención no viva en la localidad o zona de influencia del centro zonal al que llegue el peticionario, se le debe escuchar y tomar la petición en SIM, según corresponda: si se trata de SRD o Denuncia, se toma y se direcciona a CZ competente; si se trata de una solicitud de cita para un asunto extraprocesal, se toma la petición de Atención Extraprocesal y se direcciona al CZ competente, igual si se trata de una queja o un reclamo sobre un colaborador o un servicio que se preste en otro punto de atención de la entidad, todo se debe tomar donde el ciudadano llega y luego remitir al competente, no decirle a las personas que llamen a la línea 141 ni que vayan a otro punto de atención.
4. **Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió**: no escucha, no es asertivo ni empático, presenta una postura displicente y poco proactiva; o cualquier situación que sea interpretada por el ciudadano como maltrato físico, verbal y psicológico.

* **Hallazgo:** breve descripción del evento crítico.
* **Queja o reclamo:** registro de SIM en los casos en los que el ciudadano interpone una queja o reclamo por su insatisfacción en el servicio y/o atención en el punto de atención.

1. **IMPRESIÓN DE PANTALLA DE LOS CASOS REGISTRADOS EN SIM:**

Imagen del caso registrado en SIM

1. **RESPUESTA REGIONAL:**

Respuesta otorgada por la regional de acuerdo con lo remitido por el cogestor sobre la alerta.

1. **ANÁLISIS DEL CASO POR PARTE DEL GRUPO DE CALIDAD Y CANALES DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN:**
   1. **Personas vinculadas al proceso de Relación con el Ciudadano:**

Número de personas vinculadas en la vigencia de análisis al proceso de Relación con el Ciudadano en el centro zonal.

* 1. **Página Web:**

Última actualización en la página web de los nombres de los Responsables de Servicios y Atención.

* 1. **Análisis de Peticiones en SIM:**
     1. **Peticiones:**
* Total Peticiones Creadas. Periodos de análisis de la información.
  + 1. **Canales:**
* Peticiones creadas por canal.
* Cantidad de peticiones creadas en el centro zonal por profesional y canal de recepción.
  + 1. **ACO (Anexos, consultas y observaciones):**
* Peticiones y ACO registradas.
* Cantidad ACO por profesional.
* Cantidad ACO por profesional y canal de recepción.

1. **CONCLUSIONES:**
2. **OPORTUNIDAD DE MEJORA:**