

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO INSTRUCTIVO ESTRATEGIA CLIENTE INCÓGNITO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF	IT1.P1.RC	30/12/2024
		Versión 1	Página 1 de 4

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1. **OBJETIVO:** Elaborar un diagnóstico del estado actual del Proceso de Relación con el Ciudadano (PRC) en el canal presencial, mediante la estrategia de Cliente Incógnito.

2. **DATOS DEL DOCUMENTO EN EL QUE SE ENCUENTRA LA ACTIVIDAD.**

Código	Nombre del documento
P1.RC	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

3. **NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Recibir y orientar a los ciudadanos en los diferentes puntos de atención del ICBF, registrando la petición.

4. **DESARROLLO:**

ANTES DEL CLIENTE INCÓGNITO

a. **IDENTIFICACIÓN DEL PUNTO DE ATENCIÓN DONDE SE REALIZARÁ EL CLIENTE INCÓGNITO**

Paso 1. Identificar los puntos de atención donde se debe realizar la estrategia de cliente incógnito: la Dirección de Servicios y Atención revisa y/o identifica la necesidad de realizar la estrategia de cliente incógnito en el punto de atención. En dicha verificación se debe tener en cuenta los componentes relacionados con: recurso humano, infraestructura física y tecnológica y procesos y procedimientos, que impactan el Proceso de Relación con el Ciudadano en el canal presencial.

Adicionalmente, se debe validar la experiencia ciudadana y su nivel de satisfacción con el servicio brindado en el canal presencial del ICBF.

Paso 2. Realizar prediagnóstico del punto de atención: el profesional designado de la Dirección de Servicios y Atención que identifique la necesidad de realizar la estrategia de cliente incógnito en el punto de atención debe realizar el prediagnóstico con los siguientes temas:

- Justificación de la realización del cliente incógnito y la asistencia técnica en territorio.
- Calidad de registro (Número de registros de peticiones en el Sistema de Información Misional - SIM)
- Encuestas de satisfacción y alertas de eventos críticos
- Análisis regional (Cogestoras)
- Estado de indicadores
- Estado de la infraestructura

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO INSTRUCTIVO ESTRATEGIA CLIENTE INCÓGNITO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF	IT1.P1.RC	30/12/2024
		Versión 1	Página 2 de 4

DURANTE EL CLIENTE INCÓGNITO

Paso 3. Realizar el cliente incógnito en el punto de atención: el profesional de la Dirección de Servicios y Atención que identifique la necesidad debe llevar a cabo el cliente incógnito, verificando los puntos establecidos en el *F1.IT1.P1.RC Formato Informe Cliente Incognito del Proceso de Relación con el Ciudadano*.

En dicho formato se establecen cuatro puntos a verificar, así:

1. Revisión de los siguientes aspectos del Centro Zonal:

- Aviso Horario de Atención
- Vigilante Registró en la Minuta
- Accesibilidad a Personas con Discapacidad
- Buzón de Peticiones
- Formatos Buzón de Peticiones
- Sistema Digital de Asignación de Turnos - SDAT
- Cartelera Física
- Cartelera Virtual
- Baño Usuarios
- Baño para personas con discapacidad
- Sala de Espera
- Sillas de la Sala de Espera
- Servicios Públicos
- Internet Gratis Ciudadanos
- Conectividad del Centro Zonal
- Estrategia del Teléfono Verde

2. Momentos de verdad del servicio:

- Momento 1: Observación a la entrada del Centro Zonal
- Momento 2: Observación en Sala de Espera
- Momento 3: Observación durante la atención

3. Registro Fotográfico: realizar registro de la fachada del centro zonal, ingreso, sala de espera, buzón de peticiones, sistema de asignación de turnos, teléfono verde, cartelera física, cartelera virtual, carta de trato digno, aviso horario de atención, oficina de atención al ciudadano, sala lúdica para los menores de edad, bodega, baño usuarios, baños para ciudadanos con discapacidad. Es importante realizar registro fotográfico de los espacios que el centro zonal debe mejorar para realizar el seguimiento correspondiente.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO INSTRUCTIVO ESTRATEGIA CLIENTE INCÓGNITO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF	IT1.P1.RC	30/12/2024
		Versión 1	Página 3 de 4

4. **Compromisos:** generar los compromisos establecidos con el coordinador del centro zonal y los responsables de servicios y atención y registrarlos en el *F9.P1.MI Formato Acta de Reunión o Comité*. El cumplimiento de dichos compromisos debe efectuarse en el menor tiempo posible.
5. Es importante que en la visita se tenga en cuenta lo establecido en la *G1.RC - GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF* y en el *PT4.RC PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO*.

Paso 4. Realizar encuesta de satisfacción de manera aleatoria a los ciudadanos que se encuentran en el centro zonal: al finalizar la estrategia de cliente incognito, los profesionales a cargo de las encuestas de satisfacción de la Dirección de Servicios y Atención, deberán realizar de manera aleatoria encuestas de satisfacción a los ciudadanos que se encuentran en el punto de atención con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el Responsable de Servicios y Atención. En caso de presentarse alguna alerta en la atención se deberá tener en cuenta el *P6. RC Procedimiento Alertas Eventos Críticos Canal Presencial*.

DESPUÉS DEL CLIENTE INCÓGNITO

Paso 5. Socialización de informe de cliente incógnito: el profesional designado de la Dirección de Servicios y Atención que haya realizado el cliente incógnito debe realizar el informe con los resultados de la estrategia y generar recomendaciones y estrategias conforme a los hallazgos presentados en el canal presencial durante el ejercicio de Cliente Incógnito. Al contar con la aprobación de envío del informe, se deberá remitir dicho documento al Director Regional, Coordinador del Centro Zonal visitado con copia a los responsables de Servicios y Atención de la regional y centro zonal, y los profesionales de la Dirección de Servicios y Atención.

Paso 6. Seguimiento al centro zonal: luego del envío del informe a la regional y centro zonal, el equipo de la dirección de servicios y atención debe realizar seguimiento a los compromisos establecidos durante el ejercicio de Cliente Incógnito. En caso tal el centro zonal no presente mejoras en un plazo de tres (3) meses, se debe generar una acción correctiva.

Paso 7. Asistencia Técnica: la Dirección de Servicios y Atención, en los casos que considere de acuerdo con los resultados generados por el informe de Cliente Incógnito, se encargará de brindar asistencia técnica y jurídica a los Responsables del Proceso Relación con el Ciudadano (Centro Zonal y Regional), mediante el seguimiento a las gestiones realizadas en el Proceso, esto con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención de las peticiones realizadas al instituto por cualquiera de los canales de atención. La asistencia técnica y operativa, permite minimizar los errores en el registro de las solicitudes, direccionamientos, tiempo de respuesta y calidad en las mismas.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO INSTRUCTIVO ESTRATEGIA CLIENTE INCÓGNITO EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL ICBF	IT1.P1.RC	30/12/2024
		Versión 1	Página 4 de 4

Paso 8. Brigada de Apoyo: en los casos que se requiera, los profesionales designados de la Dirección de Servicios y Atención realizarán una brigada de apoyo acorde con las necesidades que tenga el centro zonal donde se realizó la estrategia de cliente incógnito.

5. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	N/A

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.