



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 1 de 16

- 1. OBJETIVO:** Identificar los eventos críticos de la atención en el canal presencial que impactan directamente al ciudadano en cuanto a la satisfacción y la respuesta a su petición, así como el cumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano.
- 2. ALCANCE:** El procedimiento inicia con la identificación de las situaciones de atención consideradas como críticas en el canal presencial, que representan una alerta para el proceso de Relación con el Ciudadano, y culmina con la socialización de los resultados de la evaluación de la estrategia de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.

El documento aplica en los tres (3) niveles de la entidad (Sede de la Dirección General, Regional y Zonal)

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

La Dirección de Servicios y Atención, de conformidad con el numeral 2, artículo 15, del Decreto 0987 de 2012, es la encargada de “*Formular planes de mejoramiento de los canales de servicio de la Entidad y proponer estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención*”.

A partir de dicha función, y bajo el marco de ejecución del *Procedimiento Medición de la Satisfacción Canal Presencial*, se genera el Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial, el cual estipula las siguientes políticas de operación:

- 3.1. La estrategia de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial está basada en el principio de la buena fe, establecido en artículo 83 de la Constitución Política de Colombia, sobre el cual están fundamentadas las relaciones entre los ciudadanos (para nuestro caso peticionarios) y la administración pública. De esta manera, la no conformidad que manifieste un petionario encuestado frente a la atención que se le brindó en el canal presencial del ICBF, es suficiente para generar una alerta.
- 3.2. Según lo indicado en el *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG*, en la dimensión sobre la **Evaluación de Resultados**, las entidades deben evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad. Por lo que, la medición de la percepción y satisfacción ciudadana, deberá ser un ejercicio constante que permita identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor (Atributos de calidad de la Dimensión). Para garantizar lo anterior, en el ejercicio de autodiagnóstico de MIPG, las entidades podrán determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades y, lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia.
- 3.3. Para realizar las *Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial* se contará con el operador del centro de contacto para que las aplique telefónicamente a los ciudadanos que se acercan a los puntos de atención presencial del ICBF en busca de información, orientación y trámites sobre los programas y/o servicios que presta la entidad. Dichas encuestas serán aplicadas por el profesional con rol de Encuestador del centro de contacto.
- 3.4. El responsable de dar trámite a las alertas identificadas mediante las *Encuestas de Satisfacción del Canal Presencial* será el operador del Centro de Contacto, de conformidad con lo estipulado en este procedimiento.

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

P6.RC

30/06/2023

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

Versión 4

Página 2 de 16

- 3.5. Las categorías de alertas de eventos críticos como: **Mal procedimiento, Tiempo de espera muy largo, Se limita la atención, Actitud inadecuada del profesional que lo atendió y Espacios físicos inadecuados para la atención**, serán remitidas mediante correo electrónico al Responsable de Servicios y Atención de la regional afectada, con copia al Coordinador del punto de atención, y sus definiciones se encuentran en el numeral 6. Definiciones, del presente documento.
- 3.6. Las alertas de eventos críticos de la categoría de **Mal procedimiento** y sus subcategorías (*Tipificación errada, Información Incompleta e Incorrecta, e Incumplimiento al Protocolo de Atención Presencial*) serán remitidas de manera inmediata al correo electrónico del Responsable de Servicios y Atención de la regional afectada, con copia al Coordinador del Centro Zonal afectado y a los profesionales de los Grupos de Canales y Calidad de la DSYA. Subcategorías de Mal Procedimiento. Nota: las definiciones de las subcategorías se encuentran en el numeral 3 del presente documento.
- 3.7. Las alertas de eventos críticos que se reporten en las categorías de **Mal procedimiento, Se limita la atención, Tiempo de espera muy largo, Actitud inadecuada del profesional que lo atendió y Espacios físicos inadecuados para la atención**, se remitirán con una periodicidad mensual en el informe de alertas de eventos críticos del canal presencial, mediante correo electrónico al Responsable de Servicios y Atención de la regional afectada, con copia al Coordinador del punto de atención y a los profesionales de los Grupos de Canales y Calidad de la DSYA, con el fin de que el punto de atención afectado genere acciones de mejora, de acuerdo con lo establecido en el *P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas*.
- 3.8. La Dirección de Servicios y Atención contará con un equipo de profesionales con el rol de cogestores del Grupo de Canales, quienes brindarán asistencia técnica a las Regionales y Centros Zonales frente al Proceso de Relación con el Ciudadano, de conformidad con los hallazgos identificados durante el seguimiento a las alertas de eventos críticos del canal presencial.
- 3.9. La Dirección de Servicios y Atención contará con un equipo de profesionales del Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención, que realizarán seguimiento y acompañamiento a la ejecución de este procedimiento, por su estrecha relación con el *P5.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción Programas y Servicios* y *P8.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial*.
- 3.10. En los casos donde una (1) alerta de evento crítico esté asociada con una posible amenaza o vulneración de derechos de un niño, niña y adolescente, se procederá a registrar en el SIM y tramitar la Solicitud de Restablecimiento de Derechos o el Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4.9 "*Clasificación de peticiones*" de la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF*.
- 3.11. El profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Profesional especializado reportará, para su conocimiento y fines pertinentes, al Coordinador del Centro Zonal con copia a los profesionales de los Grupos de Canales y Calidad de la DSYA los casos

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

P6.RC

30/06/2023

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

Versión 4

Página 3 de 16

donde se evidencia una insatisfacción asociada a la actitud y comportamiento inadecuado de los Defensores de Familia, Guardas de Seguridad u otro colaborador diferente al Responsable de Servicios y Atención que, por solicitud del ciudadano, no hayan sido registrados a través de un Derecho de Petición Queja o DP Reclamo. (*Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF, Actividad 14 P.C.*) Dichas alertas serán reportadas de acuerdo con la categoría que se tipifique, para conocimiento y fines pertinentes.

- 3.12. El Director de Servicios y Atención, como líder del Proceso de Relación con el Ciudadano, podrá generar acciones de mejora en los casos que considere pertinente para el fortalecimiento del proceso.
- 3.13. El Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención del Grupo de Calidad y el designado por el operador del centro de contacto, con Rol de Agente Profesional especializado, deben realizar la evaluación de la eficacia de los planes de acción dentro de máximo cinco (5) días hábiles desde que éste recibe el correo electrónico.
- 3.14. El Responsable de Servicios y Atención de la regional, en conjunto con el Coordinador del Centro Zonal del punto de atención afectado, deberán realizar seguimiento a las alertas de eventos críticos y formular acciones de mejora con los resultados de los reportes mensuales de los consolidados remitidos por la Dirección de Servicios y Atención. El profesional con Rol de Cogestor Regional de la Dirección de Servicios y Atención debe hacer seguimiento, análisis y retroalimentación de los planes de mejora generados por los resultados de las alertas de eventos críticos del canal presencial.
- 3.15. El Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención estará conformado por los Coordinadores del Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención, y de Gestión de Canales Centro de Contacto, o sus delegados, el profesional con rol de líder del equipo cogestor y los profesionales del Grupo Calidad encargados de los siguientes temas: Medición de Satisfacción, Modelo de Atención Presencial, EPICO, Competencias y Funciones de los Responsables de Servicios y Atención, Teléfono verde y Solución Digital de Asignación de Turnos - SDAT; así como también el o los profesionales con rol de Cogestor de las regionales afectadas y los profesionales designados por el operador del centro de contacto con roles de Supervisor de Operaciones y Agente Profesional Especializado a cargo del presente procedimiento.
- 3.16. El Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención, será convocado **cada tres (3) meses** por el profesional designado por el operador del centro de contacto Agente Profesional Especializado a cargo del seguimiento de las actividades 4 a la 13 del presente procedimiento, con el objetivo de presentar el balance de las alertas identificadas, tomar decisiones sobre los casos atípicos que se identifiquen y revisar la reincidencia de las alertas en los puntos de atención sobre una misma categoría, con el fin de tomar las acciones pertinentes para fortalecer el Proceso de Relación con el Ciudadano.
- 3.17. El Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado deberá participar en las mesas de trabajo, capacitaciones o espacios de seguimiento a las alertas, que sean citadas por los profesionales de la Dirección de Servicios y Atención, las Regionales y los Centros Zonales.

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 4 de 16

- 3.18. En los casos donde el Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención, evidencie que los eventos críticos se continúan presentando en un mismo punto de atención por la misma categoría, luego de la retroalimentación, requerimiento y/o acciones de mejora, decidirá las acciones a tomar, incluso si el caso se debe reportar con su respectiva documentación a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- 3.19. Los procedimientos *P8.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF* y *P6.RC. Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial* están enfocados en verificar, con una mirada transversal, toda la información que los ciudadanos encuestados reportan, por tal motivo, durante su gestión, se deberá revisar de manera integral la calidad del Proceso de Relación con el Ciudadano para tomar medidas de acción encaminadas a su mejora continua. En ese orden de ideas, se notificará mediante correo electrónico a los Coordinadores de Centro Zonal los aspectos que sean susceptibles de mejorar, desde los temas de registro de la información y tipificación en SIM, hasta los relacionados con actitud de los profesionales y procedimiento en general.
- 3.20. Con **periodicidad trimestral**, se evaluarán los puntos de atención afectados por las alertas de eventos críticos escalados. En los casos donde no se evidencie mejora en el proceso, el profesional del Grupo de Calidad la Dirección de Servicios y Atención, en conjunto con el profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, deberán crear las acciones de mejora de acuerdo con los casos que se presenten.

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

P6.RC

30/06/2023

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

Versión 4

Página 5 de 16

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Identificar y Categorizar las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.	<p>Una vez ejecutadas las actividades del P8.RC <i>Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF</i> hasta la numeró 15 (Identificar y categorizar las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial), el encuestador del operador del centro de contacto deberá identificar, de acuerdo con lo comentado por el peticionario, las situaciones críticas que impactan directamente al ciudadano en cuanto a la satisfacción y la respuesta a su petición, así como el cumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano.</p> <p>El encuestador deberá clasificar las alertas dentro de las siguientes categorías:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Se limita la atención.2. Mal procedimiento.3. Tiempo de espera muy largo.4. Actitud inadecuada del profesional que lo atendió.5. Espacios físicos inadecuados para la atención, <p>Registrar esta gestión en el aplicativo de encuestas (<i>Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial</i>).</p> <p>Si la alerta de evento crítico está asociada con una posible vulneración de derechos del niño, niña y adolescente, pasa a la actividad 2; de lo contrario, continuar con la actividad 3.</p>	Encuestador del operador del centro de contacto	Registro de la alerta en el aplicativo de encuestas, (Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial)
2 P.C.	Registrar en SIM.	<p>Registrar la petición de manera correcta en el Sistema de Información Misional - SIM y se procederá inmediatamente a darle el trámite correspondiente. Lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en el capítulo de <i>Registro de peticiones</i> de la G1.RC. <i>Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</i>.</p> <p>Registrar esta gestión en el aplicativo de encuestas (<i>Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial</i>).</p> <p>Continuar con la actividad 3.</p>	Encuestador del operador del centro de contacto	Petición en SIM Registro de la alerta en el aplicativo de encuestas, (Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial)

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 6 de 16

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
3	Notificar la Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial.	<p>Notificar la alerta de evento crítico del canal presencial al Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, con copia al Supervisor de Operaciones del centro de contacto y los profesionales de la DSYA a cargo del presente procedimiento, el mismo día en la que esta se identifica.</p> <p>Registrar esta gestión en el aplicativo de encuestas (<i>Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial</i>).</p> <p>Dicha notificación parametrizada en el aplicativo debe contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de la alerta: Número de la alerta para la creación del expediente.• Petición SIM: número de registro de la petición en SIM correspondiente al día en que el ciudadano se acercó al punto de atención.• Fecha alerta: fecha en la que se identificó y generó la alerta.• Fecha de atención al ciudadano: fecha en que se acercó el ciudadano al punto de atención.• Regional Afectada por la Alerta.• Punto de Atención Afectado por la Alerta (Regional o Centro Zonal).• Identificación Peticionario: número de documento de identidad del ciudadano encuestado.• Nombre Peticionario.• Teléfono: número de contacto del ciudadano encuestado.• Nombre del Encuestador.• Categoría: aspecto en el cual se afectó el servicio y/o la atención.• Contextualización de la alerta: breve descripción de la alerta de evento crítico.	Encuestador del operador del centro de contacto	Registro de la alerta en el aplicativo de encuestas, (Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial) Correo electrónico
4	Remitir audio de la encuesta que generó la Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial.	<p>El Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, deberá solicitar el audio de soporte de la encuesta al profesional del área de monitoreo del operador del centro de contacto, este debe descargar el audio de la llamada que generó la alerta y ubicarla en la carpeta de la ruta establecida por el operador del centro de contacto.</p>	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado Profesional del área de monitoreo del operador del centro de contacto	Carpeta de la ruta compartida con el ICBF

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 7 de 16

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
5 P.C	Analizar y validar la pertinencia de la Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial.	<p>Analizar y validar el contenido de la alerta de evento crítico respecto a las disposiciones legales vigentes y lineamientos misionales que afectan la línea técnica del Proceso de Relación con el Ciudadano, con el fin de validar la pertinencia de remitirla a la Regional afectada.</p> <p>Dicha gestión se debe registrar en el <i>F2.P6.RC - Formato Matriz de Seguimiento de Alertas Eventos Críticos del Canal Presencial</i> y adjuntar los soportes de la gestión realizada en la ruta asignada para el repositorio de la información del procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial.</p> <p>Si la alerta es pertinente debe pasar a la actividad 6, de lo contrario continuar con la actividad 7.</p>	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado	<p>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</p> <p>Repositorio de Expedientes de Alertas a Eventos Críticos</p>

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 8 de 16

6 P.C	Remitir las alertas por categorías a las Regionales Afectadas.	<p>El Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, remitirá vía correo electrónico las alertas que afectan la línea técnica del Proceso de Relación con el Ciudadano al Responsable de la Regional y al Coordinador del Punto de Atención afectado, con copia los profesionales designados de la Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>El tiempo de envío de las alertas se realizará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">Las alertas correspondientes a las categorías de <i>Se limita la atención</i>, <i>Mal procedimiento</i> y <i>Tiempo de espera muy largo</i>, a más tardar el siguiente día hábil de recibir la notificación por parte del encuestador del operador del centro de contacto.Las alertas correspondientes a las categorías de <i>Actitud inadecuada del profesional que lo atendió</i> y Espacios físicos inadecuados para la atención, a más tardar el primer día hábil de cada semana, después de recibir la notificación por parte del encuestador del operador del centro de contacto. <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none">Las alertas generadas por <i>Tipificación Errada en la modalidad del derecho de petición</i> y en las que al revisar el Sistema de Información Misional - SIM y en los casos que no se evidencie la ACTUACIONES DEL MODULO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL SIM, QUE SERÁN TENIDAS EN CUENTA PARA EFECTOS DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO - AAC - 092 - Respuesta Relación con el Ciudadano, se deberán escalar a la regional al siguiente día hábil del vencimiento de términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.Las alertas generadas por <i>Tipificación Errada</i> en la modalidad del derecho de petición y en las que al revisar el Sistema de Información Misional - SIM y se evidencie el registro de la actuación AAC - 092 - Respuesta Relación con el Ciudadano dentro de los términos establecidos de la Ley 1755 de 2015, no se escalarán a regional; sin embargo, se deberán consolidar y remitir mensualmente al líder del equipo Cogestor de la Dirección de Servicios y Atención para realizar seguimiento.Las alertas que se hayan remitido por competencia al punto de atención afectado y que requieran adicionalmente una revisión o intervención por parte de los profesionales de la Dirección de Servicios y Atención deberán remitirse de manera inmediata a dicho profesional con copia al Coordinador del Grupo de DSyA según corresponda. El envío de la gestión realizada por el profesional de la Dirección de Servicios y Atención, tras la revisión de la alerta deberá reportarse mediante correo electrónico al Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado a más tardar el quinto día hábil después de su notificación. <p>Registrar esta gestión en el <i>F2.P6.RC - Formato Matriz de Seguimiento de Alertas Eventos Críticos del Canal Presencial</i> y</p>	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado	Correo electrónico Repositorio de Expedientes de Alertas a Eventos Críticos
----------	--	--	--	--

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 9 de 16

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		adjuntar la gestión realizada en la ruta asignada para el repositorio de la información del procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial.		
7 P.C	Remitir la Alerta Evento Crítico del Canal Presencial, para retroalimentación hacia el encuestador.	<p>En los casos que el Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, evidencie que el evento crítico no afectó la línea técnica del proceso, se debe registrar "NO" en el F2.P6.RC - <i>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</i>, en la casilla "VALIDACIÓN DE LA AFECTACIÓN DE LA LÍNEA TÉCNICA DEL PROCESO (SI/NO)", e indicar las razones en la casilla "DECISIÓN DEL CASO".</p> <p>Si estas razones están relacionadas con falencias en la identificación de la alerta por parte de los encuestadores el Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado deberá notificarlo en el aplicativo de encuestas, y el Supervisor de Operaciones deberá revisar dichas falencias y realizar la retroalimentación respectiva al encuestador conforme a lo establecido en los <i>Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS</i> definidos para el cumplimiento por parte del operador del Centro de Contacto.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	<p>Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado</p> <p>Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones</p>	Registro de la alerta en el aplicativo de encuestas, (Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial)
8	Remitir informe mensual de los resultados del procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial	<p>El Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, remitirá mensualmente un informe con el (<i>número de alertas por mes, por regional, centro zonal y por categoría, Diagnostico por regional, Indicador "índice por regional" el cual se calcula teniendo en cuenta el total de alertas escaladas a regional / encuestas efectivas por regional, conclusiones, sugerencias y mesas de trabajo</i>) al Responsable Regional y al Coordinador del Punto de Atención con copia al Director Regional afectado, para fines de seguimiento.</p> <p>El Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, remitirá mensualmente el resumen de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial con (<i>sim asociado, sim que se generó al momento de la encuesta, fecha de la alerta, fecha de atención al ciudadano, tipo de petición, motivo de la petición, regional afectada por la alerta, punto de atención afectado por la alerta regional o centro zonal), profesional que registra, subcategoría, observaciones / comentarios fecha de notificación a la regional</i>), relacionadas con la categoría de Mal procedimiento.</p> <p>Los anteriores informes deben remitirse mediante correo electrónico dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes.</p>	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado	Correo electrónico Informe Mensual

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 10 de 16

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
9	Realizar la escucha aleatoria de interacciones que se registran como Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial	<p>El Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado realizará la escucha de llamadas de manera aleatoria como seguimiento al proceso de encuesta. El consolidado se debe remitir mediante correo electrónico al cuarto (5) día hábil de cada mes al supervisor de operaciones quien deberá realizar análisis y si se requiere retroalimentación, con copia a los profesionales de la Dirección de Servicios y Atención a cargo del presente procedimiento.</p> <p>Dicha notificación debe contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fecha del análisis• Agente y tiempo de llamada• Número de encuesta• Radicado SIM• Fecha de alerta• Teléfono del ciudadano encuestado• Observaciones	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado	Correo electrónico Repositorio de Expedientes de Alertas a Eventos Críticos
12 P.C.	Realizar Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.	<p>El Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado debe convocar al Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicio y Atención, con el objetivo de presentar el balance de las alertas identificadas, tomar decisiones sobre los casos atípicos que se identifiquen y revisar la reincidencia de las alertas en un punto de atención sobre una categoría con el fin de tomar las acciones pertinentes para fortalecer el Proceso de Relación con el Ciudadano.</p> <p>Con los resultados de la valoración integral de los casos, el Comité de Alertas de Eventos Crítico del Canal Presencial de la Dirección de Servicio y Atención podrá tomar alguna de las siguientes decisiones en los casos que se requiera:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Generar acciones de mejora según el caso. En caso de tomar esta decisión continuar con la actividad 13.2. Solicitar un plan de mejora a las cinco (5) regionales con mayor número de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial al transcurso del trimestre, siempre y cuando no se hayan generado Acciones de Mejora.3. En los casos donde el Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención, evidencie que los eventos críticos se continúan presentando en un mismo punto de atención por la misma categoría, luego de la retroalimentación, requerimiento de plan de mejora y/o acciones de mejora, decidirá si el caso se debe reportar con su respectiva documentación a la Oficina de Control Interno Disciplinario. <p>El Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado debe realizar el acta de la reunión, y remitirla mediante correo electrónico a los asistentes al cuarto (4) día hábil de haberse realizado el Comité.</p>	Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicio y Atención	Acta de reunión Listado de asistencia Presentación

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

P6.RC

30/06/2023

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

Versión 4

Página 11 de 16

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
13	Generar acción de mejora.	<p>En los casos en que amerite, se debe proyectar la acción de mejora correspondiente y remitirla mediante correo electrónico al profesional con rol de EPICO de la Dirección de Servicios y Atención para su registro, de conformidad con lo dispuesto en los procedimientos <i>P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas</i>, <i>P6.MI Procedimiento Salida No Conforme</i> y <i>P8.MI Procedimiento de Oportunidades de Mejora</i>, según sea el caso.</p> <p>Las acciones de mejora deben cumplir con lo establecido en el <i>P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas</i>.</p>	<p>Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado</p> <p>Profesional con Rol de EPICO de la Dirección de Servicios y Atención</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Registrar las acciones de mejora en el aplicativo</p>
	Socializar los resultados de la evaluación de las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.	<p>Socializar periódicamente a los profesionales de la DSYA, directores regionales, Coordinadores de Centros Zonal y a los Responsables de Servicios y Atención del nivel regional y zonal, los resultados de las alertas de eventos críticos, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensualmente mediante correo electrónico a los profesionales de la DSYA. Trimestralmente mediante el Memorando a directores regionales. Trimestralmente mediante la publicación del informe de medición de satisfacción, que se reporta en la página web. Semestralmente mediante reunión virtual, socializar los resultados de las alertas de eventos críticos a las regionales. 	<p>Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención</p> <p>Profesional con Rol de Cogestor Regional de la Dirección de Servicios y Atención</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Memorando Trimestral</p> <p>Informes de resultados publicado</p> <p>Listado de asistencia</p>

Fin

P.C. (Punto de Control)

5. RESULTADO FINAL: Acciones de mejora implementadas que permiten mitigar los eventos críticos que afectan la satisfacción de los ciudadanos frente al proceso de Relación con el ciudadano en los puntos de atención del ICBF.

6. DEFINICIONES:

Acciones de mejora: Medida o conjunto de ellas que se toman con el fin de optimizar los rendimientos de los procedimientos de la organización en el ámbito oportuno (de calidad, medioambiente, etc.).

Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS: Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente, con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. Describe los servicios, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios. Estos requisitos están cuantificados dentro del propio acuerdo de nivel de servicio, normalmente a través de métricas que indican un rango en los que debe establecerse el servicio, un máximo que no puede sobrepasarse, o un mínimo del que no se puede bajar.

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL
PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 12 de 16

Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial: situación que impacta directamente al ciudadano en cuanto a la insatisfacción y la respuesta a su petición reportada por un usuario frente al servicio y/o atención prestada por el ICBF en un punto de atención.

Amenaza: consiste en la situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes.

Capacitación: actividades de fortalecimiento para el aprendizaje y la apropiación de los lineamientos técnicos, mediante el diseño de soluciones pedagógicas y creativas.

Categorías de alertas: aspecto en el cual se afectó el servicio y/o la atención. Las categorías de alertas de eventos críticos son las siguientes:

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, remiten al ciudadano para que la atención se brinde a través de los canales de atención que ofrece el centro de contacto como excusa para no tomar o escuchar su caso en el centro zonal (se excluye el servicio de teléfono verde, sin embargo este es siempre y cuando el ciudadano este de acuerdo en hacer uso de este).
2. **Tiempo de espera muy largo:** Aplica principalmente al tiempo de espera en sala que, de acuerdo con lo estipulado en el Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano (PT4.RC) el promedio máximo tolerable permitido es de 60 minutos (una hora); de igual manera los escenarios en que se irrespetan los turnos y por este motivo se supera el promedio máximo tolerable permitido es de 60 minutos (una hora). No obstante, en esta categoría también se incluyen las alertas que reportan los ciudadanos por demoras para asignar las citas, para que les den turno, para que les resuelvan su proceso, y los retrasos que se generan cuando el profesional del ICBF les incumple las citas, etc.).
3. **Mal procedimiento:** remiten a otra entidad cuando es competencia de ICBF, no dan atención preferencial ni prioritaria, exigen documentos como requisito para agendar cita, no se brinda atención individualizada y/o no se realiza en el puesto asignado para tal función, no se realiza registro correcto y completo en SIM de acuerdo con la necesidad o solicitud del peticionario (*tipificación errada, información incompleta e incorrecta, incumplimiento al protocolo de atención*) no se brinda número de radicado SIM, toda consulta debe ser registrada en SIM de acuerdo a la *Guía de PQRS del Proceso Relación Con El Ciudadano*; En los casos que el niño, niña y/o adolescente objeto de atención no viva en la localidad o zona de competencia territorial del centro zonal al que llegue el peticionario, se le debe escuchar y registrar en SIM la petición de acuerdo a su necesidad o requerimiento, según corresponda; por lo tanto, si se trata de una Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), se registra y se direcciona al punto de atención competente; si es un caso de Atención extraprocesal se debe registrar la petición y direccionar al punto de atención competente, así mismo en los casos que se trate de una queja o reclamo sobre un profesional o un servicio que se preste en otro punto de atención que no sea de su competencia se debe registrar y direccionar al competente, no se debe indicar que llamen a la línea 141 ni que se dirijan a otro punto de atención.

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

P6.RC

30/06/2023

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

Versión 4

Página 13 de 16

- ✓ **Tipificación errada:** Se clasifica de esta manera cuando el registro en SIM sea incorrecto, para estos casos el encuestador debe verificar la correcta tipificación y debe dejar consignada la información en el aplicativo, matriz o base con el fin de establecer los temas a reforzar en la Regionales.
 - Aplica registro de Anexo (AAC- 165; AAC-200) y registra una IO.
 - No identifica posible Vulneración NNA, no registra SRD o RAVD correspondiente.
 - Omite registro de TAE.
 - Tipo de petición incorrecta.
 - Motivo de petición incorrecta
 - Modalidad del derecho de petición
 - Inadecuada calidad del registro en SIM.
 - Omite registro de AAF
 - Omite registro de IOT
 - Omite registro de ACVN
 - Omite registro de Inobservancia de Derechos

- ✓ **Información Incompleta e Incorrecta:** Corresponde a los escenarios en que el registro es correcto, pero la información que se brinda al ciudadano y que se registra en el campo de “*respuesta inicial*” no es acorde a la pretensión del ciudadano, es decir no se atendió de manera completa los interrogantes del peticionario y no cumple los parámetros establecidos en la *G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*.

- ✓ **Incumplimiento al Protocolo de atención presencial:**
 - Niega entrega de constancia de Radicación
 - No se aplica protocolo de Atención preferencial
 - Se niega a recibir una petición escrita
 - No respetan orden de llegada, para brindar atención
 - No se da cumplimiento al horario de atención establecido

- 4. **Actitud inadecuada del profesional que lo atendió:** no escucha, no es asertivo, falta de empatía, presenta una postura displicente y poco proactiva; o cualquier situación que sea interpretada por el ciudadano como maltrato físico, verbal y psicológico; se incluirán las alertas reportadas hacia otros profesionales de las Defensorías de Familia y/o vigilantes de seguridad.

- 5. **Espacios físicos inadecuados para la atención:** condiciones que generan riesgo o degeneración de las instalaciones físicas del punto de atención encuestado (fachada, sala de espera, baños, oficinas etc.)

Ciudadano: persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL
PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 14 de 16

Cogestor Regional: profesional del ICBF de la Dirección de Servicios y Atención de la Sede Nacional, que es el encargado de realizar seguimiento, brindar apoyo, asesoría y asistencia relacionada con el Proceso Relación con el Ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente.

Encuesta: es una técnica o instrumento para la recolección de información en una investigación, mediante la cual se obtienen datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al universo total de la población objeto de estudio.

Hallazgo: son las fallas, errores, deficiencias o hechos irregulares e inconvenientes que son perjudiciales en el funcionamiento de la organización, contrarios a la normatividad existente.

Inobservancia: consiste en el incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, o de los deberes y responsabilidades ineludibles de quienes son responsables de garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las niñas, niños y adolescentes nacionales o extranjeros que se encuentran en el territorio colombiano o fuera de él.

Informe mensual acumulado: los profesionales del operador del centro de contacto con Rol de minero de datos y Rol de Agente Profesional, emitirán dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes una presentación con los resultados generales mensuales acumulados de las alertas de eventos críticos, alertas escaladas, alertas reportadas, diagnóstico por regional y gestión realizada para el cumplimiento del presente documento.

Medición: es el proceso de comparar un resultado o cantidad con una unidad de medida establecida.

Peticionarios: son quienes por decisión propia interactúan iniciando cualquier tipo de actuación para solicitar, entre otras cosas, la intervención de la entidad para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Principio de la Buena Fe: la jurisprudencia constitucional ha definido el principio de buena fe como aquel que exige a los particulares y a las autoridades ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una *“persona correcta (vir bonus)”*. Así la buena fe presupone la existencia de relaciones recíprocas con trascendencia jurídica, y se refiere a la *“confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada”* - Corte Constitucional en Sentencia C-1194/08.

Oportunidad de Mejora: es la posibilidad de implementar una acción que le permita al ICBF llegar a una situación deseada desde su situación actual. Dichas acciones pueden estar orientadas a un proceso, producto, servicio, consumo de recursos, condiciones laborales, infraestructura física, infraestructura tecnológica, competencia o dependencia de la organización.

Salida No Conforme (SNC): resultado de un proceso misional que incumple un requisito. Para el presente documento, en conjunto con la Dirección de Planeación se incluyó dentro del Procedimiento de Salida No Conforme como fuente oficial el procedimiento de las alertas, en el cual se identifica de la siguiente manera *“No dar respuesta a los requerimientos relacionados con las alertas de eventos críticos”*

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

P6.RC

30/06/2023

Versión 4

Página 15 de 16

del canal presencial, dentro de los términos legales y de conformidad con los parámetros fijados en el mencionado en el Procedimiento Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial”.

Plan de mejora: integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos desarrollados en el punto de atención, para que se atención completa y de calidad a los ciudadanos y que se perciba un mejor servicio.

Satisfacción: sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo, cubierto una necesidad o una expectativa.

Vulneración: es toda situación de daño, perjuicio o lesión que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Decreto 0987 de 2012.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- G1.RC. Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- PU4.G1.RC Cartilla ABC Filiación.
- P2.MI. Procedimiento Acciones Correctivas.
- PT4.RC Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano.
- P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas.
- P6.MI Procedimiento Salida No Conforme.
- P8.MI Procedimiento de Oportunidades de Mejora.
- P8.RC. Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF.

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F2.P6.RC	Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

9. ANEXOS: (NA)

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
05/09/2019	1	1. Ajustes de las políticas de operación desde la 3.4 a 3.10. 2. Ajuste de todas las actividades del procedimiento. Cambio de responsables y ajuste en redacción. 3. Ajuste nombre Formato Informe de Retroalimentación a Regional Afectada por las Alertas de

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

P6.RC

30/06/2023

PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL

Versión 4

Página 16 de 16

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		<ol style="list-style-type: none">5. Eventos Críticos del Canal Presencial.6. Se incluyeron dos (2) formatos nuevos Respuesta de Regional Afectada de la Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial e Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.
16/03/2020	2	<ol style="list-style-type: none">1. Ajustes de las políticas de operación desde la 3.1 a 3.17.2. Se incluyeron nuevas políticas de operación desde la 3.11 a la 3.14.3. Ajuste de todas las actividades del procedimiento. Ajuste en redacción de las actividades.4. Ajuste nombre Formulario Encuesta Outbound por Formulario Encuesta Satisfacción del Canal Presencial.5. Se eliminan los formatos F3.P6.RC Formato Informe Retroalimentación Regional Alertas Eventos Críticos Canal Presencial y F4.P6.RC Formato Respuesta a la Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial.6. Ajuste en los documentos de referencia, se incluyó PT4.RC - Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano
29/03/2021	3	<ol style="list-style-type: none">1. Ajuste al objetivo del procedimiento.2. Ajustes de las políticas de operación desde la 3.1 a 3.16 y 3.18.3. Se incluyeron nuevas políticas de operación 3.17 y 3.19.4. Ajuste de todas las actividades del procedimiento. Ajuste en redacción de las actividades.5. Se eliminan los formatos F1.P6.RC Formulario Encuesta Satisfacción del Canal Presencial y F5.P6.RC Formato Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

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