

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b> PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL	P6.RC	29/03/2021
		Versión 3	Página 1 de 14

1. **OBJETIVO:** Identificar los eventos críticos de la atención en el canal presencial, que generan mayor insatisfacción en la ciudadanía, así como el incumplimiento 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 se lleva a cabo a un nivel de atención de la entidad (Nivel Nacional, 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 peticionario 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 Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el actuar de las entidades y organismos públicos debe estar encaminado a generar resultados que resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio (Decreto 1499 de 2017). Por lo que, todos los servicios que la entidad presta a sus usuarios debe ser de alta calidad, tener visibilidad y ser reconocidos por todas sus partes interesadas como generadores de valor público. Es así como, cualquier queja o disminución en la satisfacción del usuario debe generar acciones que permitan subsanar y mejorar el servicio. Desde MIPG, es necesario enmarcar toda la gestión de la Entidad desde la calidad y la integridad, ante la búsqueda de la mejora continua para garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- 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 peticionarios que se acercaron a los puntos de atención presencial del ICBF en busca de *información*

¡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

29/03/2021

Versión 3

Página 2 de 14

y *orientación* de los programas, trámites, estrategias 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.
- 3.5. Las categorías de alertas de eventos críticos que serán remitidas inmediatamente mediante correo electrónico al Responsable de Servicio y Atención de la regional afectada, con copia al Coordinador del punto de atención, son las siguientes y sus definiciones se encuentran en el numeral 6 del presente documento:
  1. Se limita la atención
  2. Mal procedimiento
  3. Tiempo de espera muy largo
  4. Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió
- 3.6. La Dirección de Servicios y Atención contará con un equipo de profesionales con el rol de cogestores, 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.
- 3.7. El Grupo Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención realizará seguimiento y acompañamiento a la ejecución de este procedimiento, por su estrecha relación con el *P5.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción del Ciudadano-Cliente* y *P8.RC Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial*.
- 3.8. En los casos en los que una (1) alerta de evento crítico esté asociada con una posible amenaza y 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*.
- 3.9. 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.
- 3.10. El tiempo para realizar la evaluación de la eficacia del plan de acción de la no conformidad por parte del solicitante, es máximo cinco (5) días hábiles desde que éste recibe el correo electrónico para tramitar la acción. El tiempo máximo para dar cierre a las acciones correctivas generadas bajo el marco del presente procedimiento es de tres (3) meses.

¡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

29/03/2021

Versión 3

Página 3 de 14

- 3.11. 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 con base en los reportes mensuales de los consolidados remitidos por la DSYA.
- 3.12. El Responsable de Servicios y Atención de la regional, en conjunto con el Coordinador del Centro Zonal del punto de atención afectado, deberán formular un plan de mejora con base en los resultados de los informes trimestrales del comportamiento de las alertas por categoría. El profesional con Rol de Cogestor de la 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.
- 3.13. El colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, debe reportar las alertas de eventos críticos que refieran casos relacionados con los profesionales de las Defensorías de Familia del punto de atención afectado, tanto en el consolidado mensual como en el informe trimestral, para conocimiento y fines pertinentes del Coordinador del Centro Zonal.
- 3.14. El Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicios y Atención estará conformado por el Coordinador del Grupo de Calidad para el Servicio y la Atención, el Coordinador del Grupo Gestión de Canales Centro de Contacto, el colaborador 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 colaboradores designados por el operador del centro de contacto con roles de Supervisor de Operaciones y Agente Especializado a cargo del presente procedimiento.
- 3.15. 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 colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones, 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.
- 3.16. Los colaboradores designados por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones y Rol de Agente Especializado, y el profesional designado del Grupo de Calidad de la Dirección de Servicios y Atención, realizarán un informe que contenga el análisis y diagnóstico del comportamiento de las alertas por regional; así como el Índice de Afectación de Alertas (*Total de encuestas aplicadas / Total de alertas generadas*), el cual permite comparar los comportamientos entre regionales, para poder obtener un mayor seguimiento y generar propuestas de mejora puntuales para los puntos de

¡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

29/03/2021

Versión 3

Página 4 de 14

atención afectados. Dicho informe se presentará trimestralmente ante el Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.

- 3.17. 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 si el caso se debe reportar con su respectiva documentación a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Identificar y Categorizar las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.	<p>Identificar las situaciones críticas que generan mayor insatisfacción a los ciudadanos encuestados (<i>Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial</i>) que acuden a los puntos de atención del canal presencial por tipo de petición <i>Información y Orientación</i>, así como el incumplimiento a la normatividad y al proceso de Relación con el Ciudadano, y las clasifica dentro de las siguientes categorías:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se limita la atención.</li><li>2. Mal procedimiento.</li><li>3. Tiempo de espera muy largo.</li><li>4. Actitud inadecuada del colaborador que lo atendió.</li></ol> <p>Registrar esta gestión en el <i>Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial</i>.</p> <p><b>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.</b></p>	Encuestador del operador del centro de contacto	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 <i>G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF</i>.</p> <p>Registrar esta gestión en el <i>Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial</i>.</p> <p><b>Continuar con la actividad 3.</b></p>	Encuestador del operador del centro de contacto	Petición en SIM  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

29/03/2021

Versión 3

Página 5 de 14

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 colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones, con copia a los profesionales de la DSYA a cargo del presente procedimiento, el mismo día en la que esta se identifica. Esta gestión se registra en el <i>Formulario Encuesta de Satisfacción</i> del Canal Presencial.</p> <p>Dicha notificación debe contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Número de la alerta:</b> Número de la alerta para la creación del expediente.</li><li>• <b>Petición SIM:</b> número de registro de la petición en SIM correspondiente al día en que el ciudadano se acercó al punto de atención.</li><li>• <b>Fecha de atención al ciudadano:</b> fecha en que se acercó el ciudadano al punto de atención.</li><li>• <b>Fecha alerta:</b> fecha en la que se identificó y generó la alerta.</li><li>• <b>Regional Afectada por la Alerta.</b></li><li>• <b>Punto de Atención Afectado por la Alerta (Regional o Centro Zonal).</b></li><li>• <b>Identificación ciudadano encuestado:</b> número de documento de identidad del ciudadano encuestado.</li><li>• <b>Teléfono:</b> número de contacto del ciudadano encuestado.</li><li>• <b>Categoría:</b> aspecto en el cual se afectó el servicio y/o la atención.</li><li>• <b>Hallazgo:</b> breve descripción del evento crítico.</li><li>• <b>Queja o reclamo:</b> 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.</li><li>• <b>Nombre del Encuestador.</b></li></ul> <p>De igual manera, debe solicitar el audio de soporte de la encuesta al Profesional del área de monitoreo del operador del centro de contacto.</p>	Encuestador del operador del centro de contacto	Correo electrónico  Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial  Carpeta de la ruta compartida con el ICBF
4	Remitir audio de la encuesta que generó la Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial.	<p>Cuando el profesional del área de monitoreo del operador del centro de contacto recibe la solicitud por parte del encuestador 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 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

29/03/2021

Versión 3

Página 6 de 14

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
5 P.C.	Validar la Afectación de la Línea Técnica del proceso de Relación con el Ciudadano.	<p>Luego de recibir la notificación, el colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones confrontará dicha alerta con la normatividad y la línea técnica del Proceso de Relación con el Ciudadano, y debe validar el audio de la alerta para determinar si efectivamente la no conformidad del ciudadano corresponde a una falla en la atención prestada en el canal presencial.</p> <p>Esta validación se debe realizar a más tardar hasta el <b>segundo (2) día hábil después de recibir la notificación.</b></p> <p>Registrar esta gestión en el <i>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</i> y crear expediente de la alerta en la ruta asignada para el repositorio de la información del procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial, incluyendo el audio de la alerta de evento crítico.</p> <p>Si el evento identificado afectó la línea técnica del proceso, <b>pasa a la actividad 6;</b> de lo contrario <b>continuar con la actividad 7.</b></p>	Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones	<p>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</p> <p>Repositorio de Expedientes de Alertas a Eventos Críticos</p>
6	Remitir la Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial.	<p>Si el evento crítico afectó la <b>línea técnica del Proceso de Relación con el Ciudadano</b>, se notificará la alerta al colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, para su revisión del caso frente a lo registrado en el SIM, la línea técnica del proceso de Relación con el Ciudadano y el conocimiento que tiene de dicha regional.</p> <p>Registrar esta gestión en el <i>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</i> y adjuntar 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><b>Continuar con la actividad 8.</b></p>	Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones	<p>Correo electrónico</p> <p>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</p> <p>Repositorio de Expedientes de Alertas a Eventos Críticos</p>
7	Registrar la Alerta Evento Crítico del Canal Presencial, en estado seguimiento.	<p>Si el evento crítico no afectó la línea técnica del proceso, se debe registrar "NO" en el <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". Si estas razones están relacionadas con falencias en la identificación de la alerta por parte de los encuestadores, el supervisor de operaciones debe realizar la retroalimentación respectiva, y los soportes de esta deberán ser presentados mediante correo electrónico de presentación del informe mensual que se realiza el operador bajo el marco del proceso de Medición de la Satisfacción.</p> <p>Adjuntar soporte 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><b>Fin del procedimiento.</b></p>	Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones	<p>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</p> <p>Repositorio de Expedientes de Alertas a Eventos Críticos</p> <p>Correo electrónico</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

29/03/2021

Versión 3

Página 7 de 14

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
8 P.C	Analizar y validar la pertinencia de la Alerta Evento Crítico del Canal Presencial.	<p>Analizar el contenido de la alerta respecto a las <b>disposiciones legales vigentes y lineamientos misionales que afectan la línea técnica del Proceso de Relación con el Ciudadano</b>, con el fin de validar la pertinencia de remitirla a la Regional afectada.</p> <p>Dicha gestión se debe registrar en el <i>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 <b>pasar a la actividad 9</b>, de lo contrario <b>continuar con la actividad 11</b>.</p>	Colaborador 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>
9	Remitir las alertas por categorías a las Regionales Afectadas.	<p>El colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, remitirá vía correo electrónico las alertas al Responsable de la Regional Afectada con copia Coordinador del Centro Zonal. El envío se debe realizar a más tardar al <b>segundo (2) día hábil</b> después de recibir la notificación por parte del Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones.</p> <p>Registrar esta gestión en el <i>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas Eventos Críticos del Canal Presencial</i> y adjuntar la gestión realizada en la ruta asignada para el repositorio de la información del procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial.</p>	Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado	<p>Correo electrónico</p> <p>Repositorio de Expedientes de Alertas a Eventos Críticos</p>
10	Remitir consolidado e informe trimestral a la Regional Afectada.	<p>El colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, remitirá mensualmente un consolidado de las alertas reportadas por regional y centro zonal, al Responsable Regional con copia al Director Regional y Coordinador del Centro Zonal del punto de atención afectado, para fines de seguimiento. El consolidado se debe remitir mediante correo electrónico al <b>tercer (3) día hábil</b> de cada mes.</p> <p>Así mismo, el Agente Especializado debe realizar trimestralmente un informe del comportamiento de las alertas por categoría, y remitirlo al Responsable Regional con copia al Director Regional y Coordinador del Centro Zonal del punto de atención afectado, para efectos de la formulación del un plan de mejora. El informe del comportamiento de las alertas, así como con el número de las acciones correctivas generadas en ISOLUCION en los casos que se requiera, se deben remitir a más tardar al <b>quinto (5) día hábil</b> de finalizado el corte del trimestre.</p> <p>Las alertas de eventos críticos que refieran casos relacionados con los profesionales de las Defensorías de Familia del punto de atención afectado, serán reportadas tanto en el consolidado como en el informe trimestral, para conocimiento y fines pertinentes del Coordinador del Centro Zonal del punto de atención afectado.</p> <p>Registrar esta gestión en el <i>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas Eventos Críticos del Canal Presencial</i> y adjuntar la gestión realizada en la ruta asignada para el repositorio de la información del procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial.</p>	Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado	<p>Correo electrónico</p> <p>Repositorio de Expedientes de Alertas a Eventos Críticos</p> <p>ISOLUCION</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

29/03/2021

Versión 3

Página 8 de 14

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
11	Justificar la no pertinencia de remitir la Alerta de Evento Crítico a la Regional Afectada.	<p>El colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado una vez verifica que la alerta no afecta la <b>línea técnica del Proceso de Relación con el Ciudadano</b>, debe justificar la no pertinencia de remitirla y registrar dicho concepto en el <i>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</i>.</p> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>	Colaborador 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>Correo electrónico</p> <p>Repositorio de Expedientes de Alertas a Eventos Críticos</p>
12	Análisis y generación de Plan de Mejora por parte de la regional afectada.	<p>El profesional Responsable de Servicios y Atención de la Regional Afectada, en conjunto con el Coordinador del Centro Zonal, una vez recibido el informe trimestral, deberán realizar análisis de las alertas presentadas durante el periodo y generar un plan de mejora que permita eliminar la causa raíz de la insatisfacción de los peticionarios.</p> <p>El plan de mejora se debe remitir al colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado y al profesional con Rol de Cogestor Regional de la Dirección de Servicios y Atención, a más tardar el <b>quinto (5) día hábil</b> después de haber sido notificado el informe trimestral del comportamiento de las alertas por categoría.</p> <p>El plan de mejora debe ser remitido mediante correo electrónico al colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado y Rol de Cogestor Regional de la Dirección de Servicios y Atención, en el <i>Formato Plan de Mejora de Regional Afectada por Alertas Eventos Críticos Canal Presencial</i>.</p>	<p>Profesional Responsable de Servicios y Atención de la Regional Afectada</p> <p>Coordinador del Centro Zonal</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Formato Plan de Mejora de Regional Afectada por Alertas Eventos Críticos Canal Presencial</p>
13	Seguimiento a los planes de mejora por parte de las regionales afectadas.	<p>El Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, debe realizar un seguimiento cuantitativo de las alertas reportadas en un mismo punto de atención, para verificar el impacto que tiene el plan de mejora en el aumento o disminución de las alertas por la misma categoría. Con esta información, al corte del trimestre, deberá emitir su concepto frente a la efectividad del plan implementado.</p> <p>El profesional con Rol de Cogestor de la Regional, debe hacer seguimiento, análisis y retroalimentación de los planes de mejora generados por los resultados de las alertas de eventos críticos del canal presencial durante toda su implementación. Con esta información, al corte del trimestre, deberá emitir su concepto frente a la efectividad del plan implementado.</p> <p>Adicional, luego del análisis de las actividades generadas por las regionales afectadas, deberá remitir su concepto técnico para dar cierre de la acción de mejora en ISOLUCION.</p>	<p>Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado</p> <p>Rol de Cogestor Regional de la Dirección de Servicios y Atención</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</p> <p>ISOLUCION</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

29/03/2021

Versión 3

Página 9 de 14

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
14 P.C.	Realizar Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.	<p>El colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones 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>Los colaboradores designados por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones y Rol de Agente Especializado, y el profesional designado del Grupo de Calidad de la Dirección de Servicios y Atención, realizarán un informe que contenga el análisis y diagnóstico del comportamiento de las alertas por regional; así como el Índice de Afectación de Alertas, el cual permite comparar los comportamientos entre regionales, para poder obtener un mayor seguimiento y generar propuestas de mejora para los puntos de atención afectados. Dicho informe se presentará trimestralmente ante el Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.</p> <p>Con los resultados de la valoración integral de los casos, el Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicio y Atención tomará para cada caso alguna de las siguientes decisiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar acciones de mejora según el caso. <b>En caso de tomar esta decisión continuar con la actividad 15.</b></li> <li>2. 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 si el caso se debe reportar con su respectiva documentación a la Oficina de Control Interno Disciplinario.</li> </ol> <p>El colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones debe consignar las decisiones del Comité en el <i>Formato Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</i>, y deberá remitir dicha información mediante correo electrónico a los asistentes al segundo (2) día hábil de haberse realizado el Comité.</p>	Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicio y Atención	<p>Acta de reunión</p> <p>Listado de asistencia</p> <p>Formato Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial</p>
15	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 P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas, P6.MI Procedimiento Salida No Conforme y P8.MI Procedimiento de Oportunidades de Mejora, según sea el caso.</p> <p><b>Continuar con la actividad 16.</b></p>	Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado	Correo electrónico

¡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

29/03/2021

Versión 3

Página 10 de 14

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
16	Evaluar las acciones de mejora para su cierre.	Evaluar los planes de trabajo y actividades registradas en ISOLUCION por parte de las regionales, para dar cierre a las acciones de mejora generadas por el nivel nacional, en el marco de este procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en los procedimientos P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas, P6.MI Procedimiento Salida No Conforme y P8.MI Procedimiento de Oportunidades de Mejora, según sea el caso.	Colaborador designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado	Correo electrónico ISOLUCION
17	Socializar los resultados de la evaluación de las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.	<p>Socializar periódicamente a los Directores Regionales y a los Responsables de Servicios y Atención del nivel regional y zonal, los resultados de la evaluación de las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial, así:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mensualmente mediante un consolidado de las alertas reportadas por regional y centro zonal, al Responsable Regional con copia al Director Regional y Coordinador del Centro Zonal del punto de atención afectado, para fines de seguimiento.</li><li>• Trimestralmente mediante un informe del comportamiento de las alertas por categoría, remitido al Responsable Regional con copia al Director Regional y Coordinador del Centro Zonal del punto de atención afectado, para efecto de la formulación del un plan de mejora.</li><li>• Trimestralmente mediante el Memorando a Directores Regionales.</li><li>• Trimestralmente en el apartado de Alertas de Eventos Críticos incluido en el informe de medición de satisfacción, que se reporta en la página web en "Servicios a la Ciudadanía".</li><li>• Semestralmente mediante videoconferencias.</li></ul>	Profesional del Grupo de Gestión de Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención	Correo electrónico Memorando Trimestral Listados de Asistencia

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:

**Acción Correctiva (AC):** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseable y evitar o prevenir que vuelva a ocurrir.

**Agente especializado del operador del centro de contacto:** es la persona dispuesta por parte del operador del centro de contacto, que estará encargado de verificar, validar y remitir retroalimentación a las regionales afectadas por las Alertas de Eventos Críticos de Canal Presencial reportadas por el Supervisor de Operaciones del Centro de Contacto, lo anterior atendiendo a las disposiciones y lineamientos del ICBF que fueron afectadas en el Proceso de Relación con el Ciudadano; así mismo se encuentra a cargo del seguimiento a la respuesta emitida por parte de las Regionales.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	P6.RC	29/03/2021
	PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL	Versión 3	Página 11 de 14

**Alerta de Evento Crítico del Canal Presencial:** situación de insatisfacción reportada por un usuario frente al servicio y/o atención prestado 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 y los niños.

**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.
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). 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, 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 niño, niña y adolescente 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 Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD), se toma y se direcciona al punto de atención competente; si se trata de una solicitud de cita para un asunto extraprocesal, se toma la petición de Atención Extraprocesal y se direcciona al punto de atención 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.

**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.

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	P6.RC	29/03/2021
	PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL	Versión 3	Página 12 de 14

**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 y niños nacionales o extranjeros que se encuentran en el territorio colombiano o fuera de él.

**ISOLUCION:** Software que administra los Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 y OHSAS 18001 los cuales integran el Sistema Integrado de Gestión del ICBF.

**Medición:** proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.

**Peticionario:** en el Anexo Identificación y Actualización de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (A1.P21.DE), los peticionarios son quienes, por decisión propia, interactúan para iniciar cualquier tipo de actuación y solicitar, entre otras, 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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b> PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL	P6.RC	29/03/2021
		Versión 3	Página 13 de 14

cual se identifica de la siguiente manera *"No dar respuesta a los requerimientos relacionados con las alertas de eventos críticos 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"*.

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

**Supervisor de operaciones del operador del centro de contacto:** Es la persona dispuesta por parte del operador del centro de contacto, a la cual se le han asignado las tareas de supervisión, entrenamiento y retroalimentación del equipo de encuestadores, revisión, análisis y validación de las alertas generadas; adicionalmente, remisión de alertas al profesional con rol de agente especializado del operador del centro de contacto, generación de informes, seguimiento a requerimientos y socialización de resultados; y, convocar al Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial de la Dirección de Servicio y Atención. Todo lo anterior, enmarcado en el desarrollo del procedimiento de alertas de eventos críticos del canal presencial.

**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.
- MS.DE Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.
- 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.
- Procedimiento Medición de la Satisfacción del Canal Presencial del ICBF.

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P6.RC	Formulario Encuesta Satisfacción del Canal Presencial
F2.P6.RC	Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial
F5.P6.RC	Formato Informe Comité de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial

## 9. ANEXOS: (NA)

iAntes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b> <b>PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL</b>	P6.RC	29/03/2021
		Versión 3	Página 14 de 14

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
05/09/2019	1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1. Ajustes de las políticas de operación desde la 3.4 a 3.10.</li> <li>2. 2. Ajuste de todas las actividades del procedimiento. Cambio de responsables y ajuste en redacción.</li> <li>3. 3. Ajuste nombre Formato Informe de Retroalimentación a Regional Afectada por las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial.</li> <li>4. 4. 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.</li> </ol>
16/03/2020	2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajustes de las políticas de operación desde la 3.1 a 3.17.</li> <li>2. Se incluyeron nuevas políticas de operación desde la 3.11 a la 3.14.</li> <li>3. Ajuste de todas las actividades del procedimiento. Ajuste en redacción de las actividades.</li> <li>4. Ajuste nombre Formulario Encuesta Outbound por Formulario Encuesta Satisfacción del Canal Presencial.</li> <li>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.</li> <li>6. Ajuste en los documentos de referencia, se incluyó PT4.RC - Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano</li> </ol>

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