 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P8.RC	31/03/2021
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	Versión 1	Página 1 de 8

1. OBJETIVO: Establecer las acciones para medir y analizar la satisfacción de los petitionarios que se acercan a los puntos de atención presencial del ICBF en busca de información y orientación sobre los programas, trámites, estrategias y/o servicios que presta la entidad.

2. ALCANCE: El procedimiento inicia con la descarga de las bases de datos de petitionarios del canal presencial, y termina con la socialización de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los petitionarios que se acercaron a un punto de atención por información y orientación para la implementación de acciones de mejora.

La medición se lleva a cabo a un nivel de atención de la entidad (Nacional).

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

La Dirección de Servicios y Atención, de conformidad con el numeral 3, artículo 15, del Decreto 0987 de 2012, es la encargada de *“Liderar la realización de mediciones y análisis de la satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y familias beneficiarias, y ciudadanía en general, frente a la prestación del servicio del ICBF”*.

No obstante, al considerar que los petitionarios cuentan con unas características particulares en el marco de la Relación – Estado Ciudadano, al que el ICBF desde la Caracterización y el SIM le ha otorgado una relevancia especial dentro de la gestión institucional, la DSYA solicitó formalmente a la Dirección de Planeación extraer al grupo de valor “Petitionarios” de la categoría “Usuarios” y elevarlos al nivel de Parte Interesada de la entidad, en especial del proceso de Relación con el Ciudadano, con el fin de poder entender mejor sus necesidades y expectativas. Lo anterior sustenta el hecho de que la medición de satisfacción que lidera la DSYA se concentre únicamente en la de los petitionarios de la entidad.

A partir de esta función se desagregan las siguientes políticas de operación para el procedimiento de medición de la satisfacción del canal presencial del ICBF:

- 3.1. Las encuestas de satisfacción realizadas a la ciudadanía están basadas 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 y la administración pública. De esta manera, la no conformidad que manifieste un petitionario encuestado frente a la atención que se le brindó en el canal presencial del ICBF, será tomada y verificada por el centro de contacto y la Dirección de Servicios y Atención.
- 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

¡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

P8.RC

31/03/2021

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF

Versión 1


Página 2 de 8

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 ciudadanos que se acercan a los puntos de atención presencial del ICBF en busca de *información y orientación* sobre los programas, trámites, estrategias y/o servicios que presta la entidad. Dichas encuestas serán aplicadas por un profesional con el rol de Encuestador.
- 3.4. La Dirección de Planeación y Control de Gestión, será la dependencia encargada de determinar las muestras para la medición de satisfacción y suministrar el documento anexo metodológico del muestreo.
- 3.5. 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.
- 3.6. El ICBF podrá realizar encuestas de satisfacción a todos los ciudadanos que hayan ido a un punto de atención por *Información y Orientación* y que hayan sido atendidos por un colaborador del proceso de relación con el ciudadano, teniendo en cuenta el concepto de la Oficina Asesora Jurídica remitida el 13 de febrero de 2020 "*Concepto Autorización de datos personales para realizar encuestas de satisfacción del servicio*".
- 3.7. El equipo designado por el operador el centro de contacto deberá diseñar herramientas tales como fichero de preguntas, con el objetivo de orientar la llamada cuando durante el ejercicio de la encuesta se evidencie que hay algún hallazgo para el punto de atención. Adicional se debe generar constantemente una revisión y monitoreo de TMO para verificar el tiempo que dura el ejercicio de la encuesta, el cual en promedio tiene un estimado de 8 minutos.
- 3.8. 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.
- 3.9. El equipo de encuestadores designado por el operador el centro de contacto deberá realizar diariamente la aplicación de las encuestas telefónicas de satisfacción a los peticionarios que se acercaron a un punto de atención presencial por información y orientación cumpliendo las muestras semanales establecidas.
- 3.10. El operador el centro de contacto deberá realizar capacitaciones constantes al personal del segmento de encuestas, así como retroalimentación inmediata sobre documentación

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P8.RC	31/03/2021
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	Versión 1	Página 3 de 8

que actualice el ICBF. Adicional, deberá efectuar semanalmente, monitoreo constante a la labor realizada por los encuestadores de dicho segmento.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Definir el formulario para la aplicación de las encuestas	Definición y/o revisión del formulario para la aplicación de las encuestas del canal presencial.	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	Formulario Encuesta Satisfacción Outbound
2	Realizar descarga de base de datos de peticionarios del canal presencial	<p>El ingeniero designado por la Dirección de Servicios y Atención debe descargar la base de datos del Sistema de Información Misional - SIM de los peticionarios que se acercaron a un punto de atención del canal presencial en la semana inmediatamente anterior a la aplicación de las encuestas a nivel nacional.</p> <p>Para lograr este objetivo se realizan los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A través de la herramienta de bases de datos SQL Server, se invoca el Microsoft SQL Server Management Studio y se habilita la conexión al servidor donde se encuentra alojada la base de datos del SIM. 2. Previamente se ha diseñado la consulta SQL con la cual a través del lenguaje transact sql se ha construido el código para extraer la información de las encuestas. Con base en ello, se invoca el script y se actualizan las fechas de corte para la generación de la información. 3. Se ejecuta la consulta indicando a la herramienta que exporte los resultados a un archivo plano. 4. Finalizada la consulta, se preparan los datos importando el resultado en un archivo Excel. <p>El descargue de las bases de datos debe ser de las dos (2) vigencias anteriores a la realización de las encuestas para la realización del muestreo por parte de la Dirección de Planeación.</p> <p>Dicha descarga cuenta con los siguientes parámetros principales en la base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de documento. • Número de documento del peticionario. • Regional del registro de la petición • Centro Zonal del registro de la petición. • Tipo de petición (Información y Orientación). 	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	Base de datos

¡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****PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF**

P8.RC

31/03/2021

Versión 1

Página 4 de 8

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<ul style="list-style-type: none">• Canal de atención.• Fecha de registro de la petición.• Estado de la petición.• Teléfono de contacto (Se excluyen los registros de los peticionarios que no cuentan con un número válido). <p>La descarga se debe realizar en la segunda semana del mes de enero, y remitir de manera inmediata las bases de datos a la Dirección de Planeación para la definición y realización del muestreo.</p>		
3	Solicitar la realización de muestreo	Solicitar a la Dirección de Planeación y Control de Gestión la definición y realización del cálculo del muestreo de la población a quienes se les realizará las encuestas telefónicas de satisfacción.	Director de Servicios y Atención	Correos electrónicos
4	Definir la muestra para la realización de la medición de satisfacción	<p>Definir la muestra para la población objeto de estudio y elaborar el anexo técnico que la sustenta, de acuerdo con los siguientes parámetros establecidos por la Dirección de Servicios y Atención:</p> <ul style="list-style-type: none">• Construcción del muestreo semanal por punto de atención del canal presencial del ICBF, de acuerdo con las bases de datos de los ciudadanos que se acercaron a los puntos de atención presencial en las dos (2) vigencias anteriores al cálculo.• Capacidad para la realización de encuestas telefónicas por parte del centro de contacto, para la definición de muestras por encuestador.• Los puntos de atención que no cuenten con ningún registro en las bases de datos, se le debe establecer la realización de por lo menos una encuesta por mes.• El muestreo debe ser realizado para un periodo de un año (enero a enero). <p>El envío de la muestra y el anexo técnico a la Dirección de Servicios y Atención se debe dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a recibir la solicitud.</p>	Profesional designado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión	Correos electrónicos Anexo Técnico y Base de Datos
5 PC	Revisar y aprobar el muestreo para encuestas	<p>Revisar el muestreo semanal por punto de atención y el anexo técnico elaborado por la Dirección de Planeación y Control de Gestión.</p> <p>Si la muestra cumple con todos los parámetros establecidos en la actividad 2 pasar a actividad 5; de lo contrario, regresar a la actividad 3, devolviendo a la Dirección de Planeación la muestra con solicitud de ajustes a más tardar el segundo (2) día hábil siguiente a haber recibido los archivos.</p> <p>Los ajustes deben realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a haberlos solicitado.</p>	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	Correos electrónicos Archivo en excel con Muestro y Anexo Técnico

¡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**

P8.RC

31/03/2021

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF


Versión 1

Página 5 de 8

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6	Remitir muestra final al centro de contacto	Mediante la aprobación de la muestra y el anexo técnico remitido por la Dirección de Planeación, el profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención debe remitir el archivo del muestreo al día siguiente al operador del centro de contacto para dimensionamiento, alistamiento del personal e implementación.	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	Correos electrónicos
7	Remitir base de peticionarios a encuestar	<p>El ingeniero designado por la Dirección de Servicios y Atención debe remitir la base de datos con periodicidad semanal al minero de datos del centro de contacto designado para el ejercicio de revisión de la base.</p> <p>Para lograr este objetivo se realizan los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. A través de la herramienta de bases de datos SQL Server, se invoca el Microsoft SQL Server Management Studio y se habilita la conexión al servidor donde se encuentra alojada la base de datos del SIM.2. Previamente se ha diseñado la consulta SQL con la cual a través del lenguaje transact sql se ha construido el código para extraer la información de las encuestas. Con base en ello, se invoca el script y se actualizan las fechas de corte para la generación de la información.3. Se ejecuta la consulta indicando a la herramienta que exporte los resultados a un archivo plano.4. Finalizada la consulta, se preparan los datos importando el resultado en un archivo Excel.5. Se valida que la data sea correcta y se copia en el file server de la Dirección de Servicios y Atención a fin de que el minero de datos asignado por parte del centro de contacto, previa autorización en el file server pueda alcanzar el archivo.	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	Bases de datos de peticionarios nacional
8	Realizar aplicación de la técnica de medición de satisfacción	<p>Realizar diariamente la aplicación de las encuestas telefónicas de satisfacción a los peticionarios que se acercaron a un punto de atención presencial por información y orientación cumpliendo las muestras semanales establecidas.</p> <p>Las encuestas se deben realizar mediante el <i>"Formulario Encuesta Satisfacción Outbound"</i>.</p>	Operador del centro de contacto	Formulario Encuesta Satisfacción Outbound Correos electrónicos
9	Analizar y consolidar los resultados de la medición de satisfacción	Realizar la tabulación, revisión y análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los peticionarios que se acercaron a un punto de atención presencial por información y orientación.	Operador del centro de contacto	Bases de datos consolidada con

¡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	P8.RC	31/03/2021
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	Versión 1	Página 6 de 8

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>Estos resultados deben consolidarse en los siguientes informes con la periodicidad definida a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe semanal de monitoreo de la gestión realizada por los encuestadores. Informe mensual con los resultados generales y por regional de las encuestas de satisfacción. Informe semestral con los resultados generales y por regional de las encuestas de satisfacción. Informe anual con los resultados generales y por regional de las encuestas de satisfacción. 		<p>información de las encuestas</p> <p>Informes de resultados</p>
10	Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción	<p>Socializar periódicamente a los Directores Regionales y a los Responsables de Servicios y Atención del nivel regional y zonal, los resultados de las encuestas de satisfacción, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Trimestralmente mediante el Memorando a Directores Regionales. Trimestralmente mediante la publicación del informe de medición de satisfacción, que se reporta en la página web en la sesión de "Servicio a la Ciudadanía" Semestralmente mediante videoconferencias. 	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	<p>Memorando Trimestral</p> <p>Informes de resultados</p> <p>Listados de Asistencia</p>
11	Realizar plan de mejora resultado del informe final de la de la medición de satisfacción	Identificar y formular acciones de mejora las posibles acciones de mejora en cada una de las regionales y centros zonales, de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de satisfacción.	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	<p>Correos electrónicos</p> <p>Registro de las acciones de mejora en el aplicativo ISOLUCION</p>

Fin

P.C. Punto de Control

5. RESULTADO FINAL: Conocimiento de los niveles de satisfacción de los peticionarios que se acercaron a un punto de atención del ICBF por información y orientación.

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.).

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

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

¡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	P8.RC	31/03/2021
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	Versión 1	Página 7 de 8

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.

Encuestas telefónicas: Técnica de recolección de información en la que se aplica telefónicamente una serie de preguntas normalizadas y organizadas a un grupo de población determinado. Sus principales ventajas son: 1) se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal; 2) sus costos suelen ser bajos y; 3) es de fácil administración (hoy en día, existen softwares especializados para la gestión de encuestas telefónicas).

ISOLUCION: Software que administra de manera ágil, eficaz e integrada sus Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001, SG-SST, HSEQ, ISO 31000, SARLAFT, ISO 27001, Planeación Estratégica e ISO 50001, entre otros modelos de cumplimiento normativo.

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.

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

Peticionarios: Los 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.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


- Decreto 0987 de 2012.
- MS.DE Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Matriz de Verificación de Requisitos Legales.

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P6.RC	Formulario Encuesta Satisfacción Outbound

¡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 PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	P8.RC	31/03/2021
		Versión 1	Página 8 de 8

9. ANEXOS

N/A

10. 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.