 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P8.RC	17/02/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	Versión 2	Página 1 de 19

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

2. ALCANCE: El procedimiento inicia con la definición del formulario para la aplicación de las encuestas, y termina con la identificación y formulación de acciones de mejora con los resultados de la medición de satisfacción.

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

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

De conformidad con el numeral 3, artículo 15, del Decreto 0987 de 2012, por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar “*Cecilia de la Fuente de Lleras*” y se determinan las funciones de sus dependencias, la Dirección de Servicios y Atención 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 peticionarios 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 Dirección de Servicios y Atención (DSYA) solicitó formalmente a la Dirección de Planeación extraer al grupo de valor “*Peticionarios*” 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 peticionarios 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 peticionario 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 *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Versión 4*, en la cuarta dimensión sobre la **Evaluación de Resultados**, las

¡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

17/02/2023

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF

Versión 2


Página 2 de 19

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 (con y sin trámite) sobre los programas 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, orientación (con y sin trámite) que hayan sido atendidos por un profesional 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 del centro de contacto deberá diseñar e implementar el diccionario de conceptos, el fichero de preguntas y el *Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial*, con el objetivo de orientar la llamada durante el ejercicio de la encuesta.
- 3.8. Cuando el equipo designado por el operador del centro de contacto evidencie algún hallazgo en la atención al peticionario en el canal presencial, deberá tener en cuenta el *P6.RC. Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial*, así como los procesos y políticas establecidas en el centro de contacto basados en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*, ABC’s, Pretornos, Cápsulas, capacitaciones, y herramientas del ICBF destinadas para la correcta atención a la ciudadanía.
- 3.9. El equipo designado por el operador del centro de contacto deberá generar constantemente una revisión y monitoreo de Tiempo Medio Operativo - TMO para


¡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	17/02/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	Versión 2	Página 3 de 19

verificar la duración del ejercicio de la encuesta, el cual en promedio tiene un estimado de 8 minutos.

- 3.10. 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.
- 3.11. El equipo de encuestadores designado por el operador del 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, orientación (con y sin trámite) y trámites en cumplimiento de la muestra mensual establecida.
- 3.12. El operador del centro de contacto deberá realizar capacitaciones y actividades de seguimiento y monitoreo constantes al personal del segmento de encuestas, así como retroalimentación inmediata sobre documentación que actualice el ICBF.
- 3.13. El operador del centro de contacto deberá efectuar mensualmente mesas de trabajo en conjunto con el profesional designado del Grupo Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención, para realizar calibraciones de calidad que permitan afianzar la labor realizada por el equipo de encuestadores.
- 3.14. El operador del centro de contacto deberá implementar mesas de trabajo y seguimiento, en conjunto con el profesional designado del Grupo Calidad para el Servicio y la Atención de la Dirección de Servicios y Atención, con la finalidad de analizar los resultados de los Acuerdos de Nivel de Servicio y establecer estrategias y actividades complementarias que permitan el cumplimiento y mejora continua de los mismos.
- 3.15. 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.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	P8.RC	17/02/2023
		Versión 2	Página 4 de 19

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	Definir y/o revisar el formulario para la aplicación de las encuestas del canal presencial. Realizar el ajuste al formulario en el momento que se requiera.	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención Profesional designado por el operador del centro de contacto	Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial
2	Realizar descarga de base de datos de peticionarios del canal presencial para la realización del muestreo por parte de la Dirección de Planeación	<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 aplicación 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. 	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

17/02/2023

Versión 2

Página 5 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<ul style="list-style-type: none">Regional del registro de la peticiónCentro Zonal del registro de la petición.Tipo de petición (información, orientación (con y sin trámite).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 valido). <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. Adicional, deberá suministrar el documento anexo metodológico del muestreo.	Director de Servicios y Atención	Correos electrónicos Documento anexo metodológico del muestreo.
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 el Grupo de analítica institucional de 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;</p>	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	Correos electrónicos Archivo en Excel 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****PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF**

P8.RC

17/02/2023

Versión 2

Página 6 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>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>		Muestro y Anexo Técnico
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 a centro de contacto	<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. <p>El envío de las bases de datos se debe realizar con periodicidad semanal al minero del centro de contacto en los días: Lunes (Registros de jueves y viernes) y Jueves (Registros de lunes, martes y miércoles) antes de las 9:00 a.m.</p>	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	Bases de datos de peticionarios nacional

¡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

17/02/2023

Versión 2

Página 7 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>La base de datos debe incluir las siguientes variables</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo de documento.• Tipo de peticionario (persona natural o jurídica).• Número de documento del peticionario.• Regional del registro de la petición• Centro Zonal del registro de la petición.• Tipo de petición: (información, orientación (con y sin trámite).• Motivo de la petición• Canal de atención• Fecha de registro de la petición• Estado de la petición• Teléfono de contacto• Edad• Sexo• Discapacidad• Etnia• Profesional que realizó el registro		
8	Realizar la depuración y cargue de la base en la herramienta tecnológica del centro de contacto	<p>El minero de datos designado por el Centro de Contacto recibe la base de peticionarios a encuestar remitida por la Dirección de Servicios y Atención y, ese mismo día, deberá desarrollar las siguientes actividades (máximo 4 horas posterior a la recepción de la base):</p> <ol style="list-style-type: none">1. A través de la herramienta Excel valida que los registros relacionados con los números de radicados remitidos del Sistema de Información Misional - SIM, sean registros únicos.2. Valida que los campos de teléfono fijo y teléfono móvil remitidos en la base, cumplan con las características para ser números válidos para marcar, de acuerdo con la longitud de caracteres: longitud de 7 dígitos para números de teléfono fijo, longitud de 10 dígitos para números de teléfono móvil.3. Selecciona los registros que cuentan con al menos 1 campo telefónico válido, y se marca el resultado de la validación como número de teléfono válidos.4. Selecciona los registros que no cuentan con ningún campo telefónico válido, y se marca el resultado de la validación como número de teléfono no válido, señalando el motivo (campos vacíos, teléfonos errados).	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Minero de datos	Base de datos Correo electrónico

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO****PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF**

P8.RC

17/02/2023

Versión 2

Página 8 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<ol style="list-style-type: none">5. Valida los registros realizados desde el punto de atención Centro de Contacto y los categoriza como "No Aplica", dado que estos registros no se contemplan en la medición de la atención del canal presencial.6. Una vez obtenido el listado final de los peticionarios a encuestar, realiza el cargue de la base de datos en la herramienta tecnológica del centro de contacto destinada para tal fin.7. Una vez cargada la base en la herramienta tecnológica, notifica al Supervisor del procedimiento designado por el Centro de Contacto.		
9	Dimensionamiento y asignación de base	El Supervisor del procedimiento designado por el centro de contacto, una vez recibida la notificación del minero de datos sobre el cargue de la base en la herramienta tecnológica destinada para la gestión, de manera inmediata deberá revisar la cantidad de registros recibidos, el tipo de petición de los radicados del SIM y de acuerdo con estos datos, realiza la asignación de la base de registros a los Encuestadores, considerando el dimensionamiento de la malla de turnos de los encuestadores (programación de agentes por día y franja horaria). Esta asignación debe garantizar la gestión de los registros dentro de los tiempos acordados con la Dirección de Servicios y atención.	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones	Base de datos Correo electrónico
10	Realizar la aplicación de la encuesta de medición de satisfacción	Realizar diariamente (Lunes a Sábado) la aplicación de las encuestas telefónicas de satisfacción a los peticionarios que se acercaron a un punto de atención presencial por información, orientación (con y sin trámite) cumpliendo las muestras semanales establecidas. Las encuestas se deben realizar mediante el "Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial".	Operador del centro de contacto	Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial Correos electrónicos
11	Realizar el envío de mensajes de texto	El minero de datos designado por el centro de contacto, de manera diaria (días hábiles de lunes a viernes) al final de la jornada laboral, realiza las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none">1. Descarga el reporte de gestión en la herramienta tecnológica para el registro de las encuestas.2. A través de la herramienta Excel valida que los radicados del Sistema de Información Misional - SIM y selecciona los radicados cuyo un resultado de contacto fue "No	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de minero de datos o Para procesar la base de datos	Mensajes de Texto

¡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

17/02/2023

Versión 2

Página 9 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>Efectivo" con los motivos: "Mensaje con Tercero" y "Volver a llamar".</p> <ol style="list-style-type: none">De los radicados seleccionados, se consolidan solo aquellos que cuentan con un número de teléfono móvil.Una vez seleccionados estos radicados, procede a enviar un SMS a través de la herramienta tecnológica destinada para tal fin, con el siguiente texto: "ICBF busca la mejora continua y tú eres parte de ello, te invitamos a responder nuestra encuesta y valorar la atención recibida. Te llamaremos próximamente."Una vez enviados los mensajes de texto SMS, el minero de datos verifica el resultado del envío, y consolida el resultado de la gestión: "Entregado" o "No entregado". Los registros "No entregados" son aquellos en los que por causales tecnológicas del operador de telefonía móvil no fue posible entregar en mensaje.		
12	Realizar el remarcado de los registros	<p>Los Encuestadores designados por el centro de contacto, gestionan los registros de los ciudadanos que en un primer momento no lograron contactar o con quienes no fue posible realizar encuesta de manera efectiva en un primer momento. Este remarcado se realiza considerando los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none">Realizar la gestión para intentar contactar a los ciudadanos a quienes se les envió mensaje de texto SMS dentro de los siguientes tres (3) días de realizado el envío o en la fecha y hora acordados con el ciudadano.Realizar la gestión para intentar contactar a los ciudadanos que no fue posible contactar en una primera gestión, en promedio por dos (2) oportunidades más, realizando esta gestión en diferentes fechas y franjas horarias, para agotar las posibilidades de contacto.De acuerdo con la cantidad de base asignada (disponibilidad de registros válidos para llamar) los Encuestadores deberán dar prioridad de gestión a los registros que se deban marcar de acuerdo con los tiempos de gestión pactados con la Dirección de Servicios y Atención, posteriormente marcar los registros en las horas y fechas solicitadas por los ciudadanos (cuando aplique) y	Encuestador del operador del centro de contacto	Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial

¡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

17/02/2023

Versión 2

Página 10 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		finalmente remarcar los registros que previamente se hayan gestionado.		
13 PC	Realizar el registro de Sugerencias	<p>En los casos que durante la encuesta el ciudadano reporte sugerencia por disponibilidad en las agendas de procesos conciliables (protección), se deberá explicar al ciudadano la importancia sobre el proceso DP – Sugerencia y que a través de este se dará a conocer su sugerencia el cual tiene como objetivo mejorar la atención en el punto de atención por lo tanto se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none">• SI, el peticionario quiere realizar el registro se debe Registrar DP -Sugerencias bajo los parámetros establecidos.• El peticionario NO quiere realizar el registro del DP – SUGERENCIA se deberá registrar la sugerencia en el aplicativo de ENCUESTAS, en la pregunta “13. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio y la atención en el ICBF?” y mensualmente se consolidarán las sugerencias que no se han posible registrarlas en SIM y se remitirán por correo electrónico a los coordinadores de los centros zonales y enlaces regionales.	Operador del centro de contacto	<p>Registro SIM de la sugerencia registrada en el sistema</p> <p>Registro de la sugerencia en el aplicativo de encuestas especificando la negación por parte del ciudadano.</p>
14 PC	Realizar el registro de Quejas y reclamos	<p>En los casos que se reporte actitud y comportamiento inadecuados por parte de los Defensores de Familia u otro funcionario diferente al RSyA y/o Guarda de seguridad, se deberá explicar al ciudadano la importancia sobre el proceso DP Queja – Reclamo y que a través de este se dará a conocer su inconformidad el cual tiene como objetivo mejorar la atención en el punto de atención para dicha gestión se cuenta con dos opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• SI, el peticionario quiere realizar e registro se debe Registrar DP -Queja y/o reclamo bajo los parámetros establecidos.• El peticionario NO quiere realizar el registro del derecho de petición, se debe registrar la alerta de acuerdo con los parámetros establecidos, escalar a la regional y remitir en el Reporte mensual de Alertas de Eventos Críticos de las Defensorías de Familia y aliados estratégicos (vigilantes) del punto de atención afectado.	Operador del centro de contacto	<p>Registro Sim de la queja registrada en el sistema</p> <p>Registro de la queja en el aplicativo de encuestas especificando la negación por parte del ciudadano.</p>

¡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

17/02/2023

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF

Versión 2

Página 11 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
15	Identificar y categorizar las Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial	<p>En la realización de la encuesta (<i>Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial</i>), el agente 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>Si se identifica una alerta, se deberán ejecutar las actividades del <i>P6.RC PROCEDIMIENTO ALERTAS DE EVENTOS CRÍTICOS DEL CANAL PRESENCIAL</i>.</p>	Encuestador del operador del centro de contacto	Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial
16	Analizar y consolidar los resultados de la medición de satisfacción	<p>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, orientación o trámites.</p> <p>Estos resultados deben consolidarse en los siguientes informes con el detalle y la periodicidad definida a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Informe semanal de monitoreo de la gestión realizada por los encuestadores.</i>• <i>Informe preliminar mensual.</i>• <i>Informe mensual acumulado.</i> <p>Adicional a la presentación de los Resultados Nivel de Satisfacción, el correo de entrega debe incluir:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Anexo con el detalle mensual acumulado del Cumplimiento de la muestra proyectada por Planeación.2. Reporte de la entrega de evidencias complementarias tales como: Audios de las alertas de eventos críticos del canal presencial (Ver <i>P6.RC Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal presencial</i>). Evidencias de capacitaciones focalizadas realizadas al equipo de encuestadores. <p>Nota: Para la medición de cada indicador, se deberán tener en cuenta los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS definidos para el cumplimiento por parte del operador del Centro de Contacto y la definición de las fórmulas respectivas.</p>	<p>Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones</p> <p>Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Minero de Datos</p>	<p>Informe semanal de monitoreo de la gestión realizada por los encuestadores</p> <p>Informe preliminar mensual</p> <p>Informe mensual acumulado</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Repositorio de Expedientes del Procedimiento de Medición de Satisfacción del Canal Presencial</p>
17	Socializar los resultados del centro de contacto a DSYA	El supervisor del procedimiento designado por el operador del centro de contacto, dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes realizará una presentación de los resultados del nivel de satisfacción del mes anterior. Debe convocar a los	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones	Correo electrónico

¡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

17/02/2023

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF

Versión 2

Página 12 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>profesionales involucrados en el procedimiento a un espacio de socialización.</p> <p>La profesional del Grupo de Calidad y demás profesionales de la Dirección de Servicios y Atención, generan la retroalimentación del informe y de ser necesario, el supervisor del procedimiento designado por el operador del Centro de Contacto realiza los ajustes y alcances a lugar, para proseguir con la publicación del respectivo informe en el portal del ICBF.</p>		<p>Informe mensual acumulado</p> <p>Repositorio de Expedientes del Procedimiento de Medición de Satisfacción del Canal Presencial</p>
18 PC	Monitorear y Auditar las interacciones generadas por los Encuestadores	<p>El supervisor del procedimiento designado por el operador del centro de contacto, de manera semanal consolidada por mes, realiza la revisión de una muestra aleatoria de las interacciones que se generan en el marco de la aplicación de la Encuesta de medición de satisfacción, generando la escucha y evaluación teniendo en cuenta la <i>Guía para el Monitoreo y Auditorías del Centro de Contacto</i>, así como los procesos y políticas establecidas por el ICBF, leyes y demás lineamientos del Instituto, <i>G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar</i>, ABC's, pretornos, Cápsulas, capacitaciones y demás información socializada desde la Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>Los resultados de esta evaluación se consolidan en el formato designado para tal fin, señalando el indicador de Calidad. Dicho reporte se envía por medio de correo electrónico el último día hábil de cada semana.</p> <p>El reporte consolidado del mes se envía por medio de correo electrónico dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del siguiente mes.</p> <p>Si el monitoreo y la auditoría no cumple con los resultados esperados se realiza retroalimentación al encuestador.</p>	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones	<p>Formato registro de Monitoreos y Auditorías del operador del Centro de Contacto</p> <p>Correos electrónicos</p>
19	Realizar la calibración interna de los agentes del centro de contacto	<p>El supervisor del procedimiento designado por el operador del centro de contacto, junto el profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, convocan al personal involucrado en la implementación del procedimiento (Agentes con el Rol de Encuestadores, Formador del procedimiento, Profesional del Grupo de Calidad, Profesional del Grupo de Canales) para desarrollar un espacio de Calibración con frecuencia mensual. Este espacio tiene el fin de establecer las conclusiones en la implementación del procedimiento durante el mes, clarificar conceptos técnicos y unificar los criterios para confirmar los posibles hallazgos o alertas (Ver <i>P6.RC Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal presencial</i>) derivadas de este procedimiento.</p>	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Supervisor de Operaciones	<p>Acta de reuniones y capacitaciones</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Repositorio de Expedientes del Procedimiento de Medición de Satisfacción del Canal Presencial</p>

¡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

17/02/2023

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF

Versión 2

Página 13 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>Como resultado de esta actividad, se consolida un acta de evidencia con las conclusiones, actividades propuestas, planes de trabajo u observaciones que aporten al presente procedimiento.</p> <p>El acta respectiva debe ser entregada vía correo electrónico dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del siguiente mes.</p>		
20	Realizar la capacitación focalizada para los encuestadores	<p>El profesional con el Rol de Formador para el procedimiento, designado por el operador del centro de contacto, realiza una capacitación mensual con el fin de fortalecer a las agentes designadas por el operador del centro de contacto con el Rol de Encuestadores, en la identificación de las Alertas (Ver <i>P6.RC Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal presencial</i>) y demás aspectos técnicos que requieran fortalecimiento.</p> <p>Los contenidos de la capacitación se diseñan con base en las oportunidades de mejora identificadas por el profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Agente Especializado, y el reporte de Monitoreo y Auditoría. El profesional con Rol de Formador construye el material frente a las temáticas que se debe reforzar en el equipo de encuestadores, teniendo en cuenta los procesos y políticas establecidas por el ICBF, leyes y demás lineamientos del Instituto, Guía de PQRS vigente, ABC's, preturnos, Cápsulas, capacitaciones y demás información socializada desde la Dirección de Servicios y Atención.</p> <p>Posteriormente, el profesional con Rol de Formador realiza la respectiva socialización mediante actividades didácticas y prácticas que contribuyan a los procesos de aprendizaje y mejora de la gestión diaria.</p> <p>La apropiación de las temáticas socializadas en la capacitación focalizada se mide a través de la <i>Evaluación Mensual de Conocimientos</i> que se realiza a todo el personal del operador del centro de contacto, en donde se incluyen preguntas que permiten la medición y apropiación de conocimiento con su respectivo indicador de resultados.</p>	Profesional designado por el operador del centro de contacto con Rol de Formador	<p>Acta de reuniones y capacitaciones</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Repositorio de Expedientes del Procedimiento de Medición de Satisfacción del Canal Presencial</p>
21	Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción	<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 encuestas de satisfacción, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mensualmente mediante correo electrónico a los profesionales de la DSYA.• Mensualmente mediante el <i>"Informe de PQRS y Solicitudes de Acceso a la Información"</i>.• Trimestralmente mediante el Memorando a Directores Regionales.	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención	<p>Correo electrónico</p> <p>Informe de PQRS y Solicitudes de</p>

¡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 PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	P8.RC	17/02/2023
		Versión 2	Página 14 de 19

No.	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<ul style="list-style-type: none"> Trimestralmente mediante la publicación del informe de medición de satisfacción, que se reporta en la página web. Semestralmente socializar los resultados de las encuestas de satisfacción a las regionales. 		Acceso a la Información Memorando Trimestral Informes de resultados publicado Listado de asistencia
22	Identificar y formular acciones de mejora con los resultados de la medición de satisfacción	Identificar y formular acciones de mejora con los resultados de la medición de satisfacción de las regionales y centros zonales. Las acciones de mejora deben cumplir con lo establecido en el <i>P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas</i> .	Profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención Responsables de servicios y atención a nivel regional	Registrar las acciones de mejora en el aplicativo
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, orientación (con y sin trámite).

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.

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

Capacitación: Proceso en el cual se identifican las necesidades y oportunidades de mejora de los encuestadores y posteriormente se realizan actividades de fortalecimiento de los procesos de

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P8.RC	17/02/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	Versión 2	Página 15 de 19

aprendizaje y apropiación de los lineamientos técnicos, mediante el diseño de soluciones pedagógicas y creativas para ser incorporarlas a la práctica formativa cotidiana y a la optimización de la gestión diaria.

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

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).

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.

Informe semanal de monitoreo de la gestión realizada por los encuestadores: El minero de datos y el Supervisor del procedimiento designados por el centro de contacto, enviarán **el primer día hábil de cada semana**, vía correo electrónico un informe con los siguientes elementos:

- Detalle diario de la gestión de encuestas: Marcaciones, registros marcados, registros contactados, encuestas efectivas, alertas, % contactabilidad (registros únicos contactados / registros únicos gestionados en el mes), % efectividad (registros únicos encuestados / registros únicos contactados), % índice de alertas (alertas / registros únicos encuestados).
- Detalle del resultado de la marcación: contactos efectivos, contactos no efectivos, no contactos.
- Detalle de la cantidad de encuestas realizadas por cada Encuestador
- Detalle de la gestión por Tipo de petición del radicado SIM.
- Detalle de las alertas recibidas y gestionadas al corte.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P8.RC	17/02/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	Versión 2	Página 16 de 19


Informe preliminar mensual: El minero de datos y el Supervisor del procedimiento designado por el centro de contacto, enviarán **dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes**, vía correo electrónico, un informe preliminar mensual con el siguiente contenido:

- Resumen general de la gestión realizada en el mes por Regional, que contenga la cantidad de marcaciones, contactos, encuestas, alertas creadas, alertas escaladas, % contactabilidad, % efectividad, % índice de alertas y el análisis de los aspectos relevantes de este resultado.
- Detalle de la gestión diferenciada por *Tipo de Petición* del radicado SIM, su promedio de marcaciones y el análisis de los aspectos relevantes de este resultado.
- Nivel de satisfacción por categoría y general en cada macro región y el análisis de los aspectos relevantes de este resultado.
- Detalle por Regional acumulado mes a mes de las alertas escaladas, % índice de alertas y participación del último mes, con el análisis de los aspectos relevantes de este resultado
- Detalle por Regional acumulado mes a mes de las alertas escaladas por la Categoría Mal Procedimiento y sus respectivas subcategorías, con el análisis de los aspectos relevantes de este resultado.
- Anexo el detalle de las encuestas que presentaron insatisfacción en las instalaciones físicas de los puntos de atención, en el dominio del tema por parte de los profesionales.

Informe mensual acumulado: El Profesional con Rol de minero de datos y la Supervisora del procedimiento designados por el centro de contacto, **emitirán dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes** una presentación con los resultados generales mensuales acumulados con los siguientes elementos:

Resultados de la gestión Encuestas de Satisfacción:

- Cuadro de resumen consolidado de la gestión durante el año por mes: registros recibidos, registros válidos, registros marcados, % gestión de la muestra, encuestas, alertas creadas, alertas escaladas, % índice de alertas, % de contactabilidad y % de efectividad. Análisis de los aspectos relevantes de este resultado.
- Cuadro consolidado por regional mes a mes con la cantidad de encuestas realizada.
- Detalle de los puntos de atención que contaban con muestra proyectada y no remitieron registros en el mes evaluado.
- Detalle gráfico del cumplimiento de la muestra por macro región mes a mes sobre los puntos de atención que contaban con muestra proyectada y no remitieron registros en cada mes.
- Detalle mes a mes de la validez de los registros remitidos por Planeación (Registros válidos / registros recibidos). Análisis de los aspectos relevantes en este resultado.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	P8.RC	17/02/2023
	PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	Versión 2	Página 17 de 19

- Detalle del mes evaluado por Regional sobre la validez de los registros remitidos por Planeación y los motivos de los registros No Válidos. Análisis de los aspectos relevantes en este resultado.
- Detalle del mes evaluado por Punto de atención sobre la validez de los registros remitidos por Planeación y los motivos de los registros No Válidos. Análisis de los aspectos relevantes en este resultado.
- Detalle por macro región de las encuestas realizadas mes a mes en cada punto de atención.
- Gráfico del resultado mensual de la efectividad en los registros a los que se les envió mensaje de texto SMS (encuestas efectivas / registros con envío de SMS).
- Gráfico del resultado del mes evaluado en la oportunidad de la medición de satisfacción: Cálculo de la cantidad de encuestas efectivas y alertas escaladas, con relación a la cantidad de días transcurridos desde la visita al punto de atención hasta la fecha de la encuesta. En un segundo eje se compara el promedio del nivel de satisfacción general.
- Caracterización sociodemográfica de la población: Detalle de las variables sociodemográficas de la población general y encuestada, enviadas en la base de datos, tales como: sexo, edad, pertenencia étnica, discapacidad.
- Resultado de las estrategias complementarias que implemente el operador del Centro de Contacto.


Resultados de las Encuestas de satisfacción: Resultado detallado de cada una de las preguntas de la Encuesta de satisfacción con el siguiente contenido: Categoría de la pregunta (*Oportunidad del Servicio, Calidad y Servicio en la Atención, Resolución de la Necesidad, Satisfacción General*), resultados con el detalle de la escala de respuesta en cada pregunta, % incidencia (cantidad de respuestas que afectan el nivel de satisfacción de la pregunta / cantidad de encuestas), cantidad de alertas asociadas a las respuestas que generan insatisfacción, *La Voz del Ciudadano* (breves relatos de casos relevantes de insatisfacción del ciudadano en el contexto de cada pregunta), detalle del motivo de insatisfacción acorde a las opciones de respuesta predeterminadas, detalle consolidado mes a mes de las respuestas con insatisfacción por Regional. Análisis de los aspectos relevantes sobre los resultados.

Resultados Nivel de Satisfacción:

- El nivel de satisfacción se calcula a partir de la homologación numérica en una escala de 1 a 5, de las respuestas obtenidas en las encuestas. Una vez realizada la homologación de las respuestas, se realiza el cálculo del nivel de satisfacción de la siguiente manera: Nivel de satisfacción por categoría: *Promedio de Homologación de los atributos o preguntas en asociados a la categoría.*
- *Nivel de Satisfacción general: Promedio de Homologación / 5.*
- Histórico anual del nivel de satisfacción.

¡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 PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	P8.RC	17/02/2023
		Versión 2	Página 18 de 19

- Detalle del nivel de satisfacción por macro región en cada categoría y el nivel de satisfacción general. Análisis de los aspectos relevantes de este resultado.
- Detalle trimestral del nivel de satisfacción por macro región y regional en cada categoría y el nivel de satisfacción general. Análisis de los aspectos relevantes de este resultado.

Resultado de Alertas de Eventos Críticos del Canal presencial (Ver P6.RC Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal presencial)


- Gráfico con el detalle mensual de la cantidad de alertas / cantidad de encuestas y el registro de peticiones registradas en el SIM por el Centro de Contacto derivadas del procedimiento de Medición de satisfacción.
- Gráfico con el detalle mensual de las alertas escaladas a regionales por Categoría de la Alerta (Ver P6.RC Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal presencial). Análisis de los resultados.
- Gráfico con el detalle mensual de las alertas escaladas a regionales por la categoría Mal Procedimiento y el detalle de las subcategorías de las Alertas (Ver P6.RC Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal presencial). Análisis de los resultados.
- Detalle acumulado de las alertas escaladas por Regional mes a mes con la tendencia y el análisis general del año.
- Detalle acumulado de las alertas escaladas por Punto de atención mes a mes con la tendencia, sobre el pareto de alertas y el análisis general del año.
- Detalle de las alertas escaladas a regionales por punto de atención y categoría de la alerta (Ver P6.RC Procedimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal presencial). Análisis de resultados.
- Detalle del top tres (3) de las regionales con mayor cantidad de alertas escaladas en el mes evaluado, con el resultado general de la gestión, detalle de las alertas por punto de atención de la regional y por categoría de la alerta.
- Índice de Alertas por Regional: Detalle por regional en el mes evaluado de las marcaciones, registros gestionados, registros contactados, encuestas, alertas e indicadores de contactabilidad, efectividad e índice de alertas. Análisis de los resultados de este indicador.

Conclusiones y Recomendaciones

- Conclusiones de los resultados presentados en el mes evaluado
- Conclusiones sobre las oportunidades de mejora identificadas frente a la atención del canal presencial y recomendaciones para su mejora.
- Conclusiones sobre las estrategias de mejora operativa adelantadas por el operador del centro de contacto.

¡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 PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL DEL ICBF	P8.RC	17/02/2023
		Versión 2	Página 19 de 19

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.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Versión 4.
- 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.

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P8.RC	Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial

9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
17/02/2023	1	<p>Se realizó ajuste al objetivo del procedimiento, al alcance y a las políticas de operación 3.2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11, 3.12.</p> <p>Se crearon las siguientes políticas de operación, 3.14 y 3.15.</p> <p>Se ajustó la redacción de las actividades del procedimiento y se incluyeron las actividades 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20.</p> <p>Se incluye en la definición de acuerdos de nivel de servicio, encuestas presenciales y capacitación focalizada.</p> <p>Actualización y cambio de nombre del <i>FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN OUTBOUND</i> por <i>FORMULARIO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL</i>. Se requiere cambio de codificación del procedimiento ya que no pertenece al procedimiento P6 (F1.P6.RC), sino al P8.</p>

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

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