

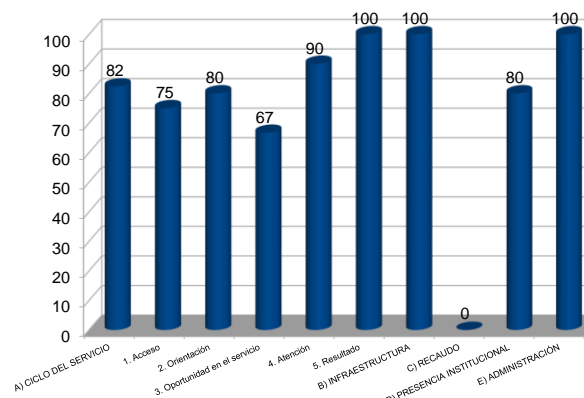


SECRETARÍA
GENERAL

REPORTE DE VISITA
PUNTO DE ATENCIÓN DISTRITAL

PUNTO DE ATENCIÓN DISTRITAL	TUTOR	RESPONSABLE DEL PUNTO
PUNTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA IDIPRON Carrera 27a # 63b - 07	N/A	1. Grisel Córdoba

Indicadores % de cumplimiento	TOTALES PUNTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
A) CICLO DEL SERVICIO	82
1. Acceso	75
2. Orientación	80
3. Oportunidad en el servicio	67
4. Atención	90
5. Resultado	100
B) INFRAESTRUCTURA	100
C) RECAUDO	-
D) PRESENCIA INSTITUCIONAL	80
E) ADMINISTRACIÓN	100
TOTAL	91



Propuestas de mejora:

Teniendo en cuenta las observaciones encontradas durante la visita de monitoreo y relacionadas en este informe, solicitamos enviar a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los planes de mejora necesarios, con fecha de cumplimiento, esto dentro de los 15 días siguientes al recibo de este informe.

Servidor que realiza el seguimiento:	Andrés Villamil	Fecha de realización visita	5-abr-22
--------------------------------------	------------------------	-----------------------------	-----------------

A) CICLO DEL SERVICIO			
1. Acceso			CALIFIQUE DE 0 A 100 CUANDO APLIQUE
			75
La ubicación del punto es de fácil acceso para los ciudadanos	SI		100
La señalización externa del punto es visible	SI		100
El punto tiene exhibido su horario de atención	NO	No se cuenta con el horario general de atención publicado y visible para los usuarios, incumpliendo esto con el numeral 6 del artículo 8 de la ley 1437 de 2011.	0
Existe un vigilante a la entrada del punto y cumple con el protocolo de atención vigente	SI		100
2. Orientación			80
El punto cuenta con un o unos servidores a la entrada, que informan al ciudadano sobre el trámite o servicio que vino a realizar y orientan dónde tomar el turno.	SI		100
En caso de que el trámite o servicio solicitado por el ciudadano no se realice en el punto, el servidor suministra la información adecuada. (Por favor indique si el servidor cuenta con un computador para realizar la consulta)	SI		100
El informador hace uso de la Guía de Trámites y Servicios, el Portal Bogotá u otros sistemas de las entidades para dar información a los ciudadanos.	SI		100
El punto tiene publicado en lugar visible los horarios de atención de las entidades o áreas de atención.	NO	No se cuenta con el horario general de atención publicado y visible para los usuarios, incumpliendo esto con el numeral 6 del artículo 8 de la ley 1437 de 2011.	0
Al interior del punto existe señalización, que permita la correcta ubicación u orientación de los ciudadanos	SI		100
3. Oportunidad en el servicio			67
El punto tienen sistema de turnos	NO	El punto no cuenta con sistema de turnos instalado e implementado, incumpliendo esto con el artículo 7 numeral 4 de la ley 1437 de 2011.	0
El servidor que entrega el turno cumple con el protocolo de atención vigente	N.A.	No se cuenta con sistema de turnos.	-
Se realiza filtro en fila, para verificar los requisitos que deben presentar los ciudadanos	SI		100
Se da orientación a sala o módulo correspondiente (a través de los tableros orientadores del sistema de turnos, por voceo o direccionamiento de los servidores)	SI		100

4. Atención			90
Nombre entidad o área de servicio monitoreada: Área de Atención a la Ciudadanía			
La presentación del puesto de trabajo cumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente.	SI		100
La presentación personal del servidor cumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente (Uniforme, carné, maquillaje, cabello, uñas y elementos adicionales al uniforme).	NO	El servidor del área no porta la prenda institucional ni el carnet en lugar visible, incumpliendo esto con lo estipulado en el numeral 3.1.2 de Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.	0
El servidor saluda de manera amable y escucha con atención la solicitud del ciudadano	SI		100
El servidor entrega la información solicitada con claridad usando palabras sencillas y no utiliza expresiones que denotan exceso de confianza	SI		100
El servidor no interrumpe la atención o, en caso de hacerlo, da un manejo adecuado a los tiempos de espera ocasionados por el servicio	SI		100
La postura corporal del servidor es la adecuada para la prestación del servicio	SI		100
El servidor indaga, valida o denota haber comprendido la necesidad expresada por el ciudadano	SI		100
El servidor explica detalladamente los pasos a seguir para realizar el trámite solicitado	SI		100
El servidor valida o pregunta al ciudadano si ha entendido la información suministrada	SI		100
El servidor pregunta al ciudadano al finalizar la interacción si hay algo mas que pueda hacer por el y finaliza expresando una despedida formal	SI		100
Ante un cliente difícil, el servidor mantiene la serenidad, cortesía, buenos modales y disposición. Aclara dudas y resuelve el problema. (Cuando aplique)	N.A	No se presentó la situación con la entidad objeto de monitoreo (cliente incognito).	-
5. Resultado			100
El sistema de la entidad se encuentra en línea	SI		100
El trámite o servicio fue realizado con éxito	SI		100
El servidor suministra algún tipo de solución o alternativa, en caso que el trámite o servicio no pueda ser realizado	N.A	El trámite fue exitoso.	-
Tiempo en fila para la entrega del turno de atención (hh:mm:ss)	0:00:00	Observaciones: El monitoreo se llevo a cabo a las 8:26 am	
Tiempo de espera en sala (hh:mm:ss)	0:00:00	Observaciones: El monitoreo se llevo a cabo a las 8:26 am	
Tiempo para la realización del trámite (hh:mm:ss)	0:05:00	Observaciones: El monitoreo se llevo a cabo a las 8:26 am	
Tiempo total empleado en el trámite o servicio (hh:mm:ss)	0:05:00	CLISA Ciudadano: No se ejerció contacto con ningún ciudadano.	

B) INFRAESTRUCTURA			CALIFIQUE DE 0 A 100 CUANDO APLIQUE
			100
Las instalaciones se encuentran limpias	SI		100
Las instalaciones cuentan con espacios y zonas de circulación (comodidad)	SI		100
La ventilación del punto es adecuada	SI		100
La iluminación del punto es suficiente y se encuentra en funcionamiento	SI		100
El punto tiene sala de espera	SI		100
El o los tableros orientadores del sistema de turnos se encuentran en funcionamiento	N.A.	No se tiene implementado un sistema de turnos.	-
Los muebles de los módulos de atención se encuentran en buen estado	SI		100
Todos los módulos de atención tienen punto de red y electricidad	SI		100
Las sillas se encuentran en buen estado	SI		100
Las pantallas informativas o carteleras se encuentran encendidas y/o son visibles y presentan información Institucional actualizada	SI		100
En el punto se encuentran instalados medios de consulta touch	N.A.	El punto no cuenta con módulos de autoconsulta touch, no se evidencia la necesidad por la misionalidad de la entidad.	-
En el punto se encuentran instalados medios electrónicos de pago	N.A.	El punto no cuenta con medios electrónicos de pago instalados, no se evidencia la necesidad por la misionalidad de la entidad.	-
El punto cuenta con camilla y esta en buen estado	SI		100
El punto cuenta con extintor (es) y este (os) se encuentra (n) cargado (s) y con fecha vigente	SI		100
El punto cuenta con adecuaciones para personas con discapacidad	SI		100
El punto cuenta con señalización de emergencia y es visible	SI		100
El centro de datos cumple con las especificaciones técnicas y de seguridad requeridas	SI		100

C) RECAUDO			CALIFIQUE DE 0 A 100 CUANDO APLIQUE
Nombre entidad bancaria:			N.A.
La entidad bancaria cuenta con vigilante y este cumple con los protocolos de atención establecidos	N.A.		-
El espacio utilizado para realizar la fila es adecuado	N.A.		-
La entidad bancaria dispone de una fila preferencial	N.A.		-
Los separadores de fila se encuentran en buen estado	N.A.		-
La infraestructura donde opera la entidad bancaria se encuentra en buen estado	N.A.		-
El punto cuenta con adecuaciones para personas con discapacidad	N.A.		-
El sistema de la entidad bancaria se encuentra en línea	N.A.		-
La presentación personal del servidor cumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente.	N.A.		-
Los servidor(es) saluda(n) de manera amable, sin esperar que el ciudadano sea quien lo salude primero	N.A.		-
Los servidor(es) es (son) respetuoso(s) y no utiliza(n) expresiones que puedan denotar exceso de confianza	N.A.		-
Los servidor(es) no interrumpe(n) la atención o, en caso de hacerlo, da (n) un manejo adecuado a los tiempos de espera ocasionados por el servicio	N.A.		-
Los servidor (es) finaliza (n) el servicio expresando una despedida cordial	N.A.		-
Tiempo de espera en fila (hh:mm:ss)	-	Observaciones:	
Tiempo para la realización del trámite (hh:mm:ss)	-	Observaciones:	
Tiempo total empleado en el trámite (hh:mm:ss)	0:00:00	CLISA Ciudadano:	
Pagos que se pueden realizar en la entidad bancaria			-
D) PRESENCIA INSTITUCIONAL			CALIFIQUE DE 0 A 100 CUANDO APLIQUE
			80
Entidades presentes: Nombre, número de funcionarios y número de módulos asignados	1		
	Area de Atención a la Ciudadanía - 1 módulo - 1 servidor	-	
Número de módulos totales en el punto	1 módulo		
Número de módulos ocupados con servidor	1 módulo		100
Número de módulos asignados sin ocupar	-		100
	0		
Número de módulos que no están asignados a ninguna entidad o área de atención	0		100
Número de trámites y servicios que se realizan en el punto / Número trámites y servicios registrados en el portafolio de servicios – Guía de Trámites y Servicios	4 trámites con posibilidad de realización en el punto 4 trámites en la guía de trámites y servicios de portal Bogotá		100
Número de entidades o áreas de atención que utilizan el sistema de turnos	N.A.	No se tiene implementado un sistema de turnos.	-
El servicio prestado por las entidades o áreas de atención que hacen presencia en el punto, es de jornada continua. (En caso de existir entidades con otro horario califique, NO e indique cuales y en que horarios atienden)	NO	El servidor del área de Servicio de Atención a la Ciudadanía tiene una hora de almuerzo en la cual no se presta atención, sin embargo el servidor menciona que su tiempo de almuerzo lo toma en el momento de menor flujo de ciudadanos.	0

E) ADMINISTRACIÓN			CALIFIQUE DE 0 A 100 CUANDO APLIQUE
			100
El servicio de aseo y cafetería es suficiente y adecuado	SI		100
Existen cámaras de vigilancia y están funcionando.	SI		100
El punto cuenta con servidores administrativos, tales como: Coordinador, asistente, Informadores, personal de soporte técnico	SI		100
Los sistemas de información con los que cuenta el punto se encuentran en funcionamiento (Intranet, bitácora, guía de trámites y servicios, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correo electrónico, línea telefónica)	SI		100
Las entidades o áreas de servicio presentes en el punto entregan turnos a lo largo de la jornada	N.A.	No se tiene implementado un sistema de turnos y no se presta servicio en la hora de almuerzo que toma el servidor del área.	-
El suministro de insumos, máquinas y equipos es adecuado para la prestación del servicio	SI		100
El coordinador del punto, el informador y/o el asistente, atiende las PQRS que presentan los ciudadanos y las registran en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	SI		100