Reporte visita de seguimiento a las obligaciones de las Entidades de la RED CADE.

El presente reporte tiene por objetivo registrar, sistematizar y presentar los resultados de las visitas de seguimiento y verificación de la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones contractuales de las entidades con presencia en la Red CADE, efectuadas por el Grupo de Apoyo a la Supervisión de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Cudadanía (DSDSC) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Datos de contexto de la visita de seguimiento

Registre la fecha, punto de atención, responsable y participantes en la visita de seguimiento:

1. Fecha de la visita *

Registre la fecha en la cuál se realiza la visita de seguimiento:

30/08/2021

2. Responsable de la visita *

Seleccione el apoyo a la supervisión responsable de la visita

Elizabeth Rivera Trujillo

3. Punto de atención *

Seleccione el punto de atención de la Red CADE en el cual se realiza la visita:

SuperCADE CAD

4. Responsable de punto *

4. Responsable de punto

Registre el nombre del profesional responsable de punto

Jose Alejandro Peña

5. Entidad *

Seleccione la Entidad objeto de visita de seguimiento

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBL…

6. Partícipe Entidad *

Registre el nombre y cargo del servidor de la Entidad encargado de atender la visita

Óscar Daniel Diaz- servidor de atención al ciudadano.

7. Autorización ingreso visita de seguimiento *

Se autorizó el ingreso a la visita de seguimiento y al personal de la Secretaría General

- [x] SI
- [ ] NO

8. Tipo de servicio *

Señale el tipo de convenio y contrato a hacer seguimiento conforme al objetivo del mismo:

- [x] Trámites y Servicios RED CADE
- [ ] Tutoría puntos RED CADE

Presencia institucional, personal y horarios de atención

9. Presencialidad *

¿La Entidad se encuentra presente y prestando sus servicios en el punto de atención?

- (●) SI
- ( ) NO

10. Check List Presencia institucional, personal y horarios de atención

Seleccione según corresponda a lo observado en materia de presencia institucional, personal y horarios de atención. Tenga en cuenta que en el evento que la Entidad no evidencia e cumplimiento de alguno de los item se debe registrar el motivo al final de esta sesión en el espacio observaciones:

¿Los espacios asignados en la RED CADE se destinan para la prestación de los tramites y servicios de la Entidad?

Si

- (●) Si
- ( ) No
- ( ) No aplica
- ( ) No se verificó

¿La Entidad dispone de personal de atención en el punto?

Si

¿El personal dispuesto por la Entidad en los puntos de atención corresponde al convenido en el ANS?

Si

¿El horario de atención de la Entidad corresponde al acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicios?

Si

¿La Entidad atiende en jornada continua?

Si

11. Horario de atención *

Registre el horario de atención en el que atiende la Entidad

Lunes a viernes de 7:00am a 5:00 pm

12. Espacios

Indique los módulos de atención en los que la Entidad se encuentra haciendo presencia y brindando sus servicios efectivamente:

Espacios asignados: módulos 39,40,41 y 42
Espacios en los que la entidad presta sus servicios: módulos 40,41 y 42. El módulo 39 aún no ha sido habilitado para la prestación del servicio por parte de la entidad, debido a que no sido necesario por volumen de atención.

13. Tipo de espacio *

Seleccione el tipo de espacio que tiene asignado la Entidad en el punto de atención

- [ ] Punto de atención
- [x] Módulo

- [x] Módulo
- [ ] Oficina
- [ ] Sala
- [ ] Local
- [ ] Otro

14. Personal de atención presente en el punto *

Registre el número y de ser posible el nombre de servidores de atención de la Entidad al momento de la visita:

Óscar Daniel Diaz
Carlos Poveda

15. Observaciones presencia institucional, personal y horarios de atención: *

Registre en este espacio las observaciones en materia de presencia institucional, personal y horarios de atención:

El módulo 39 aún no ha sido habilitado para la prestación del servicio por parte de la entidad, debido a que no sido necesario por volumen de atención. La entidad se encuentra prestando sus servicios efectivamente en 3 módulos 40,41 y 42.

Características y novedades del servicio

16. Operador del servicio *

Registre el operador del servicio brindado en la RED CADE por parte de la Entidad. (Directamente o por medio de un prestador de servicios

por medio de un prestador de servicios.

La superintendencia maneja dos procesos: radicación y asesoría. Radicación que atiende en el módulo 42 es brindado el servicio por medio de un operador Outsorcing: empresa INFOTIC.

El servicio asesoría que se atiende actualmente en los módulos 40 y 41 se brinda directamente por parte de la SSPD, por personal contratista.

17. Cumplimiento protocolos y condiciones del servicio *

Seleccione según corresponda a lo observado en materia de cumplimiento de las siguientes variables

Cumplimiento protocolos bioseguridad por parte del servidor de atención, distanciamiento, uso permanente de tapabocas, y uso elementos de bioseguridad etc.

Si

- (●) Si
- ( ) No
- ( ) No aplica
- ( ) No se verificó

Cumplimiento protocolos de atención

Si

Cumplimiento horarios de atención

Si

18. Sistema para la atención *

Seleccione si la atención de la Entidad en la RED CADE se brinda mediante los siguientes sistemas:

La atención de la Entidad se brinda mediante el Sistema de Asignación de Turnos (SAT)

SI

- (●) SI
- ( ) NO
- ( ) No aplica
- ( ) No se verificó

La atención de la Entidad se brinda previo agendamiento

NO

19. Observaciones características y novedades del servicio *

Registre en este espacio las observaciones en materia de características y novedades del servicio:

La superintendencia brinda dos servicios principales en tres módulos: un servicio de radicación y un servicio de asesoría, Al momento de la visita se encontraban disponibles los dos servicios.

Elementos para la prestación del servicio

20. Elementos para la prestación del servicio

Seleccione los elementos de dotación y trabajo y tecnológicos con los que cuenta actualmente la Entidad en el punto de atención:

¿Los servidores de atención manifiestan contar con el material necesario y suficiente para el cumplimiento de sus actividades?

Si

- ◉ Si
- ◯ No
- ◯ No aplica
- ◯ No se verificó

¿Los servidores de atención poseen y portan el carné institucional vigente?

Si

¿Los servidores de atención portan dotación (uniforme, chaqueta o elementos distintivos institucionales) para la prestación del servicio?

Si

¿Los servidores de atención tienen disponible elementos de bioseguridad (tapabocas, gel, alcohol)?

Si

Recursos técnicos, tecnológicos, físicos y locativos

21. Elementos de trabajo y servicios tecnológicos

Indique si la Entidad cuenta con los elementos y servicios tecnológicos y de seguridad que se enuncian a continuación:

Elementos de Papelería

Si

- ◉ Si

◯ No.

◯ No aplica

◯ No se verificó

◯ Está dañado

Equipos de computo

Si

Impresora

Si

Impresora Zebra (stickers)

No aplica

Escáner

Si

Fax

No aplica

Teléfono

No aplica

Módulos de autoconsulta

No aplica

Software y programas de operaciones y para la atención

Si

Servicio de Internet

Si

Servicio de mensajería

Si

Servicio de mesa de ayuda

Si

Mecanismos de seguridad

Si

22. Estado de los espacios y elementos de la Entidad

Seleccione según corresponda al Estado de los espacios y elementos de los que hace uso la Entidad para la prestación del servicio.

El modulo se encuentra limpio

Si

- ◉ Si
- ◯ No
- ◯ No aplica
- ◯ No se verificó
- ◯ Dañado/no funciona

El modulo se encuentra en buen estado

Si

El modulo cuenta con punto de red y electricidad

Si

El modulo de atención cuenta con mampara de bioseguridad

Si

Si

El modulo de atención cuenta con señalización de distanciamiento por bioseguridad

Si

El módulo cuenta con pantalla SAT en funcionamiento

Si

El mobiliario sillas y módulos se encuentran en buen estado

Dañado/no funciona

La cerrajería se encuentra en buen estado

Si

El módulo cuenta con iluminación y luminarias en buen estado

Si

Los espacios asignados a la Entidad cuentan con los espacios para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites previo al traslado al Archivo Central.

Si

El recurso tecnológico se encuentra en buen estado y funcionamiento

Si

23. Novedades locativas y/o tecnológicas

Seleccione si en el último mes se han presentado alguna de las siguientes situaciones:

La Secretaría General ha realizado mejoras a los módulos de atención

No

- ◯ Si
- ◉ No

◯ No aplica

◯ No se verificó

La Entidad ha solicitado autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE

No

La Entidad ha realizado mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE

No

Reasignación de los espacios asignados a la Entidad

No

Devolución de espacios por parte de la Entidad

No

Asignación adicional de espacios por parte de la Entidad

No

Mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos de computo

No

Remplazos o cambios del recurso tecnológico

No

24. Observaciones en materia de dotación, elementos de trabajo, recursos tecnológicos, físicos y locativos.

*

Registre en este espacio las observaciones en materia de dotación, elementos de trabajo, recursos tecnológicos, físicos y locativos.

Aún sigue pendiente el arreglo de la silla del módulo 41. El profesional responsable de Super cade CAD, Información hace unas mesas que fue escalado al CLP para gestión

Super cade CAD, información hace unos meses que fue escalado el GLP para gestión por parte de la dirección administrativa, estamos a la espera de la gestión.

Sensibilización, capacitaciones o socializaciones en materia de servicio al ciudadano

25. Aplicabilidad seguimiento sensibilizaciones o capacitaciones

Señale si al convenio o contrato le aplican cláusulas de capacitaciones o sensibilizaciones en materia de servicio al ciudadano

- (●) SI le aplican
- ( ) NO le aplican

26. Capacitación y sensibilización permanente *

Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido capacitación frente a los temas misionales y de servicio al ciudadano en los últimos 3 meses

- (●) SI
- ( ) NO

27. Temáticas de capacitación y sensibilización *

Registre los temas en los que los servidores de atención manifiestan haber sido capacitados

En el mes, no reportan capacitaciones.

28. Observaciones frente a la capacitación o sensibilizaciones *

Registre en este espacio las observaciones en materia de capacitación y socialización de la información

Se solicitará incluir a los servidores de la entidad, en las capacitaciones que tenga previstas para septiembre la dirección de calidad del servicio.

Clausulas ambientales PIGA

29. Aplicabilidad cláusulas ambientales

Señale si al convenio o contrato le aplican cláusulas ambientales

- ○ SI, le aplican cláusulas ambientales
- ◉ NO, le aplican cláusulas ambientales

Verificación obligaciones Secretaría General y condiciones puntos de atención

30. Servicios en el punto de atención:

Seleccione si el punto de atención cuenta con los siguientes servicios

Profesional Responsable de Punto

Si

- ◉ Si
- ○ No
- ○ No aplica
- ○ No se verificó

Servicio de orientación (personal en calidad de informadores)

Si

Servicio de logística y organización (filas, salas)

Si

Servicio de SAT (Sistema y personal de asignación de turnos)

Si

Servicio de Guía de trámites

Si

Servicio de aseo

Si

Servicio de cafetería

Si

Servicio de baños

Si

Servicio de vigilancia

Si

Servicio de soporte técnico

Si

31. Observaciones frente al punto de atención: *

Registre en este espacio las observaciones relacionadas con los servicios y condiciones del punto de atención:

Están pendientes los arreglos de cerrajería y mobiliario.

Instrumentos de seguimiento

32. Concepto responsable de punto

Conforme lo indagado con el profesional responsable de punto, indique si la entidad en términos generales cumple, no cumple o debe mejorar en los siguientes aspectos:

Protocolos de atención

Cumple

- (●) Cumple
- ( ) No cumple
- ( ) Debe mejorar
- ( ) No aplica
- ( ) No reporta

Protocolos de bioseguridad

Cumple

Horarios

Cumple

Lineamientos y recomendaciones

Cumple

Atención preferencial

No reporta

33. Sugerencias profesional responsable de punto: *

Registre las sugerencias realizadas por el profesional responsable de punto frente a la gestión y operación de la Entidad en el punto de atención:

operación de la Entidad en el punto de atención.

No se realizaron sugerencias por parte del profesional Responsables de punto.

Conclusiones, observaciones y solicitudes

Registre las conclusiones, observaciones y solicitudes producto de la visita:

34. Conclusiones responsable apoyo a la supervisión *

Conforme lo evidenciado en el seguimiento permanente a la Entidad y la visita de seguimiento señale si en téminos generales la entidad cumple con las obligaciones pactadas en el contrato o el convenio:

Conforme lo evidenciado en el seguimiento permanente a la Entidad y la visita de seguimiento, en términos generales ¿la entidad está dando cumplimiento a las obligaciones pactadas en el contrato o el convenio en el punto de atención objeto de visita?

Cumple

- ◉ Cumple
- ◯ No cumple
- ◯ Debe mejorar
- ◯ No aplica
- ◯ No reporta

35. Observaciones y solicitudes dirigidas a la Entidad: *

Registre las observaciones y solicitudes a tener en cuenta por parte la Entidad

Se encuentra que la entidad adelantó las gestiones para dar solución a las observaciones dejadas en la última visita de seguimiento.

Al respecto, la entidad aseguró la guaya de seguridad del equipo del módulo 42, la cual se encontraba suelta.

Se actualizaron los carnet de los servidores de atención.

Se colocó en la ficha informativa del código QR para para la participación de los ciudadanos en la encuesta de satisfacción, en el lugar indicado.

Se sugiere a la SSPD evaluar la necesidad de habilitar para la atención o devolver, el módulo No. 39, debido a que en el momento no está siendo utilizado.

36. Observaciones y solicitudes dirigidas al responsable de punto: *

Registre las observaciones a tener en cuenta y gestionar por el profesional responsable de punto

Se encuentra pendiente el arreglo de la silla del módulo 41.

37. Conclusiones y observaciones a gestionar por el apoyo a la Supervisión y dirigidas a la DSDSC:

*

Registre las observaciones a gestionar por el apoyo a la Supervisión y dirigidas a la DSDSC:

Se evidencia en términos generales el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la SSPD.

Evidencias

38. Evidencias (Pregunta no anónima ⓘ)

Registre las evidencias de su visita: formato de acta con las firmas, registro fotográfico, otros, etc

image.jpg

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Con tecnología de Microsoft Forms | Privacidad y cookies | Términos de uso