Visita de seguimiento RED CADE

Elizabeth Rivera Trujillo <erivera@alcaldiabogota.gov.co>

Jue 29/07/2021 9:02

Para: Super Cade CAD <supercadecad@alcaldiabogota.gov.co>
CC: Jose Alejandro Peña Moya <japena@alcaldiabogota.gov.co>; Elizabeth Rivera Trujillo <erivera@alcaldiabogota.gov.co>

Estimado Jose Alejandro y colegas SuperCADE CAD
RED CADE
DSDSC

Asunto. Autorización de ingreso a la RED CADE. Visita de seguimiento a la operación y cumplimiento de obligaciones de las Entidades con presencia en la Red CADE

De manera atenta, en mi calidad de profesional de apoyo a la supervisión de convenios y contratos, solicito autorización de ingreso con el objetivo de realizar visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las siguientes Entidades con presencia en la RED CADE:

Fecha de la visita: 29 de julio de 2021

Datos del servidor: Elizabeth Rivera Trujillo cc. 1.014.219.464

Entidades a visitar:

x	2212100-499-2014	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP
x	4220000-568-2019	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
x	4220000-1016-2020	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD
x	4220000-1161-2020	FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP
	4220000-716-2020	CODENSA.S.A (Arriendo)
x	4220000-1158-2020	CODENSA.S.A (Convenio Servicios)
	4220000-1162-2020	CODENSA.S.A (Convenio Tutoria)

Agradezco su gestión y colaboración para permitir el ingreso.

Especial saludo

ELIZABETH RIVERA TRUJILLO

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales

BOGOTÁ

SECRETARÍA GENERAL – ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
EVIDENCIA DE REUNIÓN

Dependencia. Dirección del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano (DSDSC)	**Objetivo.** Visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las Entidades con presencia en la RED CADE.

Fecha: 29 de Julio 2021	**Lugar:** SuperCADE CAD	**Hora.** 11:00am a.

Asistentes

Nombre	Área	Entidad	Tel.	Firma
ELIZABETH RIVERA TRUJILLO	DSDSC	SEC. GENERAL	3188241829	
José Alejandro Peña Moya	DSDSC	SC GENERAL (A)		
ALEJANDRA LOPEZ	Servicio Ciudadano	DADEP	3002063954	
Karen Leguiza G-	Servicio Ciudad	FONCEP		
Jhensy Duarte	Servicio Ciudad	CATASTRO		
Mauricio Pardo	Servicio Ciudad	POSITIVA		
	AMERICASBPO	CODENSA		

Desarrollo

El día 29 de Julio 2021 se realiza visita de seguimiento para verificar la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las Entidades señaladas a continuación las cuales tienen presencia en la RED CADE

Señale con una (x) las entidades presentes en el punto de atención a las cuales se les efectua visita de seguimiento:

X	2212100-479-2014	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP
X	4220000-568-2019	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A
X	4220000-1016-2020	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD
X	4220000-1161-2020	FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP
	4220000-716-2020	CODENSA S.A (Amendo)
X	4220000-1158-2020	CODENSA S.A (Convenio Servicios)
	4220000-1162-2020	CODENSA S.A (Convenio Tutorial)
X	4220000-493-2021	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

La verificación y seguimiento a las obligaciones de los convenios y contratos señalados precedentemente se puede verificar en los documentos anexos: "REPORTE VISITA DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA PRESENCIA, ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES CON PRESENCIA EN LA RED CADE".

Anexos:

- Fichas reporte visita de seguimiento y verificacion de la presencia, óptimo funcionamiento y cumplimiento de las obligaciones de las entidades con presencia en la red CADE.

REPORTE VISITA DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA PRESENCIA, ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES CON PRESENCIA EN LA RED CADE.

INFORMACIÓN DE LA VISITA	
FECHA DE LA VISITA	29 de Julio de 2021
PUNTO DE ATENCIÓN	SUPERCADE CAD
INFORMACIÓN DEL CONVENIO/CONTRATO	
ENTIDAD	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP
No. CONVENIO O CONTRATO	2212100-499-2014
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientacion y/o información y/o prestacion de servicios y realizacion de tramites que ofrece el departamento Administrativo de la Defensoria del espacio Publico - DADEP - en forma oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos y ciudadanas que acuden regularmente a los Puntos de Atencion de la Red CADE administrados por la Secretaria General de la Alcaldia Mayor de Bogota D.C. a traves de la Direccion Distrital del Servicio al Ciudadano
FECHA INICIAL	3/12/2014
FECHA FINAL	2/12/2022
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD

SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL CONVENIO/CONTRATO	**Registre la respuesta según corresponda a la pregunta** **SI/NO/PARCIAL/NO APLICA/RESPUESTA/DATO**	**OBSERVACIONES**
PRESENCIA INSTITUCIONAL, PERSONAL Y HORARIOS DE ATENCIÓN		
Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo o los canales alternativos para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los puntos de atención de la Red CADE asignados y ubicados en la ciudad de		
¿La Entidad se encuentra presente y prestando sus servicios en el punto de atención?	SI	
Destinar las áreas entregadas para la prestación de servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía, así como para la prestación de aquellos servicios relacionados en el Anexo denominado Acuerdo de Niveles de Servicio. Estas		
Indique el numero de espacios (módulos, salas, locales asignados a la Entidad en el punto de atención?		
Indique los módulos de atención que tienen asignados la Entidad en el punto de atención:	módulo 151, módulo 152, módulo/oficina 158	
Indique los módulos de atención en los que la Entidad se encuentra haciendo presencia y brindando sus servicios efectivamente:	151, 152 158	
¿Los espacios asignados en la RED CADE se destinan para la prestación de los tramites y servicios de la Entidad?	SI	
Designar el personal profesional y técnico, idóneo y necesario para la prestación del servicio en los SuperCADE de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 p.m. y los sábados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.; así como en los CADES en los horarios de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. Teniendo presente los actos administrativos que se expidan respecto a los temas de horarios, personal y demás que se requieran.		
¿La Entidad dispone de personal de atención en el punto?	SI	
Registre el número de servidores de atención de la Entidad al momento de la visita	7	
Registre el nombre y los cargos de los servidores de atención que atendieron la visita de seguimiento y de ser posible lo dispuestos en cada módulo de atención	- Alejandra Maria Lopez L - Liliana Aguilar.	
Registre el horario de atención en el que atiende la Entidad en el punto de atención:	- 7:00 am a 4:30 pm	Jornada continua
Indique si la Entidad cuenta con reglamentación de horario distinta al horario general de la RED CADE:	S.	El horario de atencion de la Entidad establecido en el Acuerdo de Niv. de Servicio es de 7:30am a 4:00 pm en jornada continua
El horario de atención de la Entidad corresponde al acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicios:	SI	
Indique si la Entidad atiende en jornada continua	SI	

Designar el responsable para que sea el canal de comunicación entre LA SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD que permitan responder a la prestación del servicio en los canales de atención: presencial y virtual. Para canal de atención virtual LA ENTIDAD podrá designar un responsable para la Guía de Trámites y Servicios y un responsable para el SuperCADE Virtual si así lo considera procedente.		
Registre el nombre del Profesional responsable de punto DSDSC	Jose Alejandro Peña Mol	
Profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC responsable de la visita	Elizabeth Rivera Trujillo	
Registre el nombre del apoyo a la supervisión por parte de la Entidad	Alejandra Maria Lopez	
Registre el nombre del coordinador del servicio por parte de la Entidad para el punto de	Alejandra Maria Lopez	
Registre el nombre del líder de atención en el punto	Alejandra Maria Lopez	
Registre el nombre del servidor que atiende la visita por parte de la entidad	DADEP	
Registre el operador del servicio de la Entidad		
NOVEDADES DEL SERVICIO		
El personal que prestará el servicio como Coordinador o Personal asignado por parte de la Entidad para el seguimiento del servicio, mantendrá comunicación permanente con el Supervisor de la Secretaría General, informando permanentemente las novedades que se presenten en la prestación del servicio y atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de los puntos de atención de la Secretaría General, quien supervisará el desempeño e informará a la Entidad sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio.		
¿El profesional responsable de punto manifiesta el cumplimiento de Directrices, lineamientos y protocolos por parte de la Entidad?	Si	la entidad cumple lineamientos
Comunicar al Supervisor del convenio, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones.		
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad mantiene comunicación permanente con la Secretaria General?	Si	
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad comunica oportunamente las novedades del servicio?	Si	
Solucionar oportunamente los inconvenientes que se deriven del actuar del talento humano a su cargo en los puntos de atención, asignados a la ENTIDAD en la Red CADE y que afecten la buena prestación del servicio.		
El profesional de punto manifiesta que la Entidad atiende y soluciona oportunamente los inconvenientes del Talento Humano	Si	Pendiente remitir las novedades de personal conversadas.
El profesional de apoyo a la supervisión manifiesta que la entidad reporta oportunamente las novedades con ocasión al talento humano.	Si	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		
Cumplir con la parametrización para la orientación, prestación de servicios y realización de trámites establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		
¿La atención de la Entidad se brinda mediante el sistema de atención de turnos (SAT de la RedCADE)?	SAT (151 y 152)	Ofrece 158 no turno.
¿Cuantos usuarios ha atendido el servidor de atención en el día al momento de la visita?	9.	
Registre el tiempo promedio aproximado de atención observado durante la visita	15 min.	
¿La atención de la Entidad se brinda mediante agendamiento previo?	NO	se esta indagando la implementacion.
¿Cuántos usuarios se encuentran agendados el día de la visita?	N/A.	
Facilitar a la Entidad, el acceso a la información del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL, para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de la RED CADE donde participan.		
Durante la visita se encuentra habilitado y en funcionamiento la asignación de turnos para las atenciones brindadas por la Entidad	Si	Modulos 151 y 152

CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		
Brindar la capacitación e inducción al talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, orientada a fortalecer las competencias y habilidades del talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE,

Suministrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio, realizar como mínimo dos (2) veces al año mantenimientos preventivos de los equipos técnicos y tecnológ... que utilice o contar con disponibilidad de reemplazo y realizar los mantenimientos correctivos cuando se requiera, informando previamente a los profesionales responsable de los puntos de atención de la Red CADE la programación correspondiente solo cuando estas correcciones impidan la continuidad del servicio.		
¿Los módulos de atención cuentan con equipos de cómputo?	-	Si
Registre el numero de equipos de computo con los que cuenta la Entidad	-	8
¿La Entidad cuenta con mínimo una impresora en el punto de atención?	-	Si
¿La Entidad cuenta con escáner?	-	Si
¿La Entidad cuenta con otro aparatos tecnológicos en el punto de atención?	- teléfonos.	
Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en los puntos de atención asignados a la ENTIDAD, en la Red CADE y que lleguen a alterar la buena prestación del servicio. Asimismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio dentro de los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios		
¿La Entidad cuenta con mesa de ayuda para brindar soporte técnico?	- Si	
Los servidores de atención manifiestan que el soporte técnico es oportuno	- Si	
Coordinar con el la Entidad, que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención.		
Se han realizado en el último mes mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos de computo	- Si	
Se han realizado en el ultimo mes remplazos o cambios del recurso tecnológico	- Si	equipo de computo
Garantizar que los equipos suministrados por LA ENTIDAD, cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden los equipos y, de igual forma, conservar las licencias de software correspondientes.		
Los equipos de computo cuentan con guayas o mecanismos de seguridad	Modulos 151 y 152 cuentan con llave.	
Los software que emplea la Entidad para la prestación del servicio se encuentran en funcionamiento	Si	
Mantener asegurados con póliza de Seguros los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia o contar con disponibilidad de reemplazo de los mismos. La SECRETARÍA GENERAL no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.		
La Entidad cuenta con póliza de seguros para los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención	Si	
Recursos físicos y locativos		
Conservar las áreas entregadas en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso o daño de las mismas.		
El espacio asignado a la Entidad se encuentra limpio	Si	
El espacio asignado a la Entidad (muebles y módulos de atención) se encuentra en buen estado	Si	
El modulo cuenta con punto de red y electricidad	Si	
Las sillas se encuentran en buen estado		
El modulo de atención cuenta con mampara de bioseguridad	Si	
El modulo de atención cuenta con pantalla SAT	Si	151 y 152.
El modulo de atención cuenta con señalización de distanciamiento por bioseguridad	Si	
SG: Facilitar los sitios y/o muebles para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites realizados por los ciudadanos previo al traslado al Archivo Central de la Entidad, que se efectuará mensualmente.		
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	
Solicitar a la DSDSC autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE, que sean necesarias para el normal funcionamiento de las actividades a desarrollar por parte de la Entidad, atendiendo lo señalado en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		

La Secretaria General ha realizado mejoras a los módulos de atención	NO.	
La Entidad ha solicitado autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE	NO	solicitará aislamiento oficia de catastro
La Entidad ha realizado mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE	NO.	
Permitir la reasignación de Módulos de Atención cuando se justifique por demanda ciudadana, y mantener con estándares de calidad en la atención en los puntos que actualmente tenga asignados. En caso de cerrarlos debe realizar el preaviso con una justificación por escrito con mínimo treinta (30) días calendario		
Se ha solicitado, requerido o efectuado reasignación de los espacios asignados a la Entidad	NO	
Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral del Acuerdo de Servicios y Desempeño y actas de entrega de nuevos puntos		
En el último mes se ha realizado devolución de espacios por parte de la Entidad	NO	
En el último mes se ha realizado asignación adicional de espacios por parte de la Entidad	NO	
Programar y efectuar el traslado mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos.		
¿Se realiza el traslado del archivo mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos?	N/A -	El archivo se traslada cada año.
Permitir el ingreso del personal de la Secretaria General al área entregada, con la finalidad de realizar las respectivas inspecciones.		
¿Se permitió el ingreso a la visita de seguimiento?	SI	
¿Se permite el ingreso por parte de la Entidad a los servidores de la Secretaria General en el punto de atención?	SI	
OTROS CANALES DE ATENCIÓN		
Mantener su presencia institucional en el canal digital denominado SuperCADE Virtual de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio.		
La Entidad hace presencia en el SuperCADE Virtual y en la Guía de Trámites y Servicios	SI	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en la Guía de tramites y servicios del Distrito.	SI	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en el SuperCADE Virtual del Distrito	SI	
Delegar un (1) funcionario para que publique y actualice permanentemente en la Guía de Trámites y Servicios, los trámites o servicios que la entidad presta en los puntos de atención de la Red CADE, asi mismo emita de manera mensual la Certificacion de Confiabilidad de la Información.		
Registre el nombre del servidor encargado de la actualización de la Guía de Tramites y	Alejandra María Lopez.	
El profesional de apoyo a la supervisión ha recibido mensualmente el certificado de confiabilidad de la información.	SI	
ATENCIÓN DE PQRSDSC		
Atender oportunamente y de manera eficiente las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los ciudadanos o por la administración de los puntos de atención de la Red CADE, que se presenten en materia de prestación del servicio en los puntos de atención que les fueron asignados en la Red CADE.		
En el último mes se han recibido PQR en la Entidad		
Registre el encargado de recibir y canalizar las PQR		
Registre el sistema utilizado para la recepción de PQR	Bogotá te escucha	
Los servidores de atención conocen el procedimiento par canalizar las PQRSDSC	SI	tienen modulo de radicación

FORTE VISITA

INFORMACIÓN DE LA VISITA

FECHA DE LA VISITA

PUNTO DE ATENCIÓN

INFORMACIÓN

ENTIDAD

No.

OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL		
Garantizar la coordinación, planeación, acompañamiento, promoción y supervisión del óptimo funcionamiento de los puntos de la Red CADE donde la entidad hace presencia, para su correcto funcionamiento.		
Administrar los inmuebles físicos destinados para los Puntos de Atención de la Red CADE, velando por su conservación y oportuna reparación.		
Indique el nombre del profesional responsable de punto encargado del apoyar las obligaciones de la Secretaria General en el punto de atención:	José Alejandro Peña Mata	
Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos.		
¿El punto de atención cuenta con servicio de aseo?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de cafetería?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de vigilancia?	SI	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de aseo y cafetería:	LASU	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de vigilancia:	AINCO	
Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, como información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas.		
Registre el número de servidores asignados al punto de atención por parte de la DSDSC:	23	
Profesional responsable de punto:	1	
Informadores:	1	
Cajas de Tramite:	21	
Dar a conocer a la ENTIDAD, el perfil del cargo del servidor de la Red CADE, así como el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás disposiciones que sean aplicables para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados.		
La Entidad ha participado en las jornadas de capacitación ofrecidas por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.	SI	
Efectuar el análisis y la evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por la Entidad, en cada Punto de Atención de la Red CADE, así como generar informes gerenciales y estadísticos que sirvan en las decisiones de redimensionamiento y proyección de estos, según lo establecido por la Entidad, en el Acuerdo de Servicios y Desempeño.		
El profesional responsable de apoyo a la supervisión indica que se han realizado las siguientes actividades de análisis y evaluación permanente al convenio e indica la:		
Informes administrativos	SI	Mensual
Visitas de seguimiento	SI	Mensual
Informes de supervisión	SI	trimestral
Reuniones de seguimiento	SI	trimestral
Evaluación de PQRS	SI	semestral
Informar oportunamente a la Entidad, sobre las fallas que se presenten en los Puntos de Atención de la Red CADE, que alteren la prestación normal del servicio, sean estas de carácter técnico u operativo, con el fin de que se tomen los medidas pertinentes.		
¿Se han reportado las novedades de la RED CADE de manera oportuna a la Entidad?	SI	

OBSERVACIONES GENERALES

- Se plantea por parte del profesional responsable de punto que los servidores puedan hacer uso del espacio de cafeteria, para evitar consumir elementos en los puestos de trabajo
- DADEP enviara la novedad del servicio en hora de almuerzo por vacaciones del servidor, solicitud de disponibilidad de luz en el modulo/oficina 158, y la novedad de comite de autocontrol el 30 de junio.
- Se retomara la solicitud de aislamiento de sonido y visual con la oficina continua de la Personeria de Bogotá,
- ~~Se retomo~~ DADEP solicitará la autorizacion para la ubicación e instalacion del buzon de sugerencia contigua al modulo D154
- La entidad presentará una propuesta de agendamiento de citas para mejorar el servicio, la cual se escalara a la direccion?

INFORMACIÓN DE LA VISITA	
FECHA DE LA VISITA	29 de julio de 2024
PUNTO DE ATENCIÓN	SUPERCADE CAD

INFORMACIÓN DEL CONVENIO/CONTRATO	
ENTIDAD	CODENSA S.A. SERVICIOS
No. CONVENIO O CONTRATO	ACC-000084-01536-2020
OBJETO	[illegible]
FECHA INICIAL	26/08/2020
FECHA FINAL	25/08/2025
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD- SUPERCADE SUBA- SUPERCADE PUNTO VIVO- SUPERCADE AMERICAS- SUPERCADE BOSA CADE FONTIBON- CADE PLAZA DE LAS AMERICAS- CADE TUNAL

SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL CONVENIO/CONTRATO	Registre la respuesta según corresponda a la pregunta SI/NO/PARCIALMENTE/ APLICA/RESPUESTA DE TEXTO	OBSERVACIONES
PRESENCIA INSTITUCIONAL: PERSONAL Y HORARIOS DE ATENCIÓN		
¿La Entidad se encuentra prestando y brindando sus servicios en el punto de atención?	Si	
Indique el número de asesores (trámites, salas, oficios, asignativo a la Entidad en el punto de atención?	2	
Indique los modulos de atención que tienen asignados la Entidad en el punto de atención:	23 y 25	
Indique los modulos de atención en los que la Entidad se encuentra haciendo presencia y brindando sus servicios efectivamente:	23 y 25	
¿Los asesores asignados en la RED CADE se destinan para la prestación de los trámites y servicios de la Entidad?	Si	
¿La Entidad dispone de personal de atención en el punto?	Si	
Registre el número de servidores de atención de la Entidad al momento de la visita:	NA	
Registre el nombre y los cargos de los servidores de atención que atendieron la visita de seguimiento y de ser posible lo dispuestos en cada modulo de atención:	LAV: 8:00 a 5:00 p.m. S 9 a 12	
Indique si la Entidad cuenta con reglamentación de horario distinta al horario general de la RED CADE:	NO	
El horario de atención de la Entidad corresponde al acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicio:	Si	
Indique si la Entidad atiende en jornada continua	Si	

REPORTE VISITA DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA PRESENCIA, ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES CON PRESENCIA EN LA RED CADE.

INFORMACIÓN DE LA VISITA	
FECHA DE LA VISITA	29 de Julio de 2021
PUNTO DE ATENCIÓN	SUPER CADE CAD.
INFORMACIÓN DEL CONVENIO/CONTRATO	
ENTIDAD	CODENSA.S.A SERVICIOS
No. CONVENIO O CONTRATO	4220000-1158-2020
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientación, información, prestación de servicios y la realización de trámites que ofrece CODENSA S.A. ESP en los canales de atención presencial y virtual de la RED CADE.
FECHA INICIAL	26/08/2020
FECHA FINAL	25/08/2023
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD- SUPERCADE SUBA- SUPERCADE 20 DE JULIO-SUPERCADE AMÉRICAS- SUPERCADE BOSA CADE FONTIBÓN -CADE PLAZA DE LAS AMÉRICAS - CADE SERVITÁ

SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL CONVENIO/CONTRATO	**Registre la respuesta según corresponda a la pregunta** **SI/NO/PARCIAL/NO APLICA/RESPUESTA/DATO**	**OBSERVACIONES**
PRESENCIA INSTITUCIONAL, PERSONAL Y HORARIOS DE ATENCIÓN		
Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo o los canales alternativos para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los puntos de atención de la Red CADE asignados y ubicados en la ciudad de		
¿La Entidad se encuentra presente y prestando sus servicios en el punto de atención?	Si	
Destinar las áreas entregadas para la prestación de servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía, así como para la prestación de aquellos servicios relacionados en el Anexo denominado Acuerdo de Niveles de Servicio. Estas		
Indique el número de espacios (módulos, salas, locales, asignados a la Entidad en el punto de atención?	2	
Indique los módulos de atención que tienen asignados la Entidad en el punto de atención:	R3 y R5	
Indique los módulos de atención en los que la Entidad se encuentra haciendo presencia y brindando sus servicios efectivamente:	123 y 125	
¿Los espacios asignados en la RED CADE se destinan para la prestación de los tramites y servicios de la Entidad?	Si	
Designar el personal profesional y técnico, idóneo y necesario para la prestación del servicio en los SuperCADE de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 p.m. y los sábados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.; así como en los CADES en los horarios de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. Teniendo presente los actos administrativos que se expidan respecto a los temas de horarios, personal y demás que se requieran.		
¿La Entidad dispone de personal de atención en el punto?	Si	
Registre el número de servidores de atención de la Entidad al momento de la visita:		
Registre el nombre y los cargos de los servidores de atención que atendieron la visita de seguimiento y de ser posible lo dispuestos en cada módulo de atención:	N/A.	
Registre el horario de atención en el que atiende la Entidad en el punto de atención:	Lav: 8:00 a 5:30 Si: 8 a 12	
Indique si la Entidad cuenta con reglamentación de horario distinta al horario general de la RED CADE:	NO	El horario de atención de la Entidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio es de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua Sábados de 8:00 a.m. a 12:00m.
El horario de atención de la Entidad corresponde al acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicios:	Si	
Indique si la Entidad atiende en jornada continua	Si	

Designar el responsable para que sea el canal de comunicación entre LA SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD que permitan responder a la prestación del servicio en los canales de atención: presencial y virtual. El canal de atención virtual LA ENTIDAD podrá designar un responsable para la Guía de Trámites y Servicios y un responsable para el SuperCADE Virtual si así lo considera procedente.		
Registre el nombre del Profesional responsable de punto DSDSC	José Alejandro Rota Moya.	
Profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC responsable de la visita	Elizabeth Rivera Trujillo	
Registre el nombre del apoyo a la supervisión por parte de la Entidad	Laura Ovalban.	
Registre el nombre del coordinador del servicio por parte de la Entidad para el punto de	Viviana Florez	
Registre el nombre del líder de atención en el punto	Viviana Florez.	
Registre el nombre del servidor que atiende la visita por parte de la entidad	NO	
Registre el operador del servicio de la Entidad	Americas BPS.	
NOVEDADES DEL SERVICIO		
El personal que prestará el servicio como Coordinador o Personal asignado por parte de la Entidad para el seguimiento del servicio, mantendrá comunicación permanente con el Supervisor de la Secretaría General, informando permanentemente las novedades que se presenten en la prestación del servicio y atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de los puntos de atención de la Secretaría General, quien supervisará el desempeño e informará a la Entidad. sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio.		
¿El profesional responsable de punto manifiesta el cumplimiento de Directrices, lineamientos y protocolos por parte de la Entidad?	Si	
Comunicar al Supervisor del convenio, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones		
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad mantiene comunicación permanente con la Secretaria General?	Si	
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad comunica oportunamente las novedades del servicio?	Si	
Solucionar oportunamente los inconvenientes que se deriven del actuar del talento humano a su cargo en los puntos de atención, asignados a la ENTIDAD en la Red CADE y que afecten la buena prestación del servicio		
El profesional de punto manifiesta que la Entidad atiende y soluciona oportunamente los inconvenientes del Talento Humano	Si	
El profesional de apoyo a la supervisión manifiesta que la entidad reporta oportunamente las novedades con ocasión al talento humano.	Si	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		
Cumplir con la parametrización para la orientación, prestación de servicios y realización de trámites establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		
¿La atención de la Entidad se brinda mediante el sistema de atención de turnos (SAT de la RedCADE)?	Si	
¿Cuantos usuarios ha atendido el servidor de atención en el día al momento de la visita?		
Registre el tiempo promedio aproximado de atención observado durante la visita		
¿La atención de la Entidad se brinda mediante agendamiento previo?	SI	
¿Cuántos usuarios se encuentran agendados el día de la visita?		
Facilitar a la Entidad, el acceso a la información del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL, para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de la RED CADE donde participan.		
Durante la visita se encuentra habilitado y en funcionamiento la asignación de turnos para las atenciones brindadas por la Entidad	Si	

CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		
Brindar la capacitación e inducción al talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía, en temas relacionados con protocolos de atención al ciudadano, servicios y trámites que brinda la Entidad así como acerca de los procedimientos para atención de los mismos, gestión documental, archivo y en los demás temas prioritarios que surjan para optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido inducción a sus funciones por parte de la Entidad?		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido capacitación frente a los temas de servicio al ciudadano por parte de la Entidad?		
Los servidores de atención han recibido capacitación por parte de la Dirección de Calidad del Servicio		
Registre los temas en los que los servidores de atención manifiestan haber sido capacitados		
Realizar de manera periódica y cada vez que haya cambio de personal asignados a los canales de atención presencial y virtual, las capacitaciones necesarias en relación con la prestación del servicio a la ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan recibir capacitación permanente y periódica por parte de la Entidad?		
¿Cuál es la periodicidad de las capacitaciones recibidas por los servidores de atención?		
Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadanos y ciudadanas en la Red CADE, e informar oportunamente al Supervisor.		
Los servidores de atención manifiesta que constantemente les socializan la información sobre las novedades modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadano.		
¿Cuál es el canal más empleado para la socialización retroalimentación de la información para atender a los ciudadanos?	Virtual	correo electronico teams.
ELEMENTOS DE TRABAJO Y RECURSOS TECNOLOGICOS, FÍSICOS Y LOCATIVOS.		
Elementos de trabajo		
Dotar al talento humano, del carnet respectivo y la dotación o distintivos institucionales para la prestación de servicio		
Los servidores de atención poseen y portan el carné institucional vigente:		
Los servidores de atención portan dotación (uniforme, chaqueta o elementos distintivos institucionales) para la prestación del servicio		
Los servidores cuentan con elementos de bioseguridad. (tapabocas, gel, alcohol)		
Proveer en todos los puntos autorizados en la Red CADE por parte de la ENTIDAD el material necesario de trabajo para garantizar el desarrollo de las actividades y la adecuada prestación del servicio a la Ciudadanía.		
Los servidores de atención manifiestan contar con el material necesario para el cumplimiento de sus actividades:		
Cada cuanto se realiza entrega de papelería y elementos de trabajo por parte de la Entidad:		
Recurso tecnológico		
Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, mensajería etc.		
La Entidad cuenta con servicio de Internet.	Si	
La Entidad cuenta con línea telefónica o mecanismo de comunicación verbal o telefónica		

Suministrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio, realizar como mínimo dos (2) veces al año mantenimientos preventivos de los equipos técnicos y tecnológicos que utilice o contar con disponibilidad de reemplazo y realizar los mantenimientos correctivos cuando se requiera, informando previamente a los profesionales responsable de los puntos de atención de la Red CADE la programación correspondiente solo cuando estas correcciones impidan la continuidad del servicio.		
¿Los módulos de atención cuentan con equipos de cómputo?	SI	
Registre el numero de equipos de computo con los que cuenta la Entidad		
¿La Entidad cuenta con mínimo una impresora en el punto de atención?	SI	
¿La Entidad cuenta con escáner?	SI	
¿La Entidad cuenta con otro aparatos tecnológicos en el punto de atención?		
Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en los puntos de atención asignados a la ENTIDAD. en la Red CADE y que lleguen a alterar la buena prestación del servicio. Asimismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio dentro de los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios		
¿La Entidad cuenta con mesa de ayuda para brindar soporte técnico?	SI	
Los servidores de atención manifiestan que el soporte técnico es oportuno		
Coordinar con el la Entidad, que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención.		
Se han realizado en el ultimo mes mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos de computo		
Se han realizado en el ultimo mes remplazos o cambios del recurso tecnológico		
Garantizar que los equipos suministrados por LA ENTIDAD. cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden los equipos y, de igual forma, conservar las licencias de software correspondientes.		
Los equipos de computo cuentan con guayas o mecanismos de seguridad.		
Los software que emplea la Entidad para la prestación del servicio se encuentran en funcionamiento		
Mantener asegurados con poliza de Seguros los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia o contar con disponibilidad de reemplazo de los mismos. La SECRETARÍA GENERAL no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.		
La Entidad cuenta con poliza de seguros para los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención		
Recursos físicos y locativos		
Conservar las áreas entregadas en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso o daño de las mismas.		
El espacio asignado a la Entidad se encuentra limpio	SI	
El espacio asignado a la Entidad (muebles y módulos de atención) se encuentra en buen estado		
El modulo cuenta con punto de red y electricidad	SI	
Las sillas se encuentran en buen estado	SI	
El modulo de atención cuenta con mampara de bioseguridad	SI	
El modulo de atención cuenta con pantalla SAT	SI	
El modulo de atención cuenta con señalización de distanciamiento por bioseguridad	SI	
SG: Facilitar los sitios y/o muebles para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites realizados por los ciudadanos previo al traslado al Archivo Central de la Entidad, que se efectuará mensualmente.		
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.		
Solicitar a la DSDSC autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE, que sean necesarias para el normal funcionamiento de las actividades a desarrollar por parte de la Entidad atendiendo lo señalado en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		

La Secretaría General ha realizado mejoras a los módulos de atención		
La Entidad ha solicitado autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE		
La Entidad ha realizado mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE		
Permitir la reasignación de Módulos de Atención cuando se justifique por demanda ciudadana, y mantener con estándares de calidad en la atención en los puntos que actualmente tenga asignados. En caso de cerrarlos debe realizar el preaviso con una justificación por escrito con mínimo treinta (30) días calendario		
Se ha solicitado, requerido o efectuado reasignación de los espacios asignados a la Entidad	NO	
Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral del Acuerdo de Servicios y Desempeño y actas de entrega de nuevos puntos		
En el último mes se ha realizado devolución de espacios por parte de la Entidad	NO	
En el último mes se ha realizado asignación adicional de espacios por parte de la Entidad	NO	
Programar y efectuar el traslado mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos		
¿Se realiza el traslado del archivo mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos?		
Permitir el ingreso del personal de la Secretaría General al área entregada, con la finalidad de realizar las respectivas inspecciones		
¿Se permitió el ingreso a la visita de seguimiento?	SI	
¿Se permite el ingreso por parte de la Entidad a los servidores de la Secretaría General en el punto de atención?	Si	
OTROS CANALES DE ATENCIÓN		
Mantener su presencia institucional en el canal digital denominado SuperCADE Virtual de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio.		
La Entidad hace presencia en el SuperCADE Virtual y en la Guía de Trámites y Servicios	SI	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en la Guía de trámites y servicios del Distrito.	Si	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en el SuperCADE Virtual del Distrito.	Si	
Delegar un (1) funcionario para que publique y actualice permanentemente en la Guía de Trámites y Servicios, los trámites o servicios que la entidad presta en los puntos de atención de la Red CADE, así mismo emita de manera mensual la Certificación de Confiabilidad de la Información.		
Registre el nombre del servidor encargado de la actualización de la Guía de Trámites y	Laura Uyaban.	
El profesional de apoyo a la supervisión ha recibido mensualmente el certificado de confiabilidad de la información.	Si	
ATENCIÓN DE PQRSDSC		
Atender oportunamente y de manera eficiente las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los ciudadanos o por la administración de los puntos de atención de la Red CADE, que se presenten en materia de prestación del servicio en los puntos de atención que les fueron asignados en la Red CADE.		
En el último mes se han recibido PQR en la Entidad		
Registre el encargado de recibir y canalizar las PQR		
Registre el sistema utilizado para la recepción de PQR		
Los servidores de atención conocen el procedimiento par canalizar las PQRSDSC		

OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL		
Garantizar la coordinación, planeación, acompañamiento, promoción y supervisión del óptimo funcionamiento de los puntos de la Red CADE donde la entidad hace presencia, para su correcto funcionamiento.		
Administrar los inmuebles físicos destinados para los Puntos de Atención de la Red CADE, velando por su conservación y oportuna reparación.		
Indique el nombre del profesional responsable de punto encargado del apoyar las obligaciones de la Secretaria General en el punto de atención:	JOSE ALEJANDRO PEÑA MOYA.	
Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos.		
¿El punto de atención cuenta con servicio de aseo?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de cafetería?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de vigilancia?	SI	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de aseo y cafetería:	LASU	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de vigilancia:	AINCA.	
Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, como información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas.		
Registre el numero de servidores asignados al punto de atención por parte de la DSDSC:	23	
Profesional responsable de punto:	1	
Informadores:	1	
Guias de Tramité:	21	
Dar a conocer a la ENTIDAD, el perfil del cargo del servidor de la Red CADE, así como el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás disposiciones que se dicten, para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados.		
La Entidad ha participado en las jornadas de capacitación ofrecidas por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldia Mayor	Si	
Efectuar el análisis y la evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por la Entidad, en cada Punto de Atención de la Red CADE, así como generar informes gerenciales y estadísticos que sirvan en las decisiones de redimensionamiento y proyección de estos, según lo establecido por la Entidad, en el Acuerdo de Servicios y Desempeño.		
El profesional responsable de apoyo a la supervisión indica que se han realizado las siguientes actividades de analisis y evaluación permanente al convenio e indica la		
Informes administrativos	SI	mensual
Visitas de seguimiento	SI	quincenal) 2 al mes.
Informes de supervisión	SI	mensual
Reuniones de seguimiento	SI	trimestal.
Evaluacion del ANS	SI	semestral
Informar oportunamente a la Entidad, sobre las fallas que se presenten en los Puntos de Atención de la Red CADE, que alteren la prestación normal del servicio, sean estas de carácter técnico u operativo, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes.		
¿Se han reportado las novedades de la RED CADE de manera oportuna a la Entidad?	SI	

OBSERVACIONES GENERALES

La visita se realizó a las 5:10 pm / Los servidores de atencion no se encontraban debido que desde pandemia, CODENSA esta atendiendo hasta las 5:00 según informa el enlace a la supervision.

se solicita a CODENSA extender su jornada hasta las 5:30pm conforme el Acuerdo de nivel de servicios.

REPORTE VISITA DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA PRESENCIA, ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES CON PRESENCIA EN LA RED CADE.

INFORMACIÓN DE LA VISITA	
FECHA DE LA VISITA	29 de Julio de 2021
PUNTO DE ATENCIÓN	SUPER CADE CAD
INFORMACIÓN DEL CONVENIO/CONTRATO	
ENTIDAD	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
No. CONVENIO O CONTRATO	4220000-568-2019
OBJETO	Aunar esfuerzos, entre la Secretaria General de la Alcaldia Mayor de Bogota D.C. y POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A para garantizar en forma oportuna, eficiente y eficaz, la orientacion, informacion asi como la realizacion de tramites y la prestacion de los servicios que ofrece POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A., a la ciudadania que acude regularmente a los Puntos de Atencion de la RED CADE administrados por la Secretaria General de la Alcaldia Mayor de Bogota D.C., a traves de la Direccion del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadania.
FECHA INICIAL	3/04/2019
FECHA FINAL	2/04/2022
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE BOSA SUPERCADE CAD SUPERCADE SUBA

SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL CONVENIO/CONTRATO	**Registre la respuesta según corresponda a la pregunta** **SI/NO/PARCIAL/NO APLICA/RESPUESTA/DATO**	**OBSERVACIONES**
PRESENCIA INSTITUCIONAL, PERSONAL Y HORARIOS DE ATENCIÓN		
Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo o los canales alternativos para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los puntos de atención de la Red CADE asignados y ubicados en la ciudad de		
¿La Entidad se encuentra presente y prestando sus servicios en el punto de atención?	SI	
Destinar las áreas entregadas para la prestación de servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía, así como para la prestación de aquellos servicios relacionados en el Anexo denominado Acuerdo de Niveles de Servicio. Estas		
Indique el número de espacios (módulos, salas, locales, asignados a la Entidad en el punto de atención?		
Indique los módulos de atención que tienen asignados la Entidad en el punto de atención:	4 módulos (109, 111, 112 y 113	
Indique los módulos de atención en los que la Entidad se encuentra haciendo presencia y brindando sus servicios efectivamente:	4 modulos 109, 111, 112 y 113.	
¿Los espacios asignados en la RED CADE se destinan para la prestación de los tramites y servicios de la Entidad?	SI.	
Designar el personal profesional y técnico, idóneo y necesario para la prestación del servicio en los SuperCADE de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 p.m. y los sabados de 08:00 a. m. a 12:00 p.m.; así como en los CADES en los horarios de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. Teniendo presente los actos administrativos que se expidan respecto a los temas de horarios, personal y demás, que se requieran		
¿La Entidad dispone de personal de atención en el punto?	SI	
Registre el número de servidores de atención de la Entidad al momento de la visita:	3 servidores despues de 3pm normalmente 5.	
Registre el nombre y los cargos de los servidores de atención que atendieron la visita de seguimiento y de ser posible lo dispuestos en cada módulo de atención:	Mauricio Pardo, Luisa Ospina Paola Mahecha, Oscar Cano	
Registre el horario de atención en el que atiende la Entidad en el punto de atención:	L a V: 7:00 a 5:30 S: 8 a 12	
Indique si la Entidad cuenta con reglamentación de horario distinta al horario general de la RED CADE:	NO	El horario de atención de la Entidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio es de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Jornada continua Sabado de 8:00 am a 12:00 m
El horario de atención de la Entidad corresponde al acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicios:	SI	

Indique si la Entidad atiende en jornada continua	Si	rotación de servido
Designar el responsable para que sea el canal de comunicación entre LA SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD que permitan responder a la prestación del servicio en los canales de atención: presencial y virtual. El canal de atención virtual LA ENTIDAD podrá designar un responsable para la Guía de Trámites y Servicios y un responsable para el SuperCADE Virtual si así lo considera procedente.		
Registre el nombre del Profesional responsable de punto DSDSC	Jose Alejandro Pena Mora	
Profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC responsable de la visita	Elizabeth Rivera Trujillo	
Registre el nombre del apoyo a la supervisión por parte de la Entidad	Monica Lucia Nuñez	
Registre el nombre del coordinador del servicio por parte de la Entidad para el punto de	Luisa Ospina	
Registre el nombre del lider de atención en el punto	Luisa Ospina	3:00pm Mauricio Pardo
Registre el nombre del servidor que atiende la visita por parte de la entidad	Mauricio Pardo	
Registre el operador del servicio de la Entidad	Outsice/SYC/Codex	
NOVEDADES DEL SERVICIO		
El personal que prestará el servicio como Coordinador o Personal asignado por parte de la Entidad para el seguimiento del servicio, mantendrá comunicación permanente con el Supervisor de la Secretaría General, informando permanentemente las novedades que se presenten en la prestación del servicio y atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de los puntos de atención de la Secretaría General, quien supervisará el desempeño e informará a la Entidad sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio.		
¿El profesional responsable de punto manifiesta el cumplimiento de Directrices, lineamientos y protocolos por parte de la Entidad?	Si	
Comunicar al Supervisor del convenio, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones.		
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad mantiene comunicación permanente con la Secretaria General?	Si	
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad comunica oportunamente las novedades del servicio?	Si	
Solucionar oportunamente los inconvenientes que se deriven del actuar del talento humano a su cargo en los puntos de atención asignados a la ENTIDAD en la Red CADE y que afecten la buena prestación del servicio		
El profesional de punto manifiesta que la Entidad atiende y soluciona oportunamente los inconvenientes del Talento Humano	Si	
El profesional de apoyo a la supervisión manifiesta que la entidad reporta oportunamente las novedades con ocasión al talento humano.	Si	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		
Cumplir con la parametrización para la orientación, prestación de servicios y realización de trámites establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		
¿La atención de la Entidad se brinda mediante el sistema de atención de turnos (SAT de la RedCADE)?	Si	
¿Cuantos usuarios ha atendido el servidor de atención en el día al momento de la visita?		
Registre el tiempo promedio aproximado de atención observado durante la visita	5 minutos	
¿La atención de la Entidad se brinda mediante agendamiento previo?	NO	
¿Cuantos usuarios se encuentran agendados el dia de la visita?	N/A	
Facilitar a la Entidad, el acceso a la información del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL, para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de la RED CADE donde participan		
Durante la visita se encuentra habilitado y en funcionamiento la asignación de turnos para las atenciones brindadas por la Entidad	Si	

CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		
Brindar la capacitación e inducción al talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía, en temas relacionados con protocolos de atención al ciudadano, servicios y trámites que brinda la Entidad así como acerca de los procedimientos para atención de los mismos, gestión documental, archivo y en los demás temas prioritarios que surjan para optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido induccion a sus funciones por parte de la Entidad?	SI	
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido capacitación frente a los temas de servicio al ciudadano por parte de la Entidad?	SI	
Los servidores de atención han recibido capacitación por parte de la Dirección de Calidad del Servicio	NO	
Registre los temas en los que los servidores de atención manifiestan haber sido capacitados		
Realizar de manera periódica y cada vez que haya cambio de personal asignados a los canales de atención presencial y virtual, las capacitaciones necesarias en relación con la prestación del servicio a la ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan recibir capacitación permanente y periódica por parte de la Entidad?	Periodicas	
¿Cuál es la periodicidad de las capacitaciones recibidas por los servidores de atención?		
Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadanos y ciudadanas en la Red CADE, e informar oportunamente al Supervisor.		
Los servidores de atención manifiesta que constantemente les socializan la información sobre las novedades modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadano.	Si	
¿Cuál es el canal más empleado para la socialización retroalimentación de la información para atender a los ciudadanos?	Virtual	correo electronico
ELEMENTOS DE TRABAJO Y RECURSOS TECNOLOGICOS, FÍSICOS Y LOCATIVOS.		
Elementos de trabajo		
Dotar al talento humano, del carnet respectivo y la dotación o distintivos institucionales para la prestación de servicio.		
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	uniforme
Los servidores cuentan con elementos de bioseguridad. (tapabocas, gel, alcohol)	SI	
Proveer en todos los puntos autorizados en la Red CADE por parte de la ENTIDAD el material necesario de trabajo para garantizar el desarrollo de las actividades y la adecuada prestación del servicio a la Ciudadanía.		
Los servidores de atención manifiestan contar con el material necesario para el cumplimiento de sus actividades:	SI	
Cada cuanto se realiza entrega de papeleria y elementos de trabajo por parte de la Entidad:	Si	Positiva realiza suministro.
Recurso tecnológico		
Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, mensajería etc.		
La Entidad cuenta con servicio de Internet.	SI	
La Entidad cuenta con línea telefónica o mecanismo de comunicación verbal o telefónica	Si (~~NO~~)	la lider de punto manega extension

Suministrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio, realizar como mínimo dos (2) veces al año mantenimientos preventivos de los equipos técnicos y [illegible] que utilice o contar con disponibilidad de reemplazo y realizar los mantenimientos correctivos cuando se requiera, informando previamente a los profesionales responsable de los puntos de atención de la Red CADE [illegible] programación correspondiente solo cuando estas correcciones impidan la continuidad del servicio.		
¿Los módulos de atención cuentan con equipos de cómputo?	SI	
Registre el numero de equipos de computo con los que cuenta la Entidad	5	109 a 113
¿La Entidad cuenta con mínimo una impresora en el punto de atención?	SI	
¿La Entidad cuenta con escáner?	SI	
¿La Entidad cuenta con otro aparatos tecnológicos en el punto de atención?	SI	Impresora Zebra Hefesto
Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logistico que surjan en los puntos de atención asignados a la ENTIDAD. en la Red CADE y que lleguen a alterar la buena prestación del servicio. Asimismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio dentro de los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios		
¿La Entidad cuenta con mesa de ayuda para brindar soporte técnico?	SI	Aranda.
Los servidores de atención manifiestan que el soporte técnico es oportuno	SI	
Coordinar con el la Entidad, que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención		
Se han realizado en el ultimo mes mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos de computo	NO	En el último mes.
Se han realizado en el ultimo mes remplazos o cambios del recurso tecnológico	NO	
Garantizar que los equipos suministrados por LA ENTIDAD. cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden los equipos y, de igual forma, conservar las licencias de software correspondientes.		
Los equipos de computo cuentan con guayas o mecanismos de seguridad.	SI	
Los software que emplea la Entidad para la prestación del servicio se encuentran en funcionamiento	SI	
Mantener asegurados con póliza de Seguros los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia o contar con disponibilidad de reemplazo de los mismos. La SECRETARÍA GENERAL no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.		
La Entidad cuenta con póliza de seguros para los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención	SI	Vence en Julio.
Recursos físicos y locativos		
Conservar las áreas entregadas en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso o daño de las mismas		
El espacio asignado a la Entidad se encuentra limpio	SI	
El espacio asignado a la Entidad (muebles y módulos de atención) se encuentra en buen estado	SI	
El modulo cuenta con punto de red y electricidad	SI	
Las sillas se encuentran en buen estado		
El modulo de atención cuenta con mampara de bioseguridad	SI	
El modulo de atención cuenta con pantalla SAT	SI	
El modulo de atención cuenta con señalización de distanciamiento por bioseguridad	SI	
SG: Facilitar los sitios y/o muebles para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites realizados por los ciudadanos previo al traslado al Archivo Central de la Entidad, que se efectuará mensualmente.		
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	
Solicitar a la DSDSC autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE, que sean necesarias para el normal funcionamiento de las actividades a desarrollar por parte de la Entidad atendiendo lo señalado en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		

La Secretaria General ha realizado mejoras a los módulos de atención	NO	
La Entidad ha solicitado autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE	ND	
La Entidad ha realizado mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE	NO.	
Permitir la reasignación de Módulos de Atención cuando se justifique por demanda ciudadana, y mantener con estándares de calidad en la atención en los puntos que actualmente tenga asignados. En caso de cerrarlos debe realizar el preaviso con una justificación por escrito con mínimo treinta (30) días calendario		
Se ha solicitado, requerido o efectuado reasignación de los espacios asignados a la Entidad	NO	
Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral del Acuerdo de Servicios y Desempeño y actas de entrega de nuevos puntos		
En el último mes se ha realizado devolución de espacios por parte de la Entidad	NO	
En el último mes se ha realizado asignación adicional de espacios por parte de la Entidad	NO.	
Programar y efectuar el traslado mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos.		
¿Se realiza el traslado del archivo mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos?	01/ mensual.	Archivo manera compa rero radicados
Permitir el ingreso del personal de la Secretaria General al área entregada, con la finalidad de realizar las respectivas inspecciones.		
¿Se permitió el ingreso a la visita de seguimiento?	SI	
¿Se permite el ingreso por parte de la Entidad a los servidores de la Secretaria General en el punto de atencion?	SI	
OTROS CANALES DE ATENCIÓN		
Mantener su presencia institucional en el canal digital denominado SuperCADE Virtual de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio.		
La Entidad hace presencia en el SuperCADE Virtual y en la Guia de Tramites y Servicios	SI	
En la revision efectuada en la visita se verifico que la Entidad tenga publicados los tramites y servicios en la Guia de tramites y servicios del Distrito.	SI	
En la revision efectuada en la visita se verifico que la Entidad tenga publicados los tramites y servicios en el SuperCADE Virtual del Distrito.	SI	
Delegar un (1) funcionario para que publique y actualice permanentemente en la Guía de Trámites y Servicios, los trámites o servicios que la entidad presta en los puntos de atención de la Red CADE, así mismo emita de manera mensual la Certificación de Confiabilidad de la Información.		
Registre el nombre del servidor encargado de la actualización de la Guia de Tramites y	MONICA LUCIA NUÑEZ.	
El profesional de apoyo a la supervisión ha recibido mensualmente el certificado de confiabilidad de la información.	SI	
ATENCIÓN DE PQRSDSC		
Atender oportunamente y de manera eficiente las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los ciudadanos o por la administración de los puntos de atencion de la Red CADE, que se presenten en materia de prestación del servicio en los puntos de atención que les fueron asignados en la Red CADE.		
En el último mes se han recibido PQR en la Entidad		
Registre el encargado de recibir y canalizar las PQR	Oscar Coro.	radicaciones 109.
Registre el sistema utilizado para la recepción de PQR	Radicador Universal	Edesk SYC.
Los servidores de atención conocen el procedimiento par canalizar las PQRSDSC	SI	

OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL		
Garantizar la coordinación, planeación, acompañamiento, promoción y supervisión del óptimo funcionamiento de los puntos de la Red CADE donde la entidad hace presencia, para su correcto funcionamiento		
Administrar los inmuebles físicos destinados para los Puntos de Atención de la Red CADE, velando por su conservación y oportuna reparación.		
Indique el nombre del profesional responsable de punto encargado del apoyar las obligaciones de la Secretaría General en el punto de atención:	José Alejandro Peña Mayo J	
Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos.		
¿El punto de atención cuenta con servicio de aseo?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de cafetería?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de vigilancia?	SI	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de aseo y cafetería:	LASU	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de vigilancia:	AINCA.	
Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, como información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas.		
Registre el numero de servidores asignados al punto de atención por parte de la DSDSC:	23	
Profesional responsable de punto:	1	
Informadores:	1	
Guías de Tramité:	21	
Dar a conocer a la ENTIDAD, el perfil del cargo del servidor de la Red CADE, así como el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás disposiciones que se dicten, para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados.		
La Entidad h participado en las jornadas de capacitación ofrecidas por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	SI	
efectuar el análisis y la evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por la Entidad, en cada Punto de Atención de la Red CADE, así como generar informes gerenciales y estadísticos que en las decisiones de redimensionamiento y proyección de estos, según lo establecido por la Entidad, en el Acuerdo de Servicios y Desempeño.		
El profesional responsable de apoyo a la supervisión indica que se han realizado las siguientes actividades de análisis y evaluacion permanente al convenio e indica la		
Informes administrativos	SI	mensual
Visitas de seguimiento	SI	mensual
Informes de supervisión	SI	mensual
Reuniones de seguimiento	SI	trimestral
Evaluación del ANS	SI	semestral
Informar oportunamente a la Entidad, sobre las fallas que se presenten en los Puntos de Atención de la Red CADE, que alteren la prestación normal del servicio, sean éstas de carácter técnico u operativo, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes.		
¿Se han reportado las novedades de la RED CADE de manera oportuna a la Entidad?	SI.	

OBSERVACIONES GENERALES

- Pendiente arreglo cerrajena modulo 109.

REPORTE VISITA DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA PRESENCIA, ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES CON PRESENCIA EN LA RED CADE.

INFORMACIÓN DE LA VISITA	
FECHA DE LA VISITA	29 de Julio de 2021
PUNTO DE ATENCIÓN	SuperCADE CAD.
INFORMACIÓN DEL CONVENIO/CONTRATO	
ENTIDAD	CATASTRO DISTRITAL
No. CONVENIO O CONTRATO	4220000-1016-2020
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de atención presencial y virtual de la RED CADE
FECHA INICIAL	12/08/2020
FECHA FINAL	11/08/2023
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD, SUPERCADE SUBA, SUPERCADE 20 DE JULIO, SUPERCADE AMÉRICAS, SUPERCADE ENGATIVÁ, SUPERCADE BOSA, SUPERCADE MANITAS

SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL CONVENIO/CONTRATO	**Registre la respuesta según corresponda a la pregunta SI/NO/PARCIAL/NO APLICA/RESPUESTA/DATO**	**OBSERVACIONES**
PRESENCIA INSTITUCIONAL, PERSONAL Y HORARIOS DE ATENCIÓN		
Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo o los canales alternativos para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los puntos de atención de la Red CADE asignados y ubicados en la ciudad de		
¿La Entidad se encuentra presente y prestando sus servicios en el punto de atención?	SI	
Destinar las áreas entregadas para la prestación de servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía, así como para la prestación de aquellos servicios relacionados en el Anexo denominado Acuerdo de Niveles de Servicio. Estas		
Indique el número de espacios (módulos, salas, locales, asignados a la Entidad en el punto de atención?	18 atención,	
Indique los módulos de atención que tienen asignados la Entidad en el punto de atención:	18 modulos de atencion tienda catastral / Planoteca.	
Indique los módulos de atención en los que la Entidad se encuentra haciendo presencia y brindando sus servicios efectivamente:	9 modulos habilitados para atencion.	94, 96, 98, 100, 101, 103 105, 107, 172.
¿Los espacios asignados en la RED CADE se destinan para la prestación de los tramites y servicios de la Entidad?	Si SI	
Designar el personal profesional y técnico, idóneo y necesario para la prestación del servicio en los SuperCADE de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 p.m. y los sábados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.; así como en los CADES en los horarios de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. Teniendo presente los actos administrativos que se expidan respecto a los temas de horarios, personal y demás que se requieran		
¿La Entidad dispone de personal de atención en el punto?	SI	
Registre el número de servidores de atención de la Entidad al momento de la visita:	9	
Registre el nombre y los cargos de los servidores de atención que atendieron la visita de seguimiento y de ser posible lo dispuestos en cada módulo de atención:	Jhensy Duarte Natalia Bonilla Camilo Guzman, Axel Martinez	Diana Matta, Anderson mamayate, Josh Monsen Paola Gonzalez, Cesar Barra.
Registre el horario de atención en el que atiende la Entidad en el punto de atención:	LaV 7:00 a 5:30 y S 8 a 12	
Indique si la Entidad cuenta con reglamentación de horario distinta al horario general de la RED CADE:	NO	El horario de atención de la Entidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio es de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua Sábados de 8:00 am a 12:00m.
El horario de atención de la Entidad corresponde al acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicios:	SI	
Indique si la Entidad atiende en jornada continua	SI	

Designar el responsable para que sea el canal de comunicación entre LA SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD que permitan responder a la prestación del servicio en los canales de atención: presencial y virtual. Para el canal de atención virtual LA ENTIDAD podrá designar un responsable para la Guía de Trámites y Servicios y un responsable para el SuperCADE Virtual si así lo considera procedente.		
Registre el nombre del Profesional responsable de punto DSDSC	Jose Alejandro Peña Moya.	
Profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC responsable de la visita	Elizabeth Rivera Trujillo.	
Registre el nombre del apoyo a la supervisión por parte de la Entidad	Gladys Elvira Gonzalez V.	
Registre el nombre del coordinador del servicio por parte de la Entidad para el punto de	Jhensy Paola Duarte.	
Registre el nombre del líder de atención en el punto	Jhensy Paola Duarte.	
Registre el nombre del servidor que atiende la visita por parte de la entidad	Jhensy Paola Duarte.	
Registre el operador del servicio de la Entidad	Catastro.	
NOVEDADES DEL SERVICIO		
El personal que prestará el servicio como Coordinador o Personal asignado por parte de la Entidad para el seguimiento del servicio, mantendrá comunicación permanente con el Supervisor de la Secretaría General, informará permanentemente las novedades que se presenten en la prestación del servicio y atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de los puntos de atención de la Secretaría General, quien supervisará su desempeño e informará a la Entidad. sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio.		
¿El profesional responsable de punto manifiesta el cumplimiento de Directrices, lineamientos y protocolos por parte de la Entidad?	SI	
Comunicar al Supervisor del convenio, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones		
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad mantiene comunicación permanente con la Secretaria General?	SI	
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad comunica oportunamente las novedades del servicio?	SI	
Solucionar oportunamente los inconvenientes que se deriven del actuar del talento humano a su cargo en los puntos de atención, asignados a la ENTIDAD en la Red CADE y que afecten la buena prestación del servicio.		
El profesional de punto manifiesta que la Entidad atiende y soluciona oportunamente los inconvenientes del Talento Humano	SI	
El profesional de apoyo a la supervisión manifiesta que la entidad reporta oportunamente las novedades con ocasión al talento humano.	SI	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		
Cumplir con la parametrización para la orientación, prestación de servicios y realización de trámites establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		
¿La atención de la Entidad se brinda mediante el sistema de atención de turnos (SAT de la RedCADE)?	SI	
¿Cuantos usuarios ha atendido el servidor de atencion en el dia al momento de la visita?	-	
Registre el tiempo promedio aproximado de atención observado durante la visita	20 a 25 minutos.	
¿La atención de la Entidad se brinda mediante agendamiento previo?	SI	
¿Cuántos usuarios se encuentran agendados el día de la visita?	64 usuarios	
Facilitar a la Entidad, el acceso a la información del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL, para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de la RED CADE donde participan.		
Durante la visita se encuentra habilitado y en funcionamiento la asignación de turnos para las atenciones brindadas por la Entidad	SI	

CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		
Brindar la capacitación e inducción al talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía, en temas relacionados con protocolos de atención al ciudadano, servicios y trámites que brinda la Entidad así como acerca de los procedimientos para atención de los mismos, gestión documental, archivo y en los demás temas prioritarios que surjan para optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido inducción a sus funciones por parte de la Entidad?	SI	acompañamiento.
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido capacitación frente a los temas de servicio al ciudadano por parte de la Entidad?	SI	
Los servidores de atención han recibido capacitación por parte de la Dirección de Calidad del Servicio	SI	
Registre los temas en los que los servidores de atención manifiestan haber sido capacitados	*Dirección de calidad del servicio (creación zona)	plusvalia.
Realizar de manera periódica y cada vez que haya cambio de personal asignados a los canales de atención presencial y virtual, las capacitaciones necesarias en relación con la prestación del servicio a la ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan recibir capacitación permanente y periódica por parte de la Entidad?	Si	
¿Cuál es la periodicidad de las capacitaciones recibidas por los servidores de atención?	quincenal.	
Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadanos y ciudadanas en la Red CADE, e informar oportunamente al Supervisor.		
Los servidores de atención manifiesta que constantemente les socializan la información sobre las novedades modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadano.	Si	
¿Cuál es el canal más empleado para la socialización retroalimentación de la información para atender a los ciudadanos?	Virtual	
ELEMENTOS DE TRABAJO Y RECURSOS TECNOLOGICOS FÍSICOS Y LOCATIVOS.		
Elementos de trabajo		
Dotar al talento humano, del carnet respectivo y la dotación o distintivos institucionales para la prestación de servicio.		
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	chaqueta institucional.
Los servidores cuentan con elementos de bioseguridad. (tapabocas, gel, alcohol)	Si	cada 3 meses dotación
Proveer en todos los puntos autorizados en la Red CADE por parte de la ENTIDAD el material necesario de trabajo para garantizar el desarrollo de las actividades y la adecuada prestación del servicio a la Ciudadanía.		
Los servidores de atención manifiestan contar con el material necesario para el cumplimiento de sus actividades:	Si	Ayer se realizo suministro.
Cada cuanto se realiza entrega de papelería y elementos de trabajo por parte de la Entidad:	A demanda.	papeleria tarevisa el Proveedor.
Recurso tecnológico		
Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, mensajería etc.		
La Entidad cuenta con servicio de Internet.	SI	
La Entidad cuenta con línea telefónica o mecanismo de comunicación verbal o telefónica	SI	ext 7603.

Suministrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio, realizar como mínimo dos (2) veces al año mantenimientos preventivos de los equipos técnicos, y que utilice o contar con disponibilidad de reemplazo y realizar los mantenimientos correctivos cuando se requiera, informando previamente a los profesionales responsable de los puntos de atención de la Red CADE la programación correspondiente solo cuando estas correcciones impidan la continuidad del servicio.		
¿Los módulos de atención cuentan con equipos de cómputo?	SI	
Registre el numero de equipos de computo con los que cuenta la Entidad	18 equipos.	
¿La Entidad cuenta con minimo una impresora en el punto de atención?	9 impresoras	
¿La Entidad cuenta con escáner?	9 scanner	
¿La Entidad cuenta con otro aparatos tecnológicos en el punto de atención?	telefonnos.	
Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logistico que surjan en los puntos de atención asignados a la ENTIDAD. en la Red CADE y que lleguen a alterar la buena prestación del servicio. Asimismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio dentro de los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios		
¿La Entidad cuenta con mesa de ayuda para brindar soporte técnico?	Mesa de servicio.	
Los servidores de atención manifiestan que el soporte técnico es oportuno	SI	la servidora manifiesta tiene
Coordinar con el la Entidad, que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención.		
Se han realizado en el ultimo mes mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos de computo	Si	intermitencias de sistemas solucion
Se han realizado en el ultimo mes remplazos o cambios del recurso tecnológico	NO	
Garantizar que los equipos suministrados por LA ENTIDAD. cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden los equipos y, de igual forma, conservar las licencias de software correspondientes.		
Los equipos de computo cuentan con guayas o mecanismos de seguridad.	SI	
Los software que emplea la Entidad para la prestación del servicio se encuentran en funcionamiento	SI	
Mantener asegurados con póliza de Seguros los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia o contar con disponibilidad de reemplazo de los mismos. La SECRETARÍA GENERAL no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.		
La Entidad cuenta con póliza de seguros para los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención	SI	
Recursos físicos y locativos		
Conservar las áreas entregadas en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso o daño de las mismas.		
El espacio asignado a la Entidad se encuentra limpio	SI	Cada 15 minutos la
El espacio asignado a la Entidad (muebles y modulos de atención) se encuentra en buen estado	SI	
El modulo cuenta con punto de red y electricidad	SI	
Las sillas se encuentran en buen estado	SI	
El modulo de atención cuenta con mampara de bioseguridad	SI	9 modulos en uso.
El modulo de atención cuenta con pantalla SAT	SI	se revisaran 15 alas
El modulo de atención cuenta con señalización de distanciamiento por bioseguridad	SI	
SG: Facilitar los sitios y/o muebles para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites realizados por los ciudadanos previo al traslado al Archivo Central de la Entidad, que se efectuará mensualmente.		
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	
Solicitar a la DSDSC autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE, que sean necesarias para el normal funcionamiento de las actividades a desarrollar por parte de la Entidad atendiendo lo señalado en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		

REPORTE VISITA DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA PRESENCIA, ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES CON PRESENCIA EN LA RED CADE.

INFORMACIÓN DE LA VISITA	
FECHA DE LA VISITA	29 de Julio de 2021
PUNTO DE ATENCIÓN	SuperCADE CAD.
INFORMACIÓN DEL CONVENIO/CONTRATO	
ENTIDAD	CATASTRO DISTRITAL
No. CONVENIO O CONTRATO	4220000-1016-2020
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientacion o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de atención presencial y virtual de la RED CADE
FECHA INICIAL	12/08/2020
FECHA FINAL	11/08/2023
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD, SUPERCADE SUBA, SUPERCADE 20 DE JULIO, SUPERCADE AMÉRICAS, SUPERCADE ENGATIVÁ, SUPERCADE BOSA, SUPERCADE MANITAS

SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL CONVENIO/CONTRATO	Registre la respuesta según corresponda a la pregunta SI/NO/PARCIAL/NO APLICA/RESPUESTA/DATO	OBSERVACIONES
PRESENCIA INSTITUCIONAL, PERSONAL Y HORARIOS DE ATENCIÓN		
Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo o los canales alternativos para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los puntos de atención de la Red CADE asignados y ubicados en la ciudad de		
¿La Entidad se encuentra presente y prestando sus servicios en el punto de atención?	SI	
Destinar las áreas entregadas para la prestación de servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía, así como para la prestación de aquellos servicios relacionados en el Anexo denominado Acuerdo de Niveles de Servicio Estas		
Indique el número de espacios (módulos, salas, locales, asignados a la Entidad en el punto de atención?	18 atención,	
Indique los módulos de atención que tienen asignados la Entidad en el punto de atención:	18 modulos de atencion tienda catastral / Planoteca.	
Indique los módulos de atención en los que la Entidad se encuentra haciendo presencia y brindando sus servicios efectivamente:	9 modulos habilitados para atencion.	94, 96, 98, 100, 101, 103 105, 107, 172.
¿Los espacios asignados en la RED CADE se destinan para la prestación de los tramites y servicios de la Entidad?	Si SI	
Designar el personal profesional y técnico, idóneo y necesario para la prestación del servicio en los SuperCADE de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 p.m. y los sábados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.; así como en los CADES en los horarios de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. Teniendo presente los actos administrativos que se expidan respecto a los temas de horarios, personal y demás que se requieran.		
¿La Entidad dispone de personal de atención en el punto?	SI	
Registre el número de servidores de atención de la Entidad al momento de la visita:	9	
Registre el nombre y los cargos de los servidores de atención que atendieron la visita de seguimiento y de ser posible lo dispuestos en cada módulo de atención:	Jhensy Duarte Natalia Bonilla Camilo Guzman, Axel martinez	Diana Matta, Anderson mamyate, Jhon Mon, Paola Gonzalez, Cesar Bu...
Registre el horario de atención en el que atiende la Entidad en el punto de atención:	LaV 7:00 a 5:30 y S 8 a 12	
Indique si la Entidad cuenta con reglamentación de horario distinta al horario general de la RED CADE:	NO	El horario de atencion de la Entidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio es de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua Sábados de 8:00 am a 12:00m
El horario de atención de la Entidad corresponde al acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicios:	SI	
Indique si la Entidad atiende en jornada continua	SI	

Designar el responsable para que sea el canal de comunicación entre LA SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD que permitan responder a la prestación del servicio en los canales de atención: presencial y virtual. Frente al canal de atención virtual LA ENTIDAD podrá designar un responsable para la Guía de Trámites y Servicios y un responsable para el SuperCADE Virtual si así lo considera procedente.		
Registre el nombre del Profesional responsable de punto DSDSC	Jose Alejandro Pena Moya.	
Profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC responsable de la visita	Elizabeth Rivera Trujillo	
Registre el nombre del apoyo a la supervisión por parte de la Entidad	Ligia Elvira Gonzalez	
Registre el nombre del coordinador del servicio por parte de la Entidad para el punto de	Jhensy Paola Duarte.	
Registre el nombre del líder de atención en el punto	Jhensy Paola Duarte.	
Registre el nombre del servidor que atiende la visita por parte de la entidad	Jhensy Paola Duarte.	
Registre el operador del servicio de la Entidad	catastro.	
NOVEDADES DEL SERVICIO		
El personal que prestará el servicio como Coordinador o Personal asignado por parte de la Entidad para el seguimiento del servicio, mantendrá comunicación permanente con el Supervisor de la Secretaría General, informando permanentemente las novedades que se presenten en la prestación del servicio y atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de los puntos de atención de la Secretaría General, quien supervisará el desempeño e informará a la Entidad. sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio.		
¿El profesional responsable de punto manifiesta el cumplimiento de Directrices, lineamientos y protocolos por parte de la Entidad?	SI	
Comunicar al Supervisor del convenio, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones		
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad mantiene comunicación permanente con la Secretaria General?	SI	
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad comunica oportunamente las novedades del servicio?	SI	
Solucionar oportunamente los inconvenientes que se deriven del actuar del talento humano a su cargo en los puntos de atención, asignados a la ENTIDAD en la Red CADE y que afecten la buena prestación del servicio.		
El profesional de punto manifiesta que la Entidad atiende y soluciona oportunamente los inconvenientes del Talento Humano	SI	
El profesional de apoyo a la supervisión manifiesta que la entidad reporta oportunamente las novedades con ocasión al talento humano.	SI	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		
Cumplir con la parametrización para la orientación, prestación de servicios y realización de trámites establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		
¿La atención de la Entidad se brinda mediante el sistema de atención de turnos (SAT de la RedCADE)?	SI	
¿Cuantos usuarios ha atendido el servidor de atencion en el dia al momento de la visita?	-	
Registre el tiempo promedio aproximado de atención observado durante la visita	- 20 a 25 minutos.	
¿La atención de la Entidad se brinda mediante agendamiento previo?	SI	
¿Cuántos usuarios se encuentran agendados el día de la visita?	6 USUARIOS	
Facilitar a la Entidad. el acceso a la información del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARÍA GENERAL, para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de la RED CADE donde participan.		
Durante la visita se encuentra habilitado y en funcionamiento la asignación de turnos para las atenciones brindadas por la Entidad	SI	

CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		
Brindar la capacitación e inducción al talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía, en temas relacionados con protocolos de atención al ciudadano, servicios y trámites que brinda la Entidad así como acerca de los procedimientos para atención de los mismos, gestión documental, archivo y en los demás temas prioritarios que surjan para optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido inducción a sus funciones por parte de la Entidad?	SI	acompañamiento.
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido capacitación frente a los temas de servicio al ciudadano por parte de la Entidad?	SI	
Los servidores de atención han recibido capacitación por parte de la Dirección de Calidad del Servicio	SI	
Registre los temas en los que los servidores de atención manifiestan haber sido capacitados	*Dirección de calidad del servicio (creado para la cartilla).	Plusvalia.
Realizar de manera periódica y cada vez que haya cambio de personal asignados a los canales de atención presencial y virtual, las capacitaciones necesarias en relación con la prestación del servicio a la ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan recibir capacitación permanente y periódica por parte de la Entidad?	Si	
¿Cuál es la periodicidad de las capacitaciones recibidas por los servidores de atención?	Quincenal.	
Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadanos y ciudadanas en la Red CADE, e informar oportunamente al Supervisor.		
Los servidores de atención manifiesta que constantemente les socializan la información sobre las novedades modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadano.	Si	
¿Cuál es el canal más empleado para la socialización retroalimentación de la información para atender a los ciudadanos?	Virtual	
ELEMENTOS DE TRABAJO Y RECURSOS TECNOLOGICOS, FÍSICOS Y LOCATIVOS.		
Elementos de trabajo		
Dotar al talento humano, del carnet respectivo y la dotación o distintivos institucionales para la prestación de servicio.		
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	chaqueta institucional.
Los servidores cuentan con elementos de bioseguridad. (tapabocas, gel, alcohol)	Si	cada 3 meses dotación
Proveer en todos los puntos autorizados en la Red CADE por parte de la ENTIDAD el material necesario de trabajo para garantizar el desarrollo de las actividades y la adecuada prestación del servicio a la Ciudadanía.		
Los servidores de atención manifiestan contar con el material necesario para el cumplimiento de sus actividades:	Si	ayer se realizo suministro.
Cada cuanto se realiza entrega de papelería y elementos de trabajo por parte de la Entidad:	A demanda.	papeleria tarevisa el Proveedor.
Recurso tecnológico		
Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, mensajería etc.		
La Entidad cuenta con servicio de Internet.	SI	
La Entidad cuenta con línea telefónica o mecanismo de comunicación verbal o telefónica	SI	ext 7603.

Suministrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio, realizar como mínimo dos (2) veces al año mantenimientos preventivos de los equipos técnicos y tecnológicos que utilice o contar con disponibilidad de reemplazo y realizar los mantenimientos correctivos cuando se requiera, informando previamente a los profesionales responsable de los puntos de atención de la Red CADE la programación correspondiente solo cuando estas correcciones impidan la continuidad del servicio.		
¿Los módulos de atención cuentan con equipos de cómputo?	SI	
Registre el numero de equipos de computo con los que cuenta la Entidad	18 equipos.	
¿La Entidad cuenta con mínimo una impresora en el punto de atención?	9 impresoras	
¿La Entidad cuenta con escáner?	9 scanner	
¿La Entidad cuenta con otro aparatos tecnológicos en el punto de atención?	telefonnos.	
Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en los puntos de atención asignados a la ENTIDAD. en la Red CADE y que lleguen a alterar la buena prestación del servicio. Asimismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio dentro de los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios		
¿La Entidad cuenta con mesa de ayuda para brindar soporte técnico?	Mesa de servicio.	
Los servidores de atención manifiestan que el soporte técnico es oportuno	SI	la servidora manifiesta tie
Coordinar con el la Entidad, que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención.		
Se han realizado en el ultimo mes mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos de computo	Si	Intermitencias de sistemas solucion
Se han realizado en el ultimo mes remplazos o cambios del recurso tecnológico	NO	
Garantizar que los equipos suministrados por LA ENTIDAD. cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden los equipos y, de igual forma, conservar las licencias de software correspondientes.		
Los equipos de computo cuentan con guayas o mecanismos de seguridad	SI	
Los software que emplea la Entidad para la prestación del servicio se encuentran en funcionamiento	SI	
Mantener asegurados con póliza de Seguros los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia o contar con disponibilidad de reemplazo de los mismos. La SECRETARÍA GENERAL no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.		
La Entidad cuenta con póliza de seguros para los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención	SI	
Recursos físicos y locativos		
Conservar las áreas entregadas en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso o daño de las mismas.		
El espacio asignado a la Entidad se encuentra limpio	SI	Cada 15 minutos
El espacio asignado a la Entidad (muebles y modulos de atención) se encuentra en buen estado	SI	
El modulo cuenta con punto de red y electricidad	SI	
Las sillas se encuentran en buen estado	SI	
El modulo de atención cuenta con mampara de bioseguridad	SI	9 modulos en uso.
El modulo de atención cuenta con pantalla SAT	SI	se revisa con 15 días
El modulo de atención cuenta con señalización de distanciamiento por bioseguridad	SI	
SG: Facilitar los sitios y/o muebles para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites realizados por los ciudadanos previo al traslado al Archivo Central de la Entidad, que se efectuará mensualmente.		
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	
Solicitar a la DSDSC autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE, que sean necesarias para el normal funcionamiento de las actividades a desarrollar por parte de la Entidad, atendiendo lo señalado en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		

Secretaría General ha realizado mejoras a los módulos de atención	NO	
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	
Permitir la reasignación de Módulos de Atención cuando se justifique por demanda ciudadana, y mantener con estándares de calidad en la atención en los puntos que actualmente tenga asignados. En caso de cerrarlos debe realizar el preaviso con una justificación por escrito con mínimo treinta (30) días calendario		
Se ha solicitado, requerido o efectuado reasignación de los espacios asignados a la Entidad	NO	
Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral del Acuerdo de Servicios y Desempeño y actas de entrega de nuevos puntos		
En el último mes se ha realizado devolución de espacios por parte de la Entidad	NO	
En el último mes se ha realizado asignación adicional de espacios por parte de la Entidad	NO	
Programar y efectuar el traslado mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos		
¿Se realiza el traslado del archivo mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos?	SI	No se maneja archivo se transfiere 3 veces al día
Permitir el ingreso del personal de la Secretaria General al área entregada, con la finalidad de realizar las respectivas inspecciones.		
¿Se permitió el ingreso a la visita de seguimiento?	SI	
¿Se permite el ingreso por parte de la Entidad a los servidores de la Secretaria General en el punto de atención?	SI	
OTROS CANALES DE ATENCIÓN		
Mantener su presencia institucional en el canal digital denominado SuperCADE Virtual de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio.		
La Entidad hace presencia en el SuperCADE Virtual y en la Guía de Trámites y Servicios	SI	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en la Guía de tramites y servicios del Distrito.	SI	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en el SuperCADE Virtual del Distrito.	SI	
Delegar un (1) funcionario para que publique y actualice permanentemente en la Guía de Trámites y Servicios, los trámites o servicios que la entidad presta en los puntos de atención de la Red CADE, así mismo emita de manera mensual la Certificación de Confiabilidad de la Información.		
Registre el nombre del servidor encargado de la actualización de la Guía de Tramites y		
El profesional de apoyo a la supervisión ha recibido mensualmente el certificado de confiabilidad de la información.	SI	
ATENCIÓN DE PQRSDSC		
Atender oportunamente y de manera eficiente las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los ciudadanos o por la administración de los puntos de atención de la Red CADE, que se presenten en materia de prestación del servicio en los puntos de atención que les fueron asignados en la Red CADE.		
En el último mes se han recibido PQR en la Entidad	SI	5 PQR.
Registre el encargado de recibir y canalizar las PQR	Jhenny Duarte S	
Registre el sistema utilizado para la recepción de PQR	Buzon de sugerencias	
Los servidores de atención conocen el procedimiento par canalizar las PQRSDSC	SI	

OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL		
Garantizar la coordinación, planeación, acompañamiento, promoción y supervisión del óptimo funcionamiento de los puntos de la Red CADE donde la entidad hace presencia, para su correcto funcionamiento.		
Administrar los inmuebles físicos destinados para los Puntos de Atención de la Red CADE, velando por su conservación y oportuna reparación.		
Indique el nombre del profesional responsable de punto encargado del apoyar las obligaciones de la Secretaria General en el punto de atención:	José Alejandro Peña Moya	
Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos.		
¿El punto de atención cuenta con servicio de aseo?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de cafetería?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de vigilancia?	SI	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de aseo y cafetería:	LASU	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de vigilancia:	AINCA.	
Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, como información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas.		
Registre el numero de servidores asignados al punto de atención por parte de la DSDSC:	23	
Profesional responsable de punto:	1	
Informadores:	1	
Guias de Tramité:	21	
Dar a conocer a la ENTIDAD, el perfil del cargo del servidor de la Red CADE, así como el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás disposiciones que se dicten, para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados.		
La Entidad h participado en las jornadas de capacitación ofrecidas por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor	SI	
Efectuar el análisis y la evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por la Entidad, en cada Punto de Atención de la Red CADE, así como generar informes gerenciales y estadísticos que apoyen las decisiones de redimensionamiento y proyección de estos, según lo establecido por la Entidad, en el Acuerdo de Servicios y Desempeño.		
El profesional responsable de apoyo a la supervisión indica que se han realizado las siguientes actividades de análisis y evaluación permanente al convenio e indica la		
Informes administrativos	SI	mensual
Visitas de seguimiento	SI	quincenal.
Informes de supervisión	SI	trimestral
Reuniones de seguimiento	SI	trimestral
Evaluación del ANS	SI	semestral
Informar oportunamente a la Entidad, sobre las fallas que se presenten en los Puntos de Atención de la Red CADE, que alteren la prestación normal del servicio, sean éstas de carácter técnico u operativo, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes.		
¿Se han reportado las novedades de la RED CADE de manera oportuna a la Entidad?	SI	

OBSERVACIONES GENERALES

Se evidencio el cumplimiento de las obligaciones y la correcta prestación del servicio.

ENTIDADES CON PRESENCIA EN LA RED CADE.

INFORMACIÓN DE LA VISITA	
FECHA DE LA VISITA	29 de Julio de 2021
PUNTO DE ATENCIÓN	SUPER CADE CAD.

INFORMACIÓN DEL CONVENIO/CONTRATO	
ENTIDAD	FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP
No. CONVENIO O CONTRATO	4220000-1161-2020
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece El Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP, en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los diferentes canales de atención presencial y virtual de la RedCADE
FECHA INICIAL	31/08/2020
FECHA FINAL	30/08/2023
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD

SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL CONVENIO/CONTRATO	Registre la respuesta según corresponda a la pregunta SI/NO/PARCIAL/NO APLICA/RESPUESTA/DATO	OBSERVACIONES
PRESENCIA INSTITUCIONAL, PERSONAL Y HORARIOS DE ATENCIÓN		
Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo o los canales alternativos para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los puntos de atención de la Red CADE asignados y ubicados en la ciudad de		
¿La Entidad se encuentra presente y prestando sus servicios en el punto de atención?	SI	
Destinar las áreas entregadas para la prestación de servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía, así como para la prestación de aquellos servicios relacionados en el Anexo denominado Acuerdo de Niveles de Servicio Estas		
Indique el número de espacios (módulos, salas, locales, asignados a la Entidad en el punto de atención?	1	
Indique los módulos de atención que tienen asignados la Entidad en el punto de atención:	módulo 38	
Indique los módulos de atención en los que la Entidad se encuentra haciendo presencia y brindando sus servicios efectivamente:	38	
¿Los espacios asignados en la RED CADE se destinan para la prestación de los tramites y servicios de la Entidad?	SI	
Designar el personal profesional y técnico, idóneo y necesario para la prestación del servicio en los SuperCADE de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 p.m. y los sábados de 08:00 a m. a 12:00 p.m.; así como en los CADES en los horarios de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. Teniendo presente los actos administrativos que se expidan respecto a los temas de horarios, personal y demás que se requieran.		
¿La Entidad dispone de personal de atención en el punto?	SI	
Registre el número de servidores de atención de la Entidad al momento de la visita	1	
Registre el nombre y los cargos de los servidores de atención que atendieron la visita de seguimiento y de ser posible lo dispuestos en cada módulo de atención:	• Karen Leguía;	
Registre el horario de atención en el que atiende la Entidad en el punto de atención:	• LaV 7:00:5305 Sa 12.	
Indique si la Entidad cuenta con reglamentación de horario distinta al horario general de la RED CADE:	NO	El horario de operación de la Entidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicios de Tramites presenciales 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua Sábados de 8:00 am a 12:00m
El horario de atención de la Entidad corresponde al acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicios:	SI	

Indique si la Entidad atiende en jornada continua		
Designar el responsable para que sea el canal de comunicación entre LA SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD que permitan responder a la prestación del servicio en los canales de atención: presencial y virtual. Frente al canal de atención virtual LA ENTIDAD podrá designar un responsable para la Guía de Trámites y Servicios y un responsable para el SuperCADE Virtual si así lo considera procedente.		
Registre el nombre del Profesional responsable de punto DSDSC	Jose Alejandro Pena Mora	
Profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC responsable de la visita	Elizabeth Rivera Trujillo	
Registre el nombre del apoyo a la supervisión por parte de la Entidad	Yimmy Benavides	
Registre el nombre del coordinador del servicio por parte de la Entidad para el punto de	Yimmy Benavides	
Registre el nombre del líder de atención en el punto	= Karen Leguia.	
Registre el nombre del servidor que atiende la visita por parte de la entidad	= Karen Leguia.	
Registre el operador del servicio de la Entidad	= BPM consulting	tercerizado.
NOVEDADES DEL SERVICIO		
El personal que prestará el servicio como Coordinador o Personal asignado por parte de la Entidad para el seguimiento del servicio, mantendrá comunicación permanente con el Supervisor de la Secretaria General, informando permanentemente las novedades que se presenten en la prestación del servicio y atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de los puntos de atención de la Secretaría General, quien supervisará el desempeño e informará a la Entidad. sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio.		
¿El profesional responsable de punto manifiesta el cumplimiento de Directrices, lineamientos y protocolos por parte de la Entidad?	- SI	solicita recordar y sensibilizar protocolos bioseguridad
Comunicar al Supervisor del convenio, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones		
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad mantiene comunicación permanente con la Secretaria General?	SI	
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad comunica oportunamente las novedades del servicio?	SI	
Solucionar oportunamente los inconvenientes que se deriven del actuar del talento humano a su cargo en los puntos de atención, asignados a la ENTIDAD en la Red CADE y que afecten la buena prestación del servicio.		
El profesional de punto manifiesta que la Entidad atiende y soluciona oportunamente los inconvenientes del Talento Humano	SI	No se han presentado novedades personal.
El profesional de apoyo a la supervisión manifiesta que la entidad reporta oportunamente las novedades con ocasión al talento humano.	SI	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		
Cumplir con la parametrización para la orientación, prestación de servicios y realización de trámites establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		
¿La atención de la Entidad se brinda mediante el sistema de atención de turnos (SAT de la RedCADE)?	SI	
¿Cuantos usuarios ha atendido el servidor de atención en el día al momento de la visita?	- 4 presenciales/Gestion permanente por	
Registre el tiempo promedio aproximado de atención observado durante la visita	- 25 a 30 minutos.	No se observo directamente
¿La atención de la Entidad se brinda mediante agendamiento previo?	NO	
¿Cuántos usuarios se encuentran agendados el día de la visita?	N/A	
Facilitar a la Entidad, el acceso a la información del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARIA GENERAL, para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de la RED CADE donde participan.		
Durante la visita se encuentra habilitado y en funcionamiento la asignación de turnos para las atenciones brindadas por la Entidad	SI	

...inistrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio, realizar como mínimo dos (2) veces al año mantenimientos preventivos de los equipos técnicos y tecnológicos ...e utilice o contar con disponibilidad de reemplazo y realizar los mantenimientos correctivos cuando se requiera, informando previamente a los profesionales responsable de los puntos de atención de la Red CADE la programación correspondiente solo cuando estas correcciones impidan la continuidad del servicio.		
¿Los módulos de atención cuentan con equipos de cómputo?	SI	
Registre el numero de equipos de computo con los que cuenta la Entidad	1 equipo de computo	
¿La Entidad cuenta con mínimo una impresora en el punto de atención?	SI 1 impresora 1 zebra.	
¿La Entidad cuenta con escáner?	- SI	
¿La Entidad cuenta con otro aparatos tecnológicos en el punto de atención?	SI	
Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en los puntos de atención asignados a la ENTIDAD. en la Red CADE y que lleguen a alterar la buena prestación del servicio. Asimismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio dentro de los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios		
¿La Entidad cuenta con mesa de ayuda para brindar soporte técnico?	- SI	
Los servidores de atención manifiestan que el soporte técnico es oportuno	- SI	
Coordinar con el la Entidad, que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención.		
Se han realizado en el último mes mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos de computo	- SI	cambio de impresoras
Se han realizado en el ultimo mes remplazos o cambios del recurso tecnológico	- SI	cambio de impresora.
Garantizar que los equipos suministrados por LA ENTIDAD. cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden los equipos y, de igual forma, conservar las licencias de software correspondientes.		
Los equipos de computo cuentan con guayas o mecanismos de seguridad	- SI	
Los software que emplea la Entidad para la prestación del servicio se encuentran en funcionamiento	- SI	
Mantener asegurados con póliza de Seguros los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia o contar con disponibilidad de reemplazo de los mismos. La SECRETARÍA GENERAL no asumirá responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.		
La Entidad cuenta con póliza de seguros para los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención	- SI	
Recursos físicos y locativos		
Conservar las áreas entregadas en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso o daño de las mismas.		
El espacio asignado a la Entidad se encuentra limpio	SI	
El espacio asignado a la Entidad (muebles y módulos de atención) se encuentra en buen estado	SI	Pendiente cerrajeria del modulo.
El modulo cuenta con punto de red y electricidad	SI	
Las sillas se encuentran en buen estado	SI	
El modulo de atención cuenta con mampara de bioseguridad	SI	
El modulo de atencion cuenta con pantalla SAT	SI	
El modulo de atención cuenta con señalización de distanciamiento por bioseguridad	SI	
SG: Facilitar los sitios y/o muebles para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites realizados por los ciudadanos previo al traslado al Archivo Central de la Entidad, que se efectuará mensualmente.		
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	-
Solicitar a la DSDSC autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE, que sean necesarias para el normal funcionamiento de las actividades a desarrollar por parte de la Entidad, atendiendo lo señalado en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		

CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		
Brindar la capacitación e inducción al talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía, en temas relacionados con protocolos de atención al ciudadano, servicios y trámites que brinda la Entidad así como acerca de los procedimientos para atención de los mismos, gestión documental, archivo y en los demás temas prioritarios que surjan para optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido inducción a sus funciones por parte de la Entidad?	- Si	
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido capacitación frente a los temas de servicio al ciudadano por parte de la Entidad?	- Si	
Los servidores de atención han recibido capacitación por parte de la Dirección de Calidad del Servicio	- Si	conceptos de servicio
Registre los temas en los que los servidores de atención manifiestan haber sido capacitados	tramite de PQR, conceptos de servicio de la	Dirección de calidad de. servicio.
Realizar de manera periódica y cada vez que haya cambio de personal asignados a los canales de atención presencial y virtual, las capacitaciones necesarias en relación con la prestación del servicio a la ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan recibir capacitación permanente y periódica por parte de la Entidad?	- Si	casi diariamente.
¿Cuál es la periodicidad de las capacitaciones recibidas por los servidores de atención?	- periodica	permanente.
Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadanos y ciudadanas en la Red CADE, e informar oportunamente al Supervisor.		
Los servidores de atención manifiesta que constantemente les socializan la información sobre las novedades modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadano.	- Si	
¿Cuál es el canal más empleado para la socialización retroalimentación de la información para atender a los ciudadanos?	- Virtual / teams.	
ELEMENTOS DE TRABAJO Y RECURSOS TECNOLOGICOS, FÍSICOS Y LOCATIVOS.		
Elementos de trabajo		
Dotar al talento humano, del carnet respectivo y la dotación o distintivos institucionales para la prestación de servicio.		
Los servidores de atención poseen y portan el carné institucional vigente:	- Si	carne BPM
Los servidores de atención portan dotación (uniforme, chaqueta o elementos distintivos institucionales) para la prestación del servicio	- Si	carne institucional y chaqueta.
Los servidores cuentan con elementos de bioseguridad. (tapabocas, gel, alcohol)	- Si	
Proveer en todos los puntos autorizados en la Red CADE por parte de la ENTIDAD el material necesario de trabajo para garantizar el desarrollo de las actividades y la adecuada prestación del servicio a la Ciudadanía.		
Los servidores de atención manifiestan contar con el material necesario para el cumplimiento de sus actividades:	- Si	El día de ayer se solicito remesa.
Cada cuanto se realiza entrega de papelería y elementos de trabajo por parte de la Entidad:	- Mensualmente	la entrega es mensual
Recurso tecnológico		
Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, mensajería etc.		
La Entidad cuenta con servicio de Internet.	- Si	
La Entidad cuenta con línea telefónica o mecanismo de comunicación verbal o telefónica	- Si	cuenta con plataforma web

¿Secretaria General ha realizado mejoras a los módulos de atención	-	NO	
¿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	
Permitir la reasignación de Módulos de Atención cuando se justifique por demanda ciudadana, y mantener con estándares de calidad en la atención en los puntos que actualmente tenga asignados. En caso de cerrarlos debe realizar el preaviso con una justificación por escrito con mínimo treinta (30) días calendario			
Se ha solicitado, requerido o efectuado reasignación de los espacios asignados a la Entidad	-	NO	
Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral del Acuerdo de Servicios y Desempeño y actas de entrega de nuevos puntos			
En el último mes se ha realizado devolución de espacios por parte de la Entidad		NO	
En el último mes se ha realizado asignación adicional de espacios por parte de la Entidad		NO	
Programar y efectuar el traslado mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos			
¿Se realiza el traslado del archivo mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos?	-	SI	Los jueves se realiza envio de correspondencia y no hay archivo volumenos
Permitir el ingreso del personal de la Secretaria General al área entregada, con la finalidad de realizar las respectivas inspecciones.			
¿Se permitio el ingreso a la visita de seguimiento?	-	SI	
¿Se permite el ingreso por parte de la Entidad a los servidores de la Secretaria General en el punto de atención?	-	SI	
OTROS CANALES DE ATENCIÓN			
Mantener su presencia institucional en el canal digital denominado SuperCADE Virtual de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio			
La Entidad hace presencia en el SuperCADE Virtual y en la Guia de Trámites y Servicios		SI	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en la Guia de tramites y servicios del Distrito		SI	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en el SuperCADE Virtual del Distrito		SI	
Delegar un (1) funcionario para que publique y actualice permanentemente en la Guia de Trámites y Servicios, los tramites o servicios que la entidad presta en los puntos de atención de la Red CADE, así mismo emita de manera mensual la Certificación de Confiabilidad de la Información			
Registre el nombre del servidor encargado de la actualización de la Guia de Tramites y	Yimmy Benavides.		
El profesional de apoyo a la supervisión ha recibido mensualmente el certificado de confiabilidad de la información		SI	
ATENCIÓN DE PQRSDSC			
Atender oportunamente y de manera eficiente las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los ciudadanos o por la administración de los puntos de atención de la Red CADE, que se presenten en materia de prestación del servicio en los puntos de atención que les fueron asignados en la Red CADE			
En el último mes se han recibido PQR en la Entidad	118 a 29 de julio.		A nivel general.
Registre el encargado de recibir y canalizar las PQR	Karen Leguia.		
Registre el sistema utilizado para la recepción de PQR	-	Bogotate escha	
Los servidores de atención conocen el procedimiento par canalizar las PQRSDSC		SI	la servidora de atencion registra directamente las PQRSDSC que ingresan a FONCEP les hace seguimiento y cierra el caso.

OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL		
Garantizar la coordinación, planeación, acompañamiento, promoción y supervisión del óptimo funcionamiento de los puntos de la Red CADE donde la entidad hace presencia, para su correcto funcionamiento.		
Administrar los inmuebles físicos destinados para los Puntos de Atención de la Red CADE, velando por su conservación y oportuna reparación.		
Indique el nombre del profesional responsable de punto encargado del apoyar las obligaciones de la Secretaria General en el punto de atención:	José Alejandro Peña Moya.	
Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafetería y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos		
¿El punto de atención cuenta con servicio de aseo?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de cafetería?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de vigilancia?	SI	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de aseo y cafetería:	LASU	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de vigilancia:	AINCA	
Asignar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, como información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas		
Registre el número de servidores asignados al punto de atención por parte de la DSDSC:	23	
Profesional responsable de punto:	1	
Informadores:	1	
Guías de Trámite:	21	
Dar a conocer a la ENTIDAD, el perfil del cargo del servidor de la Red CADE, así como el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás disposiciones que se dicten, para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados.		
La Entidad ha participado en las jornadas de capacitación ofrecidas por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	SI	
Efectuar el análisis y la evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por la Entidad, en cada Punto de Atención de la Red CADE, así como generar informes gerenciales y estadísticos que apoyen las decisiones de redimensionamiento y proyección de estos, según lo establecido por la Entidad en el Acuerdo de Servicios y Desempeño.		
El profesional responsable de apoyo a la supervisión indica que se han realizado las siguientes actividades de análisis y evaluación permanente al convenio e indica la		
Informes administrativos	SI	mensual
Visitas de seguimiento	SI	mensual
Informes de supervisión	SI	mensual
Reuniones de seguimiento	SI	trimestral
Evaluación del ANS	SI	semestral.
Informar oportunamente a la Entidad, sobre las fallas que se presenten en los Puntos de Atención de la Red CADE, que alteren la prestación normal del servicio, sean éstas de carácter técnico u operativo, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes		
¿Se han reportado las novedades de la RED CADE de manera oportuna a la Entidad?	SI.	

OBSERVACIONES GENERALES

- se encuentra aún pendiente por parte de la secretaria general el arreglo de la cerrajería del modulo, el profesional responsable de punto elevo GLPI para tal fin.

INFORMACIÓN DE LA VISITA	
FECHA DE LA VISITA	29 de Julio de 2021
PUNTO DE ATENCIÓN	SUPERCADE CAD.

INFORMACIÓN DEL CONVENIO/CONTRATO	
ENTIDAD	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
No. CONVENIO O CONTRATO	4220000-498-2021
OBJETO	Aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciuda que hace uso de los canales de la RED CADE
FECHA INICIAL	11/02/2021
FECHA FINAL	10/02/2022
PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	SUPERCADE CAD

SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL CONVENIO/CONTRATO	Registre la respuesta según corresponda a la pregunta SI/NO/PARCIAL/NO APLICA/RESPUESTA/DATO	OBSERVACIONES
PRESENCIA INSTITUCIONAL, PERSONAL Y HORARIOS DE ATENCIÓN		
Garantizar su presencia institucional con el personal necesario e idóneo o los canales alternativos para la prestación del servicio a los ciudadanos, en los puntos de atención de la Red CADE asignados y ubicados en la ciudad		
¿La Entidad se encuentra presente y prestando sus servicios en el punto de atención?	SI	
Destinar las áreas entregadas para la prestación de servicios y trámites que ofrece a la ciudadanía, así como para la prestación de aquellos servicios relacionados en el Anexo denominado Acuerdo de Niveles de Servicio. Esta		
Indique el número de espacios (módulos, salas, locales, asignados a la Entidad en el punto de atención?	4	
Indique los módulos de atención que tienen asignados la Entidad en el punto de atención:	módulos 39,40,41 y 42	
Indique los módulos de atención en los que la Entidad se encuentra haciendo presencia y brindando sus servicios efectivamente:	40,41 y 42.	
¿Los espacios asignados en la RED CADE se destinan para la prestación de los tramites y servicios de la Entidad?	SI	
Designar el personal profesional y técnico, idóneo y necesario para la prestación del servicio en los SuperCADE de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:30 p.m. y los sábados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.; así como en los CADES los horarios de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. Teniendo presente los actos administrativos que se expidan respecto a los temas de horarios, personal y demás que se requieran		
¿La Entidad dispone de personal de atención en el punto?	SI	
Registre el número de servidores de atención de la Entidad al momento de la visita:	3 servidores.	
Registre el nombre y los cargos de los servidores de atención que atendieron la visita de seguimiento y de ser posible lo dispuestos en cada módulo de atención.	Daniel Diaz Castillo. Karin Ramos, Carlos Pineda	
Registre el horario de atención en el que atiende la Entidad en el punto de atención.	7:00 a 5:30 PM	2 horarios/rotación se
Indique si la Entidad cuenta con reglamentación de horario distinta al horario general de la RED CADE:	NO	El horario de atención de la Entidad establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio es de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua Sábados de 8:00 am a 12:00m
El horario de atención de la Entidad corresponde al acordado en el Acuerdo de Nivel de Servicios.	SI	

Indique si la Entidad atiende en jornada continua		
Designar el responsable para que sea el canal de comunicación entre LA SECRETARÍA GENERAL y LA ENTIDAD que permitan responder a la prestación del servicio en los canales de atención: presencial y virtual. Frente al canal de atención virtual LA ENTIDAD podrá designar un responsable para la Guía de Trámites y Servicios y un responsable para el SuperCADE Virtual si así lo considera procedente.		
Registre el nombre del Profesional responsable de punto DSDSC	Jose Alejandro Peña	
Profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC responsable de la visita	Elizabeth Rivera Trujillo	
Registre el nombre del apoyo a la supervisión por parte de la Entidad	Jhon Mario Morales	
Registre el nombre del coordinador del servicio por parte de la Entidad para el punto de	Gladys Santiesteban	
Registre el nombre del líder de atención en el punto	Gladys Santiesteban	
Registre el nombre del servidor que atiende la visita por parte de la entidad	Oscar Daniel Diaz	
Registre el operador del servicio de la Entidad	Superservicios Asesoria.	Radicación.
NOVEDADES DEL SERVICIO		
El personal que prestará el servicio como Coordinador o Personal asignado por parte de la Entidad para el seguimiento del servicio, mantendrá comunicación permanente con el Supervisor de la Secretaría General, informando permanentemente las novedades que se presenten en la prestación del servicio y atenderá administrativamente las directrices del profesional responsable de los puntos de atención de la Secretaría General, quien supervisará el desempeño e informará a la Entidad, sobre las novedades que se presenten en la prestación del servicio.		
¿El profesional responsable de punto manifiesta el cumplimiento de Directrices, lineamientos y protocolos por parte de la Entidad?	SI	
Comunicar al Supervisor del convenio, cualquier alteración, perturbación o irregularidad que se presente en el funcionamiento de las instalaciones.		
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad mantiene comunicación permanente con la Secretaria General?	SI	
¿El profesional de apoyo a la supervisión de la DSDSC manifiesta que la Entidad comunica oportunamente las novedades del servicio?	SI	
Solucionar oportunamente los inconvenientes que se deriven del actuar del talento humano a su cargo en los puntos de atención, asignados a la ENTIDAD en la Red CADE y que afecten la buena prestación del servicio.		
El profesional de punto manifiesta que la Entidad atiende y soluciona oportunamente los inconvenientes del Talento Humano	SI	se presento novedad en el mes y se solucio no oportunamente
El profesional de apoyo a la supervisión manifiesta que la entidad reporta oportunamente las novedades con ocasión al talento humano.	SI	
CARACTERISTICAS DEL SERVICIO		
Cumplir con la parametrización para la orientación, prestación de servicios y realización de trámites establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicios.		
¿La atención de la Entidad se brinda mediante el sistema de atención de turnos (SAT de la RedCADE)?	SI	
¿Cuantos usuarios ha atendido el servidor de atención en el día al momento de la visita?		
Registre el tiempo promedio aproximado de atención observado durante la visita		
¿La atención de la Entidad se brinda mediante agendamiento previo?	NO	
¿Cuántos usuarios se encuentran agendados el dia de la visita?	N/A	
Facilitar a la Entidad, el acceso a la información del Sistema de Asignación de Turnos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SECRETARIA GENERAL, para el registro de la gestión de los trámites en los puntos de la RED CADE donde participan.		
Durante la visita se encuentra habilitado y en funcionamiento la asignación de turnos para las atenciones brindadas por la Entidad	SI	

CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO		
Brindar la capacitación e inducción al talento humano asignado a los puntos de atención de la Red CADE en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadanía, en temas relacionados con protocolos de atención al ciudadano, servicios y trámites que brinda la Entidad así como acerca de los procedimientos para atención de los mismos, gestión documental, archivo y en los demás temas prioritarios que surjan para optimizar la calidad, la oportunidad del servicio y facilitar su participación en las actividades generales programadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido inducción a sus funciones por parte de la Entidad?	- SI	
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan haber recibido capacitación frente a los temas de servicio al ciudadano por parte de la Entidad?	- SI	
Los servidores de atención han recibido capacitación por parte de la Dirección de Calidad del Servicio	- Si	Resolución de conflictos y conceptos
Registre los temas en los que los servidores de atención manifiestan haber sido capacitados	- Participación en resolución de conflictos/conceptos servicio	lenguaje claro lenguaje señas
Realizar de manera periódica y cada vez que haya cambio de personal asignados a los canales de atención presencial y virtual, las capacitaciones necesarias en relación con la prestación del servicio a la ciudadanía.		
¿Los servidores de atención del módulo manifiestan recibir capacitación permanente y periódica por parte de la Entidad?	- Si	
¿Cuál es la periodicidad de las capacitaciones recibidas por los servidores de atención?	- Minimo 1 al mes.	
Buscar continuamente la modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadanos y ciudadanas en la Red CADE, e informar oportunamente al Supervisor.		
Los servidores de atención manifiesta que constantemente les socializan la información sobre las novedades modernización y ampliación de los servicios de información y realización de trámites prestados a los ciudadano.	- Si	
¿Cuál es el canal más empleado para la socialización retroalimentacion de la informacion para atender a los ciudadanos?	- canal virtual	correo electronico teams.
ELEMENTOS DE TRABAJO Y RECURSOS TECNOLOGICOS, FÍSICOS Y LOCATIVOS.		
Elementos de trabajo		
Dotar al talento humano, del carnet respectivo y la dotación o distintivos institucionales para la prestación de servicio.		
Los servidores de atención poseen y portan el carne institucional vigente:	- SI	
Los servidores de atencion portan dotacion (uniforme, chaqueta o elementos distintivos institucionales) para la prestacion del servicio	- NO	solo carne institucional
Los servidores cuentan con elementos de bioseguridad. (tapabocas, gel, alcohol)	- SI	
Proveer en todos los puntos autorizados en la Red CADE por parte de la ENTIDAD el material necesario de trabajo para garantizar el desarrollo de las actividades y la adecuada prestación del servicio a la Ciudadanía.		
Los servidores de atención manifiestan contar con el material necesario para el cumplimiento de sus actividades:	- SI	
Cada cuanto se realiza entrega de papelería y elementos de trabajo por parte de la Entidad:	- Ademanda sobre pedido	El servidor tienen suficiencia material
Recurso tecnológico		
Asumir los costos correspondientes a líneas telefónicas, aparatos telefónicos, fax, fotocopias, mensajería etc.		
La Entidad cuenta con servicio de Internet.	- SI	
La Entidad cuenta con línea telefónica o mecanismo de comunicación verbal o telefónica	- NO	En SuperCADE CAD se encuentran las lineas sin funcionamiento.

Suministrar e instalar los equipos (hardware) y los programas (software) necesarios para la prestación del servicio, realizar como mínimo dos (2) veces al año mantenimientos preventivos de los equipos técnicos y tecnológicos que utilice o contar con disponibilidad de reemplazo y realizar los mantenimientos correctivos cuando se requiera, informando previamente a los profesionales responsable de los puntos de atención de la Red CADE la programación correspondiente solo cuando estas correcciones impidan la continuidad del servicio.			
¿Los módulos de atención cuentan con equipos de cómputo?	-	SI	
Registre el numero de equipos de computo con los que cuenta la Entidad	-	4	
¿La Entidad cuenta con mínimo una impresora en el punto de atención?	-	SI	2 impresoras.
¿La Entidad cuenta con escáner?	-	SI	
¿La Entidad cuenta con otro aparatos tecnológicos en el punto de atención?	-	NA	
Solucionar oportunamente los inconvenientes de orden técnico y logístico que surjan en los puntos de atención asignados a la ENTIDAD. en la Red CADE y que lleguen a alterar la buena prestación del servicio. Asimismo, garantizar el reemplazo de los equipos que por cualquier circunstancia no estén en condiciones de prestar el servicio dentro de los tiempos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicios			
¿La Entidad cuenta con mesa de ayuda para brindar soporte técnico?	-	SI	
Los servidores de atencion manifiestan que el soporte técnico es oportuno		SI	
Coordinar con el la Entidad. que los mantenimientos preventivos y correctivos, que sobre los recursos tecnológicos y locativos se requieran o programen, se realicen con la oportunidad y calidad acordada con los diferentes entes que interactúan en los puntos de atención.			
Se han realizado en el ultimo mes mantenimientos preventivos o correctivos a los equipos de computo		SI	Pendiente soporte impresora.
Se han realizado en el ultimo mes remplazos o cambios del recurso tecnológico		NO	
Garantizar que los equipos suministrados por LA ENTIDAD. cuenten con los mecanismos de seguridad que salvaguarden los equipos y, de igual forma, conservar las licencias de software correspondientes.			
Los equipos de computo cuentan con guayas o mecanismos de seguridad.		SI	Falta asegurar la 42
Los software que emplea la Entidad para la prestación del servicio se encuentran en funcionamiento		SI	
Mantener asegurados con poliza de Seguros los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención, de conformidad con las normas legales que rigen la materia o contar con disponibilidad de reemplazo de los mismos. La SECRETARIA GENERAL no asumira responsabilidad alguna por pérdidas o daños de tales bienes y equipos.			
La Entidad cuenta con poliza de seguros para los bienes de su propiedad y los equipos técnicos y tecnológicos puestos al servicio en los puntos de atención		SI	
Recursos físicos y locativos			
Conservar las áreas entregadas en buen estado y asumir los costos que se deriven del mal uso o daño de las mismas.			
El espacio asignado a la Entidad se encuentra limpio		SI	
El espacio asignado a la Entidad (muebles y módulos de atención) se encuentra en buen estado	-	SI	Esta pendiente arreglo silla No 41.
El modulo cuenta con punto de red y electricidad		SI	
Las sillas se encuentran en buen estado	-	NO	Pendiente silla 41
El modulo de atención cuenta con mampara de bioseguridad		SI	
El modulo de atención cuenta con pantalla SAT		SI	
El modulo de atención cuenta con señalización de distanciamiento por bioseguridad		SI	
SG: Facilitar los sitios o muebles para la custodia de los documentos soporte legales de los trámites realizados por los ciudadanos previo al traslado al Archivo Central de la Entidad, que se efectuará mensualmente.			
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	
Solicitar a la DSDSC autorización para efectuar mejoras o reparaciones sobre las áreas entregadas en la Red CADE que sean necesarias para el normal funcionamiento de las actividades a desarrollar por parte de la Entidad, atendiendo lo señalado en el Acuerdo de Niveles de Servicios.			

La Secretaría General ha realizado mejoras a los módulos de atención		
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	
Permitir la reasignación de Módulos de Atención cuando se justifique por demanda ciudadana, y mantener con estándares de calidad en la atención en los puntos que actualmente tenga asignados. En caso de cerrarlos debe realizar el preaviso con una justificación por escrito con mínimo treinta (30) días calendario		
Se ha solicitado, requerido o efectuado reasignación de los espacios asignados a la Entidad	NO	
Elaborar actas que registren la asignación de nuevos módulos, salas o espacios, o devolución de algunos de ellos, como parte integral del Acuerdo de Servicios y Desempeño y actas de entrega de nuevos puntos		
En el último mes se ha realizado devolución de espacios por parte de la Entidad	NO	
En el último mes se ha realizado asignación adicional de espacios por parte de la Entidad	NO	
Programar y efectuar el traslado mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos.		
¿Se realiza el traslado del archivo mensual al Archivo Central de la Entidad de los documentos soporte de los trámites realizados por los ciudadanos?	Si	la entidad remite archivo radicacion casi a diario
Permitir el ingreso del personal de la Secretaría General al área entregada, con la finalidad de realizar las respectivas inspecciones.		
¿Se permitió el ingreso a la visita de seguimiento?	SI	
¿Se permite el ingreso por parte de la Entidad a los servidores de la Secretaría General en el punto de atención?	SI	
OTROS CANALES DE ATENCIÓN		
Mantener su presencia institucional en el canal digital denominado SuperCADE Virtual de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de Niveles de Servicio.		
La Entidad hace presencia en el SuperCADE Virtual y en la Guía de Trámites y Servicios	SI	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en la Guía de trámites y servicios del Distrito	SI	
En la revisión efectuada en la visita se verificó que la Entidad tenga publicados los trámites y servicios en el SuperCADE Virtual del Distrito.	SI	
Delegar un (1) funcionario para que publique y actualice permanentemente en la Guía de Trámites y Servicios, los trámites o servicios que la entidad presta en los puntos de atención de la Red CADE, así mismo emita de manera mensual la Certificación de Confiabilidad de la Información.		
Registre el nombre del servidor encargado de la actualización de la Guía de Trámites y	Jhon Mario Morales.	
El profesional de apoyo a la supervisión ha recibido mensualmente el certificado de confiabilidad de la información.	SI	
ATENCIÓN DE PQRSDSC		
Atender oportunamente y de manera eficiente las eventuales reclamaciones y sugerencias, efectuadas por los ciudadanos o por la administración de los puntos de atención de la Red CADE, que se presenten en materia de prestación del servicio en los puntos de atención que les fueron asignados en la Red CADE.		
En el último mes se han recibido PQR en la Entidad		
Registre el encargado de recibir y canalizar las PQR		
Registre el sistema utilizado para la recepción de PQR		
Los servidores de atención conocen el procedimiento par canalizar las PQRSDSC		

OBLIGACIONES SECRETARIA GENERAL		
Garantizar la coordinación, planeación, acompañamiento, promoción y supervisión del óptimo funcionamiento de los puntos de la Red CADE donde la entidad hace presencia, para su correcto funcionamiento.		
Administrar los inmuebles físicos destinados para los Puntos de Atención de la Red CADE, velando por su conservación y oportuna reparación.		
Indique el nombre del profesional responsable de punto encargado del apoyar las obligaciones de la Secretaria General en el punto de atencion:	Jose Alejandro Peña Mora	
Supervisar el talento humano responsable de los servicios de aseo, cafeteria y vigilancia, garantizando la oportunidad, calidad y eficiencia de los mismos		
¿El punto de atención cuenta con servicio de aseo?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de cafeteria?	SI	
¿El punto de atención cuenta con servicio de vigilancia?	SI	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de aseo y cafeteria:	LASU	
Indique el nombre de la empresa prestadora del servicio de vigilancia:	INCA.	
...gnar el talento humano necesario para garantizar la calidad y oportunidad de los servicios de orientación, como información y recepción de los ciudadanos y ciudadanas.		
Registre el numero de servidores asignados al punto de atención por parte de la DSDSC:	23	
Profesional responsable de punto:	1	
Informadores:	1	
Guias de Tramité:	21	
Dar a conocer a la ENTIDAD, el perfil del cargo del servidor de la Red CADE, así como el Reglamento Interno, el Manual de Servicio a la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las demás disposiciones que se dicten, para la buena prestación del servicio en los puntos de atención relacionados.		
La Entidad h participado en las jornadas de capacitación ofrecidas por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldia Mayor	SI.	
...fectuar el análisis y la evaluación permanente de la gestión y productividad de los servicios prestados por la Entidad, en cada Punto de Atención de la Red CADE, así como generar informes gerenciales y estadísticos que ...en las decisiones de redimensionamiento y proyección de estos, según lo establecido por la Entidad, en el Acuerdo de Servicios y Desempeño.		
El profesional responsable de apoyo a la supervisión indica que se han realizado las siguientes actividades de analisis y evaluación permanente al convenio e indica la		
Informes administrativos	SI	mensuales
Visitas de seguimiento	SI	mensuales
Informes de supervisión	SI	mensuales
Reuniones de seguimiento	SI	trimestrales
Evaluación del ANS	SI	semestrales.
Informar oportunamente a la Entidad, sobre las fallas que se presenten en los Puntos de Atención de la Red CADE, que alteren la prestación normal del servicio, sean éstas de carácter tecnico u operativo, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes.		
¿Se han reportado las novedades de la RED CADE de manera oportuna a la Entidad?	SI.	

OBSERVACIONES GENERALES

- Pendiente = Modulo 42 asegurar guaya
- Pendiente = Modulo 41 - silla arreglo.
- Pendiente = SSPD nos envian solicitud de tarjetas de proximidad. (Oscar Daniel Diaz) Bicicleta
- Pendiente = Colocar el afiche informativo del codigo QR sobre el puesto y no sobre la mampara de bioseguridad (retroalimentacion) (recomendación

RV: Acta de la visita de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2021 al SuperCADE CAD

Elizabeth Rivera Trujillo <erivera@alcaldiabogota.gov.co>

Vie 30/07/2021 20:44

Para: Uyaban Ortegon, Laura Yazmin, Enel Colombia <laura.uyaban@enel.com>

Estimados
Director DSDSC,
Profesional responsable de punto y compañeros SuperCADE CAD
Colegas supervisores y apoyos a la supervisión de las Entidades con presencia en la RED CADE
UAECD-FONCEP-DADEP-SUPERSERVICIOS-POSITIVA -CODENSA

Asunto. Acta de la visita de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2021 al SuperCADE CAD

De manera atenta, les socializó el acta de la visita de seguimiento realizada el día 29 de julio de 2021 al SuperCADE CAD:

En la visita, se revisaron las obligaciones contractuales de las siguientes entidades:

X	2212100-499-2014	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP
X	4220000-568-2019	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.
X	4220000-1016-2020	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD
X	4220000-1161-2020	FONDO DE PRESTACIONES ECONOMICAS CESANTIAS Y PENSIONES FONCEP
X	4220000-1158-2020	CODENSA.S.A (Convenio Servicios)
X	4220000-498-2021	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

A continuación, resumo las observaciones y gestiones que se requieren como resultado de la visita:

DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP

- Se retomará por parte de DADEP ante el profesional responsable de punto gestionar el aislamiento (en cuanto a ruido y visibilidad) de la oficina contigua asignada a la Personería de Bogotá.
- Se solicitará por parte de DADEP formalmente la posibilidad de independizar la luz de la oficina de DADEP (158) de la de la oficina contigua asignada a la Personería de Bogotá, debido a que cuando la Personería sale, la oficina de DADEP se queda sin Luz. Tan pronto llegue la solicitud formal, el profesional de punto solicitará el GLPI. Por ahora se solicitó a los servidores de Personería no apagar la luz.
- Se solicita por parte del profesional responsable de punto que los servidores de DADEP (oficina modulo 158) hagan uso de la cafetería para efectos de almorzar y consumir alimentos.

- Se gestiona la instalación del buzón de sugerencias de DADEP
- DADEP remitirá para evaluación por parte de la Dirección, la novedad de servicio en hora de almuerzo debido a la situación administrativa de vacaciones de uno de sus servidores de atención.
- DADEP presentará una propuesta de agendamiento de citas para mejorar el servicio, la cual se escalará a la DSDSC.

CODENSA:

- Se solicita a CODENSA extender su atención hasta las 5.30 pm conforme al Acuerdo de Nivel de Servicios y teniendo en cuenta que la RED CADE atiende en la actualidad hasta dicha hora.

POSITIVA:

- Se encuentra pendiente el arreglo de la cerrajería del módulo 109. Al respecto, la solución de la Cerrajería de SuperCADE CAD se solicitó a la Dirección Administrativa y quedamos a la espera del arreglo.
- Si Positiva requiere habilitar el módulo de atención 110 puede hacerlo, debido a que lo tiene asignado a la fecha.

CATASTRO:

- No se generaron observaciones producto de la visita.

FONCEP:

- Se encuentra pendiente el arreglo de la cerrajería del módulo 109. Al respecto, la solución de la Cerrajería de SuperCADE CAD se solicitó a la Dirección Administrativa y quedamos a la espera del arreglo.
- Se solicita por el profesional de punto el uso de tapabocas de manera permanente, de preferencia quirurgico.

SUPERSERVICIOS

- Se solicita a SSPD asegurar la guaya del módulo 42, la cual se encuentra suelta.

- Se solicita a SSPD nos envié de considerarlo, solicitud de tarjeta de proximidad para el servidor Oscar Daniel Diaz, servidor asignado permanente a SSPD, a efectos de poder ingresar con su bicicleta. para tal fin se debe remitir solicitud, y adjuntar copia de la cedula del servidor público y de su carnet institucional. El profesional responsable de punto la tramitará ante la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Se encuentra pendiente el arreglo de la silla del módulo 41. Al respecto, la revisión y arreglo se solicitó a la Dirección Administrativa y quedamos a la espera del arreglo.
- Se solicita a Superservicios colocar el código QR de la Encuesta de satisfacción, en el puesto del servidor y no en la mampara de bioseguridad, por directrices de comunicaciones.

Les agradezco su especial atención y colaboración con lo anteriormente señalado.

Especial saludo,



ELIZABETH RIVERA TRUJILLO

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales