



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Primer entregable: Estructuración del Mapa de Experiencia del Usuario y Servidor

*Informe Estudio Cualitativo - Exploratorio
Agosto 2018*

DATEXCO

*Objetivo General
y Objetivos
Específicos*

*Ficha
Técnica*

Muestra

*Cronología /
Método de
Investigación*

*Categorías de
Análisis*

Objetivo General

Diseñar y estructurar un mapa de experiencia (Customer Journey Map “CJM”) para el usuario y para el servidor en su relación con el servicio prestado en la red CADE a través de los diferentes canales de atención (presencial y telefónico).

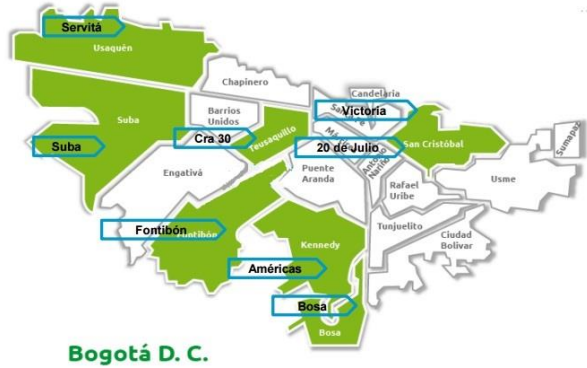
Objetivos específicos

- Establecer todo el ciclo del servicio y sus momentos de verdad o momentos clave de interacción (Touch points).
- Identificar los atributos o características del servicio relevantes en los momentos de verdad.
- Conocer la percepción/nivel de satisfacción que tiene el usuario en su relacionamiento con la entidad en cada uno de los momentos de verdad.
- Identificar oportunidades de mejora y fortalezas del servicio desde la perspectiva de los usuarios y servidores a nivel general del ciclo del servicio.
- Establecer la importancia o relevancia de cada momento de verdad de acuerdo con la experiencia de los usuarios y servidores.
- Conocer la percepción general y la imagen asociada a la Administración Distrital.

Entidad Contratante:	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Proveedor de Investigación:	Datexco Company S.A.
Nombre o Referencia del Proyecto:	Diseño del mapa de experiencia para el Usuario, servidor y profesional responsable de punto, en relación con el servicio prestado en la Red Cade.
Población objetivo:	Usuarios- Servidores- Profesionales Responsables de punto
Método de trabajo de campo:	Cualitativo - Exploratorio (Entrevistas semiestructuradas - Observaciones)
Número de Entrevistas en campo:	Total (77). Profesionales Responsables de Punto (7)/ Servidores (26)/ Usuarios (44)
Número de Observaciones :	Total (101). Trayectoria del servicio recibido por el usuario
Lugar:	Bogotá. Super Cades/ Cades/ Super Cade Móvil /Línea 195

Muestra

- Aleatorio 80%.
- Inclusión Forzosa 20%



Bogotá D. C.

** Vertical*

MUESTREO DETERMINISTICO * Horizontal

Entrevistas					
	Super Cades	Cades	Línea 195	Super Cade Movil	Subtotal
Profesionales responsables de punto	2	3	1	1	7
Servidores	10	6	5	6	27
Usuarios	20	10	7	7	44
Subtotal	32	19	13	14	78

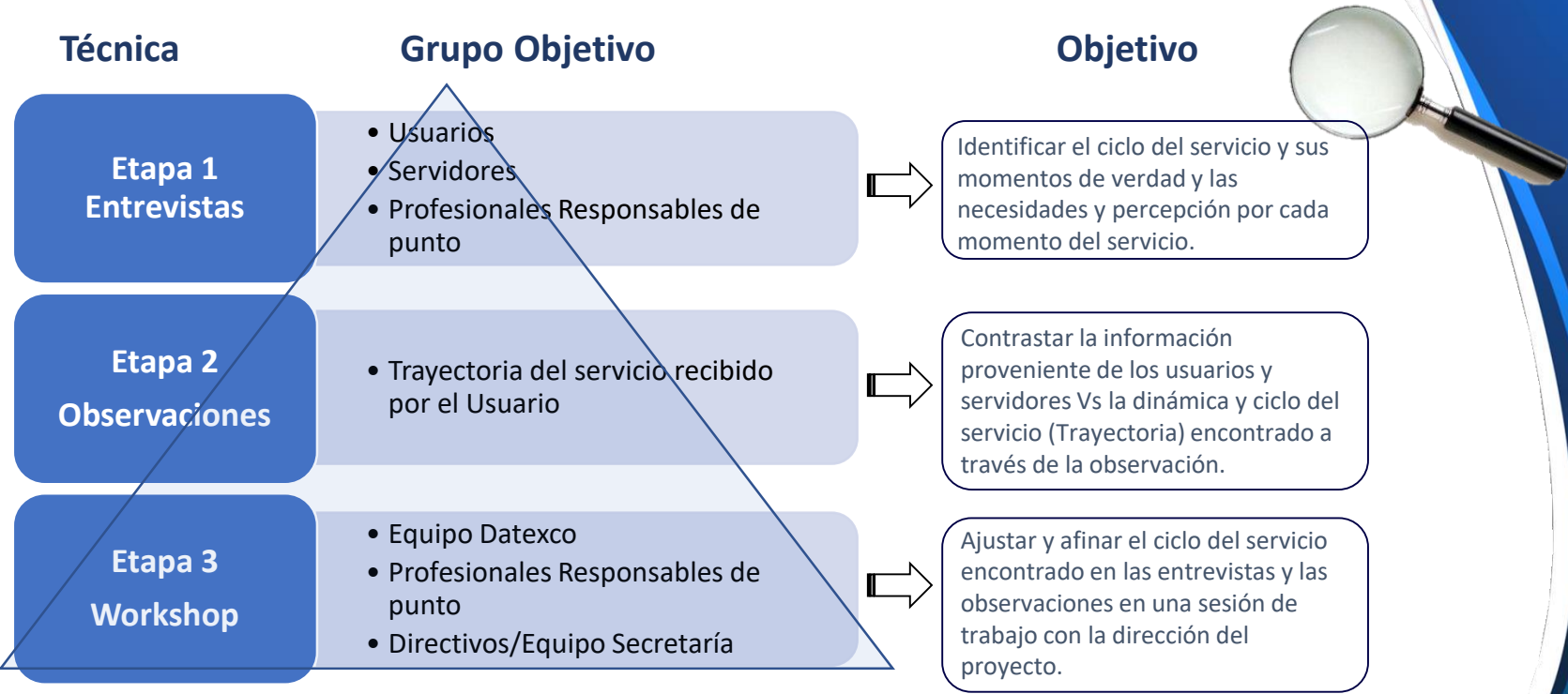
Observación					
	Super Cades	Cades	Línea 195	Super Cade Movil	Total
Observación y seguimiento de ciclo del servicio completo	48	42	8	13	111

- 3 (Super Cade Móvil Engativá)
- 10 (Super Cade Móvil Puente Aranda)

- La muestra cualitativa – no probabilística esta diseñada para la construcción de los mapas CJM y no para extrapolar a la población.
- la muestra por observación obedece a una distribución proporcional al tamaño de los puntos de atención y es una muestra robusta en términos cualitativos.

Cronología / Método de Investigación

• Es un estudio exploratorio cualitativo, a partir del cual se construye el CJM. La exploración es realizada con base en un enfoque metodológico de investigación inductiva (Construido de lo particular a lo general). Este método siguió la siguiente secuencia:



Capítulos

1

Touchpoints

- Búsqueda de información y motivadores de acercamiento a los puntos de atención. *(Usuarios)*
- Roles frente al servicio en puntos de atención . *(Servidores , Profesionales Responsables de Punto)*

2

Momentos de Verdad / Ciclo del Servicio

- Identificación del Ciclo del servicio . *(Usuarios, Servidores/Profesionales responsables de punto)*
- Ranking sobre la importancia de cada paso y atributos asociados a un buen servicio dentro del ciclo. *(Usuarios, Servidores/Profesionales responsables de punto)*
- Grado de satisfacción sobre la experiencia con cada paso del ciclo.* *(Usuarios, Servidores/Profesionales responsables de punto)*

3

Percepción General Asociada a la Experiencia en los Puntos de Atención

- Fortalezas y Debilidades frente a la experiencia de servicio en puntos de atención . *(Usuarios, Servidores y Profesionales Responsables de Punto)*
- Percepción sobre el acompañamiento y recursos que ofrece la entidad/Secretaría.*(Servidores y Profesionales Responsables de Punto)*
- Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en puntos de atención . *(Usuarios, Servidores y Profesionales Responsables de Punto)*

4

Percepción General Asociada a la Imagen de la Secretaría General

- Nivel de satisfacción frente al servicio que ofrece la Secretaría General. *(Usuarios , Servidores y Profesionales Responsables de Punto)*
- Percepción sobre la imagen de la Secretaría General. *(Usuarios)*
- Percepción sobre la relación entre Secretaría General y sus usuarios. *(Servidores y Profesionales Responsables de Punto)*

Capítulo 1

Touchpoints

DATEXCO



a. Búsqueda de información y motivadores de acercamiento en centros de atención

Las principales necesidades que manifestaron los usuarios de acercarse a un punto de la Red Cade, Súper CADE o comunicarse con la Línea 195, se relacionan principalmente con:

"...tenía que venir hacer una reclamación acerca del acueducto y acerca de un histórico y a CODENSA porque no me han descargado un pago de una factura anterior ..."



"...tener información de Cámara de Comercio, como crear micro empresa..."



"...vine a mirar que más había, que entidades estaban presentes..."

"...reclamación de malos olores en el alcantarillado ..."



Cade /Súper Cade

- ✓ **Servicios Públicos:** Solicitud de recibos públicos: duplicado, cambios de contrato, reclamaciones, acuerdos de pago y pagos después de la fecha.
- ✓ **DIAN:** Tramites del RUT como solicitud primera vez y actualizaciones.
- ✓ **Secretaría de Hacienda:** Impuestos en general.
- ✓ **Registradora del estado Civil:** Duplicados de cédulas y tarjetas por primera vez.
- ✓ **Colpensiones:** radicaciones , consulta semanas y notificaciones de aportes
- ✓ **Secretaría Jurídica Distrital:** Asesorías y consultas jurídicas.

Super Cade Móvil

- ✓ **Cámara de Comercio De Bogotá:** Actualizaciones
- ✓ **DIAN:** Tramites del RUT como solicitud primera vez y actualizaciones.
- ✓ **Consultar** sobre que entidades están presentes y que tipo de tramites se pueden realizar.

Línea 195

- ✓ **Consultas de la DIAN:** Principalmente apoyo actualizaciones RUT
- ✓ **Consultas Secretaría de Movilidad:** Ubicación vehículos en patios, estado de embargos, resoluciones, consulta sobre usuarios de motocicletas y cursos de comparendo.
- ✓ **Peticiones, quejas y reclamos:** Empresas servicios públicos.



a. Búsqueda de información y motivadores de acercamiento en centros de atención

"...Llevo 40 años pagando servicios en este lugar..."

¿A través de que canales o medios, se enteró usted que podía realizar este trámite/servicio en este Cade / Súper CADE?

Generalmente por un familiar, amigo o conocido, que suele guiar más por el tipo de servicio que requiere solucionar el usuario.

1. Voz a Voz/Referido

"...de voz a voz porque siempre se ha sabido que en el CADE es donde se solicita este tipo de servicios..."

Cades cercanos al hogar, lugar de trabajo o rutas de desplazamiento. Presencia del CADE móvil en su localidad.

2. Visualización del punto

"...iba pasando y vi las carpas, vi todas las carpas y comencé a mirarlas y aproveche el momento..."

"...es que como yo vivo cerca y cuando cojo una ruta del SITP paso mucho por acá..."

Generalmente por información al 113 que remite a la línea de atención 195, o búsqueda directa en pagina buscadores de internet.

3. Internet o Línea 195

"...Cuando uno llama a la línea 195 le informan los CADES y le dicen las reclamaciones que se pueden hacer allá..."

Por direccionamiento de otras entidades que no pueden resolver su inquietud.

4. Remisión Otra Entidad

"...llame a policía y me dijeron que llamara ahí..."

"...por el SIMT de la Secretaría de tránsito y transporte..."

Principalmente por medios impresos.

5. Medios de comunicación

"...a través del periódico el tiempo..."

"...por volantes sobre la feria móvil..."



b. Roles de cara al usuario

Los Profesionales Responsables de Punto manifestaron tener un gran particularidad de roles dentro de cada uno de los puntos de atención ,sin embargo, se enfatiza como sus funciones principales :

1. Garantizar el derecho a los ciudadanos a tener un adecuado acceso al servicio y brindarles un portafolio de servicios que atienda sus necesidades.
2. Procurar una atención cálida, oportuna y amable al interior de los puntos de atención.
3. Controlar y monitorear el eficiente funcionamiento del ciclo de servicio en cada punto dentro del ce
4. Encaminar correctamente la información y novedades de las entidades, a cada uno de sus equipos c
5. Responder en primera línea las PQR que se puedan presentar durante la operación.
6. Gestionar la buena ejecución presupuestal y contratación con las entidades.



Todos los Profesionales Responsables de Punto resaltaron la importancia que tiene el poder rotar en varios puntos de atención , inclusive en la línea 195; para generar competencias que les permite coordinar un buen servicio al cliente en toda la red.

"...si hay que suplir vacaciones, incapacidades, cositas así, entonces pues asumimos otros puntos, por ejemplo, mi compañera de Toberín sale de vacaciones entonces yo quedo con Servitá y Toberín; mi punto de servicio es este, pero estoy pendiente del otro..."



b. Roles de cara al usuario

Para los servidores sus funciones principales son:

1. Brindar la información completa, verídica y adecuada a los usuarios en su tema de consulta o requerimiento.
2. Procurar una buena disposición, atención cálida, oportuna y amable al interior de los puntos de atención.
3. Recibir quejas, peticiones, reclamos y todo tipo de necesidad del ciudadano.
4. Realizar las labores y actividades respectivas a la entidad correspondiente (Redistraduría, Sisben, Hacienda), etc.
5. Buscar maneras accesibles para que el ciudadano pueda consultar la pagina web de la guía o tramites y servicios

Todos los servidores resaltaron la importancia que tiene el poder rotar en varios puntos de atención , para generar competencias que les permite coordinar un buen servicio al cliente en toda la red.



Capítulo 2

Momentos de Verdad / Ciclo del Servicio

DATEXCO



a. Identificación del Ciclo del Servicio Usuario

Pensando en el Servicio o trámite que realizó hoy, ¿Describame como fue el proceso paso a paso?:

A diferencia de los servidores y Profesionales Responsables de Punto, los usuarios suelen determinar 7 pasos básicos en el servicio del Cade/Super Cade:



- El vigilante esta concebido dentro del equipo de atención. Es la primera cara de contacto y el usuario acude a el para pedir información.
- Donde se hace la fila de espera. Se hace la primera atención para:

 - Dudas
 - Información sobre documentación
 - Agendamientos
 - Solicitud de turnos
- Se espera que sea organizada y de acuerdo con el orden de llegada
- Se espera el llamado de turno, y se esta pendiente de las pantallas. Algunas personas requieren apoyo de algún personal para aclarar dudas.
- Manifiesta su solicitud, se hace entrega del documento de identidad y se confirman sus datos.
- Se atiende su requerimiento y se hace entrega de recibos (certificados, copias, recibos de pago, documentos, etc)
- Se dirige con el recibo generado en el modulo de atención , para hacer el respectivo pago. Algunos usuarios tiene que regresar al módulo de atención sin requerimiento de turno



Usuario

c. Ranking de importancia de cada paso y atributos asociados a un buen servicios

Ranking Pasos de Servicio en Punto



Atributos para que cada paso sea evaluado como excelente

<p>1. Pedir turno Paso (3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se deben dar en el mismo orden de llegada y que entreguen los turnos correspondientes al numero de tramites. Volantes de turno con los número claros y grandes. ✓ No tener que hacer filas de pie, sobre todo el adulto mayor.
<p>2..Entrega información o tramite Paso (6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En momentos de congestión que los servidores tengan el soporte tecnológico. ✓ Salir con una respuesta, solución o soporte que se requiere (Documento o ✓ Agilizar el proceso de impresión de notificaciones y/o resoluciones
<p>3. Información Paso (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe tener el suficiente número de informadores, especialmente en los Super Cade ✓ La atención debe ser rápida y el agendamiento de citas con fechas cercanas. ✓ Que haya atención preferencial para el adulto mayor para evitar congestión en las filas.
<p>4.Módulo de atención Paso (5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener buen funcionamiento del sistema para la confirmación de datos. ✓ No pedir la documentación varias veces. ✓ Atención cálida y amable.
<p>5. Ingreso/vigilante Paso (1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con una cara amable al momento de la entrada. ✓ Personal de seguridad calificado, con calidad humana y buena atención al cliente.
<p>6.Sala de Espera Paso (4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pantallas de información y tableros de turnos grandes donde se pueda ver la información. ✓ Tener ayuda de llamado por parlante para no perder el turno. ✓ Deberían tener hacer prestamos de libros o tener videos de interés. Ej Bibliotecas parques
<p>7.Pago Paso (7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener ventanilla dentro del mismo punto para más seguridad y comodidad ✓ Atención ágil y amable.

"...para mí todo es importante, porque yo no puedo llegar a pedir un turno sin saber lo que voy hacer, es importante la información luego pedir el turno .CAD..."

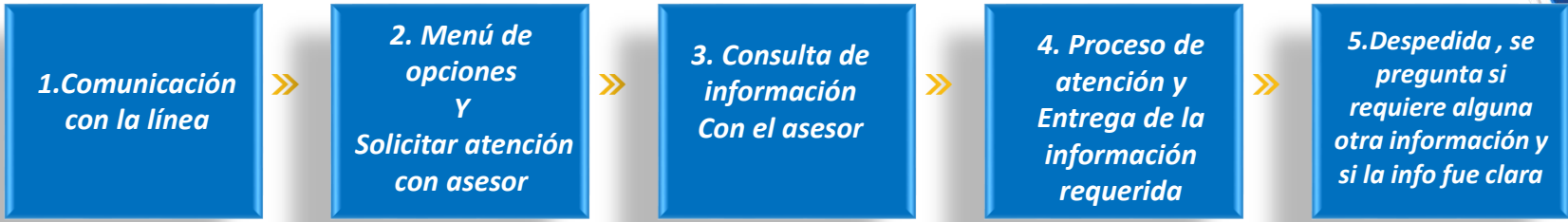


Usuario

b. Identificación del ciclo de servicio Usuario

Pensando en el Servicio o trámite que realizó hoy, ¿Describame como fue el proceso paso a paso?:

A diferencia de los servidores y Profesionales Responsables de Punto, los usuarios suelen determinar 5 pasos básicos en la Línea 195:



Básicamente la marcación donde el usuario espera una comunicación inmediata con pocos timbres.

Pasa al menú de opciones donde generalmente busca hablar con un asesor.

Desde la óptica

Servidor:

- Front de la línea
- Selección de Opciones
- Sub Menú
- Seleccionar una opción para pasar al asesor

Se piden los datos del ciudadano.

Desde la óptica

Servidor:

- Filtro de información a solicitudes
- Solicitud de datos al ciudadano
- Consulta de Información requerida

Se da resolución al requerimiento (consulta, agendamiento) y se adjudica un número de radicación en caso de queja.

Se realiza básicamente una despedida donde están los siguientes pasos:

- Retroalimentación
- Encuesta de satisfacción del servicio

“...me quede clara la duda y sobre todo que me escuchen...”

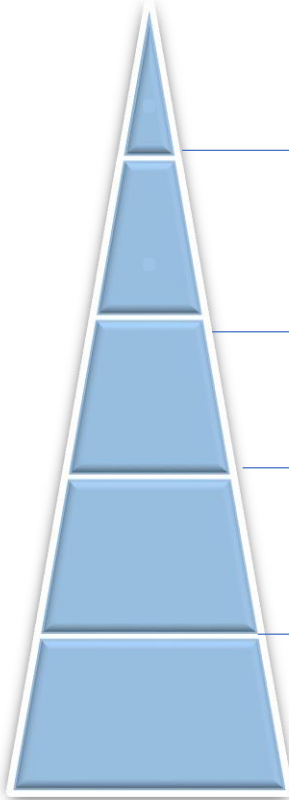


Usuario

c. Ranking de importancia de cada paso y atributos asociados a un buen servicios

Atributos para que cada paso sea evaluado como excelente

Ranking Pasos de Servicio en Línea 195



1. Menú de opciones y Solicitar atención con asesor
paso (2)

- ✓ Menús cortos donde se pueda encontrar fácilmente la opción a necesitar
- ✓ Opción de pasar con un asesor, que sea logre fácil comunicación.

2. Proceso de atención y Entrega de la información requerida
Paso (4)

- ✓ Que se atienda efectivamente a las dudas o requerimientos presentados
- ✓ Tenga amplio conocimiento sobre las consultas
- ✓ Agilidad de respuesta

3. Comunicación con la línea
Paso (1)

- ✓ Que sea fácil e inmediata, en pocos timbres.

4. Consulta de Información con el asesor
Paso (3)

- ✓ Que no se caiga la llamada y si se cae que retomen la llamada al ciudadano.
- ✓ Que escuchen atentamente y no vuelvan a preguntar lo mismo.
- ✓ Que sean muy amables y pacientes.

5. Retroalimentación, encuesta de satisfacción del servicio y Fin de la llamada
Paso (5)

- ✓ Si se requiere otra consulta, que no toque volver al inicio del proceso..



c. Grado de satisfacción sobre la experiencia con cada paso del ciclo

¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el paso con el que usted se siente más satisfecho?

Usuarios



- ✓ **Respuesta tramite:** Dieron solución a la necesidad, me dieron respuesta
- ✓ **Punto Información:** Se recibió la guía y orientación completa y necesaria para saber si el tramite se podía realizar en un punto o en otro o si se requería algún tipo de documentación adicional o si era necesario dirigirse a otra entidad etc.

“...pues cuando me entregaron el RUT, puede ser ese, pues que se fue rápido y ya y no necesito de tanta cosa, sin tanto papeleo. CAD...”

“...atención modulo, porque me explicaron bien lo que necesitaba saber. Cade Kennedy...”

“...la despedida del funcionario, porque el funcionario le dio la mano y fue atento al despedirse Super Cade Calle 13...”

“...Información. Porque tenia que hacer la averiguación que tenía pendiente, pero no se pudo hacer acá, pero la niña me dijo a donde me podía dirigir. Super Cade Toberín...”

“...con la atención del personal de todos empezando por el informador. Super Cade Móvil...”

“...porque me pude expresar y tener una asesoría para que el caso de mi hija no quede en el impunidad. Super Cade Móvil...”

“...Porque nos explicaron claramente los documentos que necesitábamos y a donde debíamos ir. Super Cade Móvil...”



e. Grado de satisfacción sobre la experiencia con cada paso del ciclo

¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el paso con el que usted se siente menos satisfecho?

Usuarios Cade/ Super Cade



- ✓ **Entrega de Turnos:** En los momentos en que se presentan filas.
- ✓ **Punto Información:** Este paso también puede generar insatisfacción por la congestión que se da en las filas y la falta de suficientes informadores.

“...la fila por falta de organización la gente puede pasar y no respetar la fila. Cade Gaitana...”

“...tomar el turno y esperar que me atendieran. Como te digo había mucha fila, no nos atendían rápido porque solo habían dos chicas atendiendo CAD...”

“...Volver a tomar otro turno me parece innecesario, tienen varios apoderados y si le dieran a uno un solo turno podría hacer todos los trámites de una vez Super Cade Calle 13...”

“...que no vino el señor del Rut que por que ya estaba tarde entonces que mañana viene Cade Móvil...”

“...porque la información no fue exacta porque me direccionaron así a un lado y resulta que era hacia otro y cuando fui a pedir el turno en hacienda me dijeron eso se hace en catastro.CAD...”

“... que a uno le tengan que dar un turno, sabiendo que uno ya pidió un turno por internet, porque a ti te dicen tiene cita a las 10:50 am, entonces yo pensaba que yo llegaba y solo era decir, tengo una cita a las 10:50...”

“...el turno, porque yo pude haber esperado esta mañana, pero me hubieran dado el que era y yo me quedo y hago la vuelta temprano; pero dijeron que no hay turno váyase, perdí la venida. Cade Kennedy...”

“...esperar, porque hay personas que se demoran en una consulta entonces tiene uno que esperar a que lo llamen . Cade Toberín...”





Usuario

e. Grado de satisfacción sobre la experiencia con cada paso del ciclo

¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el paso con el que usted se siente más satisfecho?

Usuarios Línea 195

✓ **Consulta de Información del asesor:**
Porque fue ágil, le dio solución y orientación al trámite y porque me pude comunicar.

“...porque me respondió lo que quería saber...”

“...porque me pude comunicar así sea para que me dijera que no sabía dónde estaba mi carro ...”

“...me pregunto si necesitaba algo más...”

“...la amabilidad y calidez humana, porque colaboran para que uno pueda solucionar...”

“...la atención del asesor, porque es rápido no lo demoran a uno...”

“...porque me ayudo a redactar la carta...”

¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el paso con el que usted se siente menos satisfecho?

- Menú de opciones y Solicitar atención con asesor
- Proceso de atención y Entrega de la información requerida

“...Demoró mucho el sistema en la opción que necesitaba...”

“...que tengan más acceso a más información para no perder el tiempo línea...”

“...Porque no dieron bien la información...”

“...porque me dijeron que no sabían quien me podía dar una copia de lo que necesitaba...”



b. Identificación del ciclo de servicio (interno)

¿Describame como es el proceso paso a paso en la prestación del servicio que usted ofrece?

Ciclo interno Profesionales Responsables de Punto

- Llegar hacer verificación interna de la disposición de los recursos: humanos, tecnológicos, sistema de información de cada entidad, funcionamiento de servicios públicos etc.
- Revisar e informar las novedades en los servicios que llegan por correo por parte de entidades para avisar a los informadores.
- Revisar e informar el cambio de rol de cada funcionario de acuerdo al día.
- Verificar que los sistemas de turno estén funcionando y acompañamiento informadores si requieren soporte técnico para apertura.
- Apertura de punto y generación de turnos
- Direccionamiento de filas /control de tiempo en fila y en espera en turno.
- Revisión del descargo de turno/finalización de llamada por parte de los informadores, para garantizar la próxima atención.
- Cierre de actividades

“...Primero que todo es organizar la logística para que el evento cuente con las herramientas necesarias para que cada entidad desarrolle su rol sin ningún inconveniente...” SCM

Ciclo interno Profesionales Responsables Línea 195

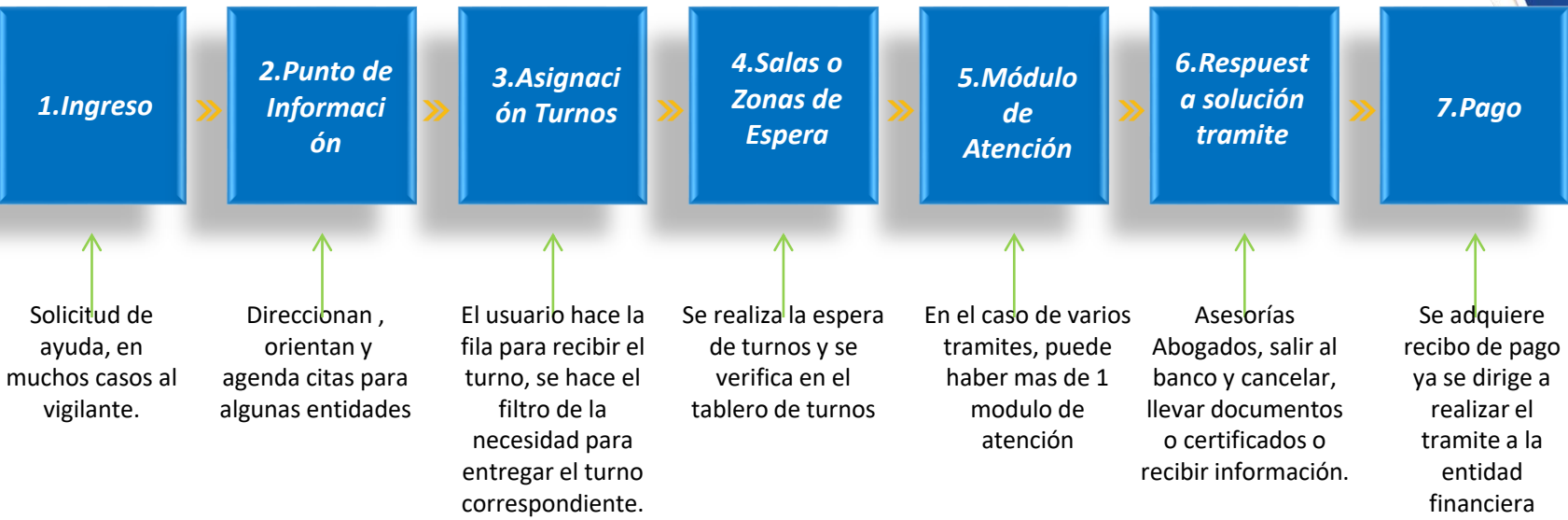
- Planeación para la prestación del servicio a través de pronósticos (contingencias, recursos humanos, tiempos)
- Establecer los protocolos que se deben generar a través del operador
- Verificar que los protocolos se cumplan a través de unos monitoreos
- Planes de monitoreo permanente y escucha de llamadas.
- Verificar que la entrega de la información sea correcta, oportuna, clara y veraz y ajustada a la guía de trámites y servicios.

Actividades transversales a todo el proceso

- ✓ Evaluar los niveles de servicio establecidos.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los anexos técnicos de la prestación del servicio.
- ✓ Verificación permanente de la calidad del servicio de los informadores.
- ✓ Monitoreo y retroalimentación, observando si hay que hacer un escalamiento a la entidad.
- ✓ Verificación de correo/ whatsapp de las diferentes entidades para tomar novedades.
- ✓ Atención y respuesta a solicitudes de la operación.
- ✓ Atención de novedades de capacitación para informadores y coordinadores.

b. Identificación Ciclo del Servicio (Usuario)

A la pregunta: **Desde el punto de vista del usuario y su rol como Profesional Responsable de Punto, ¿Describe como es el proceso paso a paso que sigue el usuario durante la prestación del servicio?;** los Profesionales Responsables de Punto y servidores respondieron:



Súper Cade Móvil: El paso a paso cambia un poco en la medida en que no se asignan turnos y no hay una zona de espera; si se le proporciona información al usuario, hace una espera al aire libre, ingresa a la móvil, expone el requerimiento, se registra en la planilla y finalmente se atiende su solicitud o se asesora.

“...Entonces el ciudadano llega al módulo de información, generalmente el ciudadano le pregunta al vigilante, dónde puedo sacar esto, entonces el vigilante lo orienta al módulo de información...”

“...tenemos unos volantes informativos con la dirección, toda esa parte de orientación para pues que se vayan a la fija; esos volantes se manejan en todos los Cades, en los puntos de información...”



Profesionales Responsables de Punto/ Servidores

c. Ranking de importancia de cada paso y atributos asociados a un buen servicios

Ranking Pasos de Servicio en Punto

Atributos para que cada paso sea evaluado como excelente

<p>1. Punto de Información <i>Paso 2</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encontrar un punto iluminado, amplio, con buena señalización para llegar de manera fácil.
<p>2. Asignacion de Turnos <i>Paso 3</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar la información real del tiempo de espera y filtrar correctamente la necesidad para el turno
<p>3. Salas o Zonas de espera <i>Paso 4</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encontrar tableros con buen funcionamiento donde la información pueda ser clara, de fácil lectura. ✓ Personal de apoyo visibles para poder acceder algún tipo de consulta adicional, o si el usuario pueda presentar alguna dificultad.
<p>4. Módulos de Atención <i>Paso 5</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar siempre con la presencia de un asesor correctamente identificado y con las competencias idóneas para atender su cargo. ✓ Brindar una atención cálida y amable. (Saludo y bienvenida)
<p>5. Respuesta solución tramite <i>Paso 6</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con una herramienta tecnológica eficiente y permanente, para que el servidor pueda tener capacidad de resolución inmediata. Contar con la información y preparación adecuada para brindar una buena asesoría.
<p>6. Pago <i>Paso 7</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Imprimir recibos con buena calidad y con fácil lectura del código de barras. ✓ Encontrar una atención eficiente y amable en la entidad financiera.

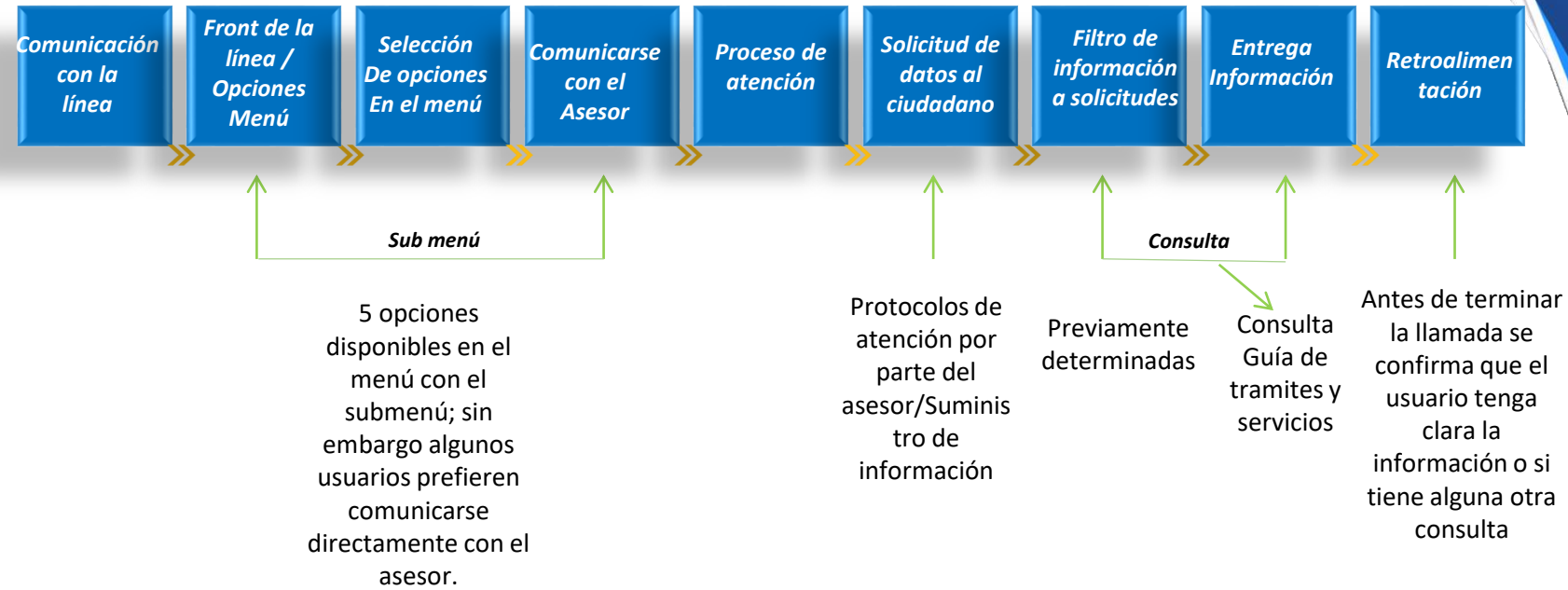


Profesionales Responsables de Punto

“...orientación es el más importante, porque si yo no oriento bien a una persona me genera automáticamente una queja; y segundo si no es atendido a lo que viene, pues perdió el tiempo...si una persona desde principio esta bien orientada, no hay problema...”

b. Identificación Ciclo del Servicio (Línea 195)

A la pregunta: **Desde el punto de vista del usuario y su rol como Profesional Responsable de Punto, ¿Describame como es el proceso paso a paso que sigue el usuario durante la prestación del servicio?;** los profesionales responsables de punto y servidores de la Línea195 respondieron:



“...las personas generalmente buscan es la atención con el asesor, no interactuar con un IBR, eso les molesta a veces”
 Coordinador Línea 195



c. Ranking de importancia de cada paso y atributos asociados a un buen servicios

Atributos para que cada paso sea evaluado como excelente

1. Filtro de información a solicitudes

- ✓ Preguntas cortas y concretas que guíen a una pronta atención

2. Entrega de la información

- ✓ Entrega de información completa, clara y puntual
- ✓ Dar solución a la consulta

3. Comunicarse con el asesor

- ✓ Encontrar fácilmente la opción de comunicación
- ✓ Lograr comunicación con el asesor. Amabilidad y buena atención.

4. Front de la línea

- ✓ Cortos o no muy extensos

5. Comunicación con la línea

- ✓ Inmediata a la marcación

6. Proceso de atención

- ✓ Que sea efectiva y resolutive

7. Retroalimentación y encuesta de satisfacción del servicio

- ✓ Procurar en terminar la llamada hasta tratar de dejar al usuario satisfecho. Preguntar si quedó clara la información y si tiene otra consulta

8. Solicitud de datos al ciudadano

- ✓ Solicitar sus datos solo una vez en toda la llamada

9. Selección de las opciones en el menú

- ✓ Opciones fáciles de encontrar y no muy extenso el menú.

10. Sub menú





e. Grado de satisfacción sobre la experiencia con cada paso del ciclo

¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el paso con el que el usuario se siente más satisfecho?



¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el paso con el que el usuario se siente más insatisfecho?

Profesional Responsable de Punto

Punto de Información

- Encontrar módulos de información bien organizados.
- Obtener la información por parte de un profesional de servicio y no un vigilante.
- Sentirse bien orientado y dirigido a la entidad correspondiente.
- En caso de no poder ser atendido, obtener la información pertinente para poder volver realizar eficazmente su tramite.

Respuesta – Solución al tramite

- Cuando su tiempo de espera ha terminado, pasa al modulo y su solicitud ha sido atendida satisfactoriamente.

Profesional Responsable Línea 195

Selección de opciones

- Cuando encuentra en las opciones la que resuelve su consulta.

Seleccionar pasar con un asesor

- Cuando fácilmente se puede lograr comunicación con el asesor.

“...el ciudadano se comunique rápido, que el asesor lo escuche de manera clara, que lo deje hablar, y que el asesor logre captar el sentimiento que él esta expresando, cual es su molestia o su situación especial...”

Profesional Responsable de Punto

Entrega de turnos

- Cuando los turnos son muy largos.
- Cuando el tiempo del turno se excede.

Respuesta – Solución al tramite

- Cuando el servidor o funcionario no tiene las herramientas tecnológicas para atender su solicitud. Ej. novedades, sistema caído, etc.

Profesional Responsable Línea 195

Front

- Front muy extensos

Proceso de Atención

- Cuando se demoran en atender al remitir la llamada
- Cuando se solicita la misma información al usuario varias veces o piden los mismos datos

“...En el ticket, porque si me dice que son dos horas y completo las cuatro, eso es un momento crítico para nosotros”

b. Identificación del ciclo de servicio (interno)

¿Describame como es el proceso paso a paso en la prestación del servicio que usted ofrece?

Ciclo del servicio interno Servidores

- Hacer el llamado del turno (llamado al usuario como lo indica el sistema).
- Realizar el saludo según protocolo.
- Solicitud de la documentación necesaria para el trámite (solicitud de cedula original)
- Identificación de la necesidad o el tipo de novedad que tiene el usuario.
- Hace uso de la plataforma según el requerimiento.
- Dar solución al trámite o novedad/Dar la información correspondiente
- Si el usuario lo requiere, se le explica el manejo de alguna aplicación.
- Descarga el SAT
- Se despide

Ciclo del servicio interno Línea 195

- Entra la llamada del ciudadano
- El asesor solicita los datos para el registro de la llamada
- El asesor realiza la consulta (Guía de trámites y servicios)
- El asesor proporciona la información necesaria para el requerimiento del usuario
- El asesor pide retroalimentación al usuario y pregunta si tiene otra consulta...
- Se despide

En el caso de una queja, el asesor solicita los datos y transfiere la llamada a asesores especializados donde toman la queja y la direccionan a la entidad competente y le proporcionan al usuario un número de radicado.

En el caso de trámites relacionados con la Registraduría y Educación, el paso a paso que sigue el servidor, tiene algunas actividades específicas de acuerdo al tipo de consulta o requerimiento.

Generalmente el servidor realiza el monitoreo de todo el ciclo de la llamada, (Inicio – Despedida), con el fin de hacer retroalimentación a los asesores e implementar mejoras.



c. Ranking de importancia de cada paso y atributos asociados a un buen servicios

Ranking Pasos de Servicio en Punto

Atributos para que cada paso sea evaluado como excelente

<p>1. Respuesta tramite: entrega de documentos certificados <i>Paso (6)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que todos los sistemas de información funcionen correctamente. Herramientas mas agiles ✓ Respuesta efectiva al tramite, bien sea información, certificado/comprobante o recibo. ✓ Pedir retroalimentación al usuario: Si fue claro, si entendió y si tiene alguna otra consulta.
<p>2. Módulo de atención: solicitud de datos y Documentación <i>Paso (5)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saludo y bienvenida respetuoso, cálido y amable. Muy importante para generar empatía. ✓ Habilidades de escucha, paciencia – brindar buena y correcta asesoría. Rápido llamado de turno ✓ Solicitud de la documentación requerida – incluida la cedula. ✓ Tener claridad sobre los servicios y apps. Modulo de atención en buenas condiciones
<p>3. Punto Información: Agendamiento <i>Paso (2)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe tener el suficiente número de informadores para dar pronta atención (amable y cálida) ✓ Que el informador sepa orientar y direccionar al usuario. ✓ Amplio conocimiento del punto y buen filtro de información
<p>4. Asignación de turnos <i>Paso (3)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De acuerdo al requerimiento (os) o la necesidad, entregar el turno correcto.
<p>5. Salas o zonas de espera <i>Paso (4)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cómoda, limpia y con buena visibilidad de la pantalla.. ✓ Las pantallas mas grandes y que puedan mostrar suficientes turnos.
<p>6. Ingreso y vigilante <i>Paso (1)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Importante como paso de apertura para generar empatía con el ciudadano. (Cordial y amable) ✓ Fácil acceso a personas con discapacidad
<p>7. Pago en banco <i>Paso (7)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención eficiente y amable



Servidores

Que la persona que me atienda este en disposición, que siempre me mire a los ojos para sentirme en confianza, sentir que si lo escuchan a uno, garantías con la información, lograr el objetivo, buena atención.

e. Grado de satisfacción sobre la experiencia con cada paso del ciclo

¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el paso con el que el usuario se siente más satisfecho?



¿De acuerdo con su experiencia, cuál es el paso con el que el usuario se siente más insatisfecho?

Servidores en general:

Respuesta – Solución al tramite

- Cuando se da la información adecuada y clara, se da solución real al tramite, necesidad o requerimiento del usuario. (Entrega del comprobante).

Modulo de atención:

- La bienvenida, que es la primera impresión hacia el usuario, atención rápida, cálida y amable. Cuando se siente escuchado.
- Brindar la buena asesoría al usuario.
- Solicitud de documentos y datos necesarios.
- **Ingreso:** Bienvenida, buen direccionamiento al usuario.

“... Cuando verifican el modulo y esperan el llamado; porque ellos pueden que cuenten con la documentación o no, pero por lo menos ya saben que los van a atender y que les van a dar una respuesta fehaciente de su requerimiento y los requisitos para el mismo...”

Servidores en general.

Entrega de turnos

- La espera para el llamado de turno. La espera a la intemperie.

Modulo de atención:

- Que no se sientan escuchados o que no se les de la importancia.
- Una mala bienvenida, poco amable. Información inadecuada o incompleta.
- Solicitud de datos básicos/para el registro de la llamada. Desconocimiento del proceso o requisitos por parte del usuario o documentos incompletos.

Respuesta – Solución al tramite

- Cuando no se puede dar solución al tramite, necesidad o requerimiento. Que no se de ninguna respuesta o no se pueda tomar la novedad en el punto.
- Demoras esperando algún certificado o comprobante..

“...El funcionario de Hacienda verifica si el usuario cuenta con toda la documentación requerida para realizar su trámite: Porque a veces no cuentan con toda la documentación y pierden tiempo...”



Capítulo 3

*Percepción General Asociada a la
Experiencia en los Puntos de Atención*

DATEXCO



a. Fortalezas y Debilidades frente a la experiencia de servicio en centros de atención

A Destacar



A fortalecer /Cuellos de Botella

Los usuarios destacan principalmente en los Super Cades:

- ✓ Buenas instalaciones, amplitud en salas, módulos, cafetería, etc.
- ✓ Buena limpieza y organización.
- ✓ Amplia oferta de tramites y servicios.
- ✓ Presencia de entidades importantes.
- ✓ Formalidad y buena disposición de los funcionarios e informadores.
- ✓ Se notan los esfuerzos por mantener ordenado el proceso en la prestación del servicio.

Por otra parte destacan principalmente en los Cades:

- ✓ Personal altamente capacitado.
- ✓ Atención cálida y amable de los asesores e informadores

Para el caso del Super Cade Móvil:

- ✓ Personal altamente capacitado
- ✓ Buena conexión y funcionamiento de los sistemas que permite brindar información rápida y precisa.

Entre los temas a fortalecer en los Super Cades, se encuentran:

- ✓ Desorden y congestión en las filas para el ingreso
- ✓ La falta de suficientes asesores e informadores.
- ✓ En algunos puntos, módulos de información muy pequeños para el volumen de usuarios.
- ✓ Frecuentes caídas del sistema.
- ✓ En algunos momentos falta información mas completa y mas apoyo de los funcionarios o servidores.
- ✓ Pantallas de turnos muy pequeñas para el tamaño de los puntos.
- ✓ Mas personal de apoyo (asesores e informadores)

Por otra parte destacan principalmente en los Cades:

- ✓ Congestión en algunas horas del día.
- ✓ Frecuentes caídas del sistema
- ✓ Falta mas personal de apoyo en momentos de congestión.
- ✓ Atención especial para el adulto mayor.
- ✓ Los procesos y tramites jurídicos son muy lentos.
- ✓ En algunos puntos: Puestos de trabajo deteriorados

Para el caso del Super Cade Móvil: Poca publicidad e información sobre este y las fechas de prestación del servicio.



c. Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en centros de atención

Servicio Ideal

Super Cades:

- ❖ Agilidad en la fila de entrada.
- ❖ Suficiente número de asesores y tamaño del módulo de información.
- ❖ Personal de guía a personas mayores.
- ❖ Pantallas grandes donde se pueda ver fácil la información..
- ❖ Menos fallas y caída de los sistemas.
- ❖ Mayor información en la entrada.
- ❖ Información más clara de los turnos.

Cades:

- ❖ Misma calidad de servicio a todas horas del día.
- ❖ Eficiente servicios de fotocopias e internet.
- ❖ Mayor atención a la parte de seguridad y buen servicio por parte de vigilancia.
- ❖ Total comodidad en las partes donde se hace fila.

Recomendaciones



"...en el momento en que yo llegue no, digamos a uno no lo revisan, venia una señora con una maleta y a uno no lo revisan, a mí se me hace que eso es muy importante..."

"...que hubiera servicio de fotocopias y que no e tocara a la gente salir del CADE de Bosa para este servicio..."



"...asesoría, un módulo muy amplio de información ejemplo que si un adulto mayor tiene la necesidad de llenar un formulario le ayuden..."

"...optimización de procesos que haga la atención más ágil a la entrada, porque en el trámite final casi no se demoró..."



"...la visibilidad de las pantallas porque viene arto adulto mayor, que los números sean grandes..."



"...la red que si se cae el sistema sea fácil de arreglar y así no se aumente el tiempo de espera..."

"...que fuera cubierto afuera en el espacio donde se hace la fila, para cuando llueve..."



c. Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en centros de atención

Servicio Ideal

Continuación Cades:

- ❖ Atención preferencial al adulto mayor.
- ❖ Tener en buen estado los equipos, oficinas y módulos.
- ❖ Mismo portafolio de servicio en todos los puntos.
- ❖ Mejorar el servicio de apoyo jurídico.
- ❖ Mayor atención a las personas de la tercera edad

Super Cade Móvil

- ❖ Mayor permanencia en el sector o localidad.
- ❖ Mayor información a la comunidad del evento.
- ❖ Abrir la participación a otras entidades y realizar más eventos.

Línea 195

- ❖ Suministro de información más completa.
- ❖ Servicio de retoma de la llamada por parte del call center.

Recomendaciones



"...que le den información clara, le hace falta más información a la entrada acerca del horario y lugares disponibles para los cursos, para que la gente no pierda el tiempo..."

"...en la obtención del turnos, que le den información clara ..."



"...no atienden todos los trámites que uno necesita y se tiene que desplazar para otros lugares..."

"...porque el módulo de Codensa lleva mucho tiempo dañado y no lo han reparado..."



"...que cada mes lo hagan acá, que la hagan frecuentemente ...tal vez hay personas que no vienen por su negocio o no saben que no esta aquí..."

"...en atención a víctimas, sí debería existir una oficina aquí en Engativa..."



"...personas que ubique a los abuelitos de tercera edad..."



"...que si se caen las llamadas tengan registro de teléfono y continuar con la llamada..."

"...que den la información un poco más completa..."



c. Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en centros de atención

Percepción del servicio en el último año

Mejóro

De acuerdo con la percepción del usuario los Super Cades, el Super Cade Móvil y algunos Cades han mejorado en la optimización de tiempos, la amabilidad y resolución de trámites.

- S Cade Américas
- S Cade Calle 13
- S CAD
- S Cade 20 de Julio
- Cade Chicó
- Cade Bosa
- S Cades Móvil
- Línea 195

Sigue Igual

Se considera que siguen igual prestando un buen servicio.

- S Cade Suba
- Super Cade Engativá

Empeoró

Se considera que ha aumentado la cantidad de usuarios y la infraestructura se queda corta para la atención.

- Cade Toberín

"...Cade de Bosa. antes eran más procedimientos, digamos uno antes no sacaba la cita por internet, pero si le tocaba uno venir a plantarse acá una hora a tomar un turno y eso era más demorado..."

"... Cade Américas. He venido varias veces y ya no me demoro tanto, anteriormente me demoraba 40 minutos y ahora se tardan como 10 min ..."

"...Porque contestan mas rápido la línea y tienen una ágil atención y dan la información mas clara..."

"...porque en el Cade Móvil lo atienden con más paciencia a uno, hubo un mejor servicio, mejor claridad para lo que uno va a sacar..."

"...hay menos desorden, es más organizado, ya no hay filas, desordenes y ruidos. Cade Calle 13..."

"...porque ya hay más personal en la entrega del turno. Cade 20 de Julio..."

"...sigue igual de excelente, siempre le resuelven sus dudas y trámites. Mejorar más sería imposible. Todo el personal de vigilancia y en general es excelente. Cade Engativá..."

"... Ha empeorado debido a que nos están retirando todos los módulos ..."



a. Fortalezas y Debilidades frente a la experiencia de servicio en puntos de atención

A Destacar

- ✓ Eficiencia en el sistema de asignación de turnos.
- ✓ La conectividad de la información en la Red Cade,
- ✓ Ofrecimiento de un portafolio de recaudo alto, que permite hacer pagos de diferentes maneras e incluso vencidos.
- ✓ La evaluación y seguimiento permanente sobre cumplimiento de protocolos, recepción de la información y mejoramiento de procesos críticos en los asesores del call center. (línea 195).
- ✓ Establecimiento de un nuevo front, que le ha evitado al ciudadano dar menos vueltas en el menú. (línea 195).



“...las grabaciones las tenemos establecidas de acuerdo a la importancia y al impacto de ciudad como Hacienda. Movilidad, Transmilenio...”

“...En el ultimo año la constante pedagogía que se ha hecho con las entidades sobre la importancia del sistema efectivo de turnos, creo que eso ha sido un punto favorable...”

“...tenemos un chat que nos sirve muchísimo, y empezamos a mirar, y son todos los puntos donde se está cayendo el sistema, Codensa, se cayó, Yomasa caído Codensa, todo eso le ayuda a uno para que, para salir y tranquilizar a la gente, entonces yo salgo que pena señores ustedes que están esperando en Codensa, les quiero informar que es un daño general, vamos a tener que tener un poquito de paciencia...”



a. Fortalezas y Debilidades frente a la experiencia de servicio en puntos de atención

A fortalecer /Cuellos de botella

- ✓ Algunas entidades no comunican con la suficiente claridad y antelación, cambios o novedades de servicio que van a impactar la operación.
- ✓ Algunas entidades manejan tiempos muy largos para atender algunas operaciones o cuentan con escaso recurso humano para el volumen de solicitudes. Ej. Personería, Colpensiones.
- ✓ Los tramitadores a las afueras de los puntos de atención , que generalmente se aprovechan de la falta de información que tiene la ciudadanía con respecto a tramites.
- ✓ Falta mayor planeación para la adecuada atención en calendarios tributarios, ciclos de servicios públicos y algunos temas de hacienda.
- ✓ Algunos trámites antes algunas entidades son en su lenguaje complejos o dificultosos para los ciudadanos del común.



“...Ej . La Secretaría de Hacienda destino unos dígitos de atención que no se informaron ni correctamente al ciudadano, ni correctamente al CADE....”

“...mejorar la planeación de las contingencias con las entidades ej movilidad llama al los ciudadanos para hacer acuerdos de pago y solo nombran un funcionario en el centro de atención...”

“...que le facilite los tramites al ciudadano, porque hay unos tramites en donde inclusive personas o nosotros como funcionarios que a veces no entendemos, toca llevar abogado para que lo entienda...”

“...ej. movilidad le manda a treinta mil o a tres millones de ciudadanos que los van a embargar y que se comuniquen con la línea 195, y nosotros no estamos ni enterados, entonces el impacto es altísimo”



a. Fortalezas y Debilidades frente a la experiencia de servicio en puntos de atención

A Destacar



- ✓ Buena guía, información y asesoría por parte de los funcionarios.
- ✓ Se percibe respaldo por parte de la Secretaria General para todas las entidades en pro del servicio,
- ✓ Se reconoce buen manejo y experiencia del tipo de información y asesoría que los funcionarios le prestan al usuario.
- ✓ Buena disposición de recursos físicos, eficacia en el sistema de asignación de turnos.

“...El buen trato ya me había referido a eso, el buen trato al usuario que siempre se les trata con respeto con amabilidad, bueno y resalto tratando siempre de solucionar la novedad con la que ellos vienen acá”

“...el servicio de este super CADE móvil es excelente para la gente que no tiene tiempo para dirigirse a las entidades a hacer sus procesos, le facilita el transporte y tener un servicio mas directo con la ciudadanía sin intermediarios...”

“...En todo el protocolo de atención al usuario: Cuentan con los protocolos seguridad y confidencialidad de la información. La organización del CADE...”



a. Fortalezas y Debilidades frente a la experiencia de servicio en puntos de atención

A fortalecer /Cuellos de botella

- ✓ Mayor presencia de entidades, mas disponibilidad de las mismas para ofrecer un mejor servicio y un portafolio mas amplio al ciudadano.
- ✓ Contar con mas personal en el área de seguridad junto con protocolos de seguridad así como atención y vías de acceso a personas con limitaciones o discapacidad.
- ✓ Mejorar la comunicación con las entidades.
- ✓ Darse mas a conocer o promocionar mas el punto de atención..
- ✓ Se presentan represamientos en contingencias, en horas pico o fechas cercanas a vencimiento de pagos y pagos de impuestos.
- ✓ La espera en la respuesta que dan las entidades / ciclos de facturación (línea 195).
- ✓ En un momento dado, no contar con la información que solicitan los ciudadanos



“...La entrega de turnos: Porque si la fila está larga comienza la insatisfacción al ciudadano...”

“...Tener anfitriones para la bienvenida y ubicación ...”

“...Problemas de iluminación. Tiempos de espera largos. Falta de acceso a personas con discapacidad (ciegos, sordos, etc). _Los baños son difícil de acceso. No hay servicio de fotocopiado o internet...”

“... Para algunas entidades no contamos directamente en estos puntos con todas las herramientas en estos puntos de servicio al ciudadano, que a veces no podemos transportar, ejemplo nosotros como registraduría en estos CADEs móvil no podemos hacer un registro civil porque se necesita otro sistema, otro funcionario ...”



b. Percepción sobre el acompañamiento y recursos que ofrece la Secretaría/ Entidad a los puntos de atención

Acompañamiento

- ✓ Tienen buena percepción, sin embargo, esperan un mayor respaldo en los siguientes aspectos:
- ✓ En la ejecución y cumplimientos de los contratos. Ajustar los convenios con las entidades para que sean más serios, exigentes y puntuales .
- ✓ Mayor soporte técnico en tiempo real. Atención oportuna para el adecuado funcionamiento de los sistemas, sobre todo en épocas de contingencias.
- ✓ Sincronizar contratación y vinculación de personal en épocas de baja operación.
- ✓ Mayor ejecución de planes de contingencia con participación de los equipos involucrados, para atender los picos de demandas.

“...tenemos soporte técnico asignado a un Super Cade que atiende a los Cades vecinos, de los software y hardware, por decirte algo, yo necesito a veces algo y no puedo ingresar a la intranet de la secretaria, tengo que colocar un correo en la intranet, me llama y me dice jefecita será que puedo esta tarde, mientras no puedo hacer...”



“...por ej. para duplicados, está dañada la auto consulta, que es una maquinita que tenemos para expedir duplicados...la maquina está dañada hace un mes; dicen que las están en obsolescencia, entonces están mirando como las actualizan...”

“...el tema presupuestal, quizás no son suficientes los recursos para atender todas la necesidades, eso limita. Si por ej. hay una contingencia meter mas gente y decir que podemos solucionar el problema...”Línea 195

Herramientas

- ✓ Se sienten bien en términos de las herramientas tecnológicas con las que cuentan, ya que el flujo de la información con las entidades, facilita la operación. Sin embargo esperarían:
- ✓ Maquinas de apoyo con mayor tecnología en los puntos que faciliten los tramites al ciudadano.
- ✓ Contemplar en los temas presupuestales el costo de las contingencias.
- ✓ En la pagina colocar un menú de preguntas frecuentes que permita agilizar la consultas.
- ✓ Recurso humano con mayor asignación de informadores.

b. Percepción sobre el acompañamiento y recursos que ofrece la Secretaría/ Entidad a los puntos de atención

Acompañamiento

- ✓ Tienen buena percepción del acompañamiento, les genera seguridad, acceso a capacitaciones, apoyo en contingencias y buenos recursos físicos
- ✓ Mas personal de apoyo para ofrecer un servicio optimo.
- ✓ Mayor soporte técnico en tiempo real. Atención oportuna para el adecuado funcionamiento de los sistemas, sobre todo en épocas de contingencias.

"...Yo pienso que tenemos las herramientas necesarias tenemos volantes contamos con el servicio de la plataforma, el internet tenemos la información, líneas telefónicas yo pienso que tenemos lo suficiente para brindar una buena información al ciudadano..."

"...Es muy buena, porque no todos los casos los podemos responder directamente desde acá, pero hay una comunicación directa por línea telefónica o por correo electrónico con las áreas de gestión y operativas de la empresa para tratar de llegar a una cuerdo entre la necesidad del usuario y la prestación del servicio de la empresa..."

"...Me siento satisfecha porque hay novedades que no puedo atender y puedo dirigirla porque hay un acompañamiento por redes sociales..."

Herramientas

- ✓ Se sienten bien en términos de las herramientas con las que cuentan.
- ✓ Maquinas de apoyo con mayor tecnología en los puntos que faciliten los tramites al ciudadano. Y otras ayudas como fotocopiadoras, tablero de turnos, mejorar el internet. Acceso a aplicativos para solucionar inconvenientes,
- ✓ Mejores locaciones, salas de espera mas amplias para las horas pico.

"... El apoyo en publicidad, en pendones que ellos tengan facilidad de ver los programas que nosotros estamos ofreciendo..."



c. Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en los puntos de atención

Servicio Ideal

- Personas que cuando lleguen puedan ser atendidas y no sean devueltas por falta de documentos.
- Servidores con una mayor identificación de la entidad que representan.
- Facilitar la movilidad a los ciudadanos que sus vehículos, cuando vayan a realizar algún trámite ante un Cade. Ej Personas con discapacidad, con niños o adulto mayor.
- Facilitar a los Usuarios la ubicación dentro de los puntos con indicadores y señalización para llegar con más facilidad al módulo de atención.

“...la identificación es algo que se ha perdido, sería bueno que pusieran eso de nuevo, todos si tienen un chaleco de la alcaldía, pero eso no es suficiente identificación, porque le dicen ve donde el de la chaqueta azul, y todos tienen chaqueta azul...”

Recomendaciones

- ✓ Disponer de canales más accesibles donde el ciudadano pueda consultar la documentación necesaria antes de desplazarse al centro de atención.
- ✓ Promover la identificación institucional, el uso de uniformes y carnet de su entidad. Fortalecer planes de incentivos propios de los Cades.
- ✓ Que a través de aplicaciones digitales el usuario pueda localizar fácilmente parqueaderos cercanos al centro de atención. Ej. Aplicativo en el celular.
- ✓ Mayor señalización de las rutas hacia los módulos de atención. Ej Señalización en piso. Tableros de turnos en todas las zonas del Cade que no haya puntos ciegos.

“...cuando el ciudadano va a la Red Cade, podría consultar previamente los servicios por la página de Bogotá...”



c. Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en los puntos de atención

Servicio Ideal

- Oficinas con menos colas y que solo se atiendan temas estrictamente necesarios en los que se requiera inminentemente atención personalizada.
- Tiempos de espera más productivos para los usuarios en las salas de espera.
- Mismo portafolio y horario de servicio en toda la Red Cades
- Recibir la misma atención cálida y amable, en todos los puntos de atención dentro del Cade.

"...tenga más opciones para hacer el trámite, ya sea virtual o de manera telefónica, falta trabajar en eso..."

Recomendaciones

- ✓ Promover y fortalecer la creación de ciudadanos digitales (virtuales). Ej chat. Esto puede ser a través de los medios de comunicación, como también en las mismas salas de espera mientras sale el turno.
- ✓ Aprovechar las salas con mayores programas de educación tanto de temas de interés, temas de cultura general o temas importantes de la Secretaría General que puedan generar sentido de pertenencia como ciudadanos.
- ✓ Utilizar con mayor eficiencia la tecnología para que el portafolio de servicios, puedan ser utilizados en toda la Red Cades.
- ✓ Exigir a los bancos recurso humano con mayores competencias sobre servicio al ciudadano.

"...tendría gran impacto si se hiciera una sensibilización en servicio cierto, pero al banco le interesa agilidad, que conozcan los billetes, toda esa capacitación operativa del trabajo de banco, pero no se enfatiza mucho en servicio al cliente o al ciudadano..."



c. Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en la Línea 195

Servicio Ideal

- El ciudadano debe contar con una pronta atención de su llamada y no tener que repetir nuevamente los datos cuando esta deba ser transferida.
- Mayor permanencia del personal en el Call Center, ya que presenta un muy alto grado de rotación.
- Mayor capacidad resolutive del Call center, y no solo informativa.
- Que la línea 195 sea un apoyo para verificar la veracidad de los correos que les están llegando algunos ciudadanos a nombre de algunas entidades, reportando deudas y exigiendo pagos.

“...la rotación nos genera mucho conflicto, porque lo que se maneja en una información muy densa, requiere un proceso de capacitación mínimo de veinte días, pero adicionalmente la curva de aprendizaje esta más o menos en dos meses...”

Recomendaciones

- ✓ Tomar medidas para que el registro pueda seguir en la ruta de llamada en caso que se necesite remitir a otro asesor.
- ✓ Asesores con un plan de remuneración adecuado, personas comprometidas, que lo vean como una profesión y como una oportunidad de crecimiento
- ✓ Además de ofrecer una atención informativa, generar la capacidad en el Call, para poder atender tramites vía telefónica con el apoyo de las plataformas tecnológicas.
- ✓ Ofrecer una opción para que el ciudadano victima de correos engañosos con intento de fraudes, puedan verificar fácilmente si real de una entidad.

“...que busquen personal comprometido, personal que le guste lo que va hacer, que lo haga bien...”



c. Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en puntos de atención

Percepción del servicio en el último año

Mejóro

- El profesionalismo del servidor público.
- La falta de atención por falta de documento de identidad.
- La Orientación y asignación de turnos.
- El mayor soporte tecnológico para mejorar la operación .
- Las diferencias de la información entre entidades son menores.
- La mayor conciencia por parte de los servidores en el uso efectivo de los turnos y la humanización del servicio.
- El front en la Línea 195.

Empeoró/Sigue Igual

- La asignación de recurso humano en cantidad y rotación.
- Los menús extensos en la Línea 195.
- La coordinación secretaria general con las entidades para afrontar las contingencias fechas especiales.

"...siento que servicio al ciudadano en cierto modo ha mejorado en humanización del servicio, en atención, ya no es el servicio que se prestaba antes..."

"...ya no es tan común que la persona no traiga la cedula, ya es más común que la traigan porque la gente tiene que acostumbrarse a esas cosas..."

"...anteriormente los funcionarios públicos no eran tan bien capacitados; yo pienso que si han mejorado aun cuando yo sacaría un poquito a etb y los bancos, siempre lo escribo en mis informes, etb y los bancos no han mejorado el talento humano..."

"... falta elaborar convenios claros y concretos que se hagan cumplir y que no se genera cargas adicionales a nosotros para mirar que hacemos..."



c. Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en puntos de atención

Servicio Ideal

- Tiempo de espera en sala no superior a 10 minutos, agilidad en los tramites.
- Mejorar la plataforma; un sistema en el que el ciudadano pueda acceder a su turno o sus turnos.
- Brindar una información veraz y necesaria, orientación completa y soluciones a los usuarios. Poder hacer el acompañamiento al usuario (paso a paso) hasta que logre imprimir su recibo o algo. (línea 195)
- Atención rápida, amable, cálida y clara.

“...que fuera un trabajo más en equipo de entidades con la red cede, en el sentido de quien tenga la información la pueda publicar de inmediato sea un punto de atención por una novedad que se genere o bien sea el delegado con un trámite o servicio que ingrese o que salga y así se acortarían un poco las demoras en proporcionar la información...”

El servicio ideal sería en línea y evitar el traslado de los usuario a un punto determinado de atención, telefónicamente, virtualmente o medio de notificación vía correo certificado

Recomendaciones

- Tener a un profesional responsable de punto como apoyo permanente cuando hay inconvenientes con los usuarios.
- Mayor presencia de entidades para ofrecer un servicio completo
- Hacer controles y sacar a los tramitadores que terminan robando a las personas.
- Mejorar la visualización y audición del turno



c. Servicio ideal y recomendaciones sobre mejoras a procesos/servicios en puntos de atención

Percepción del
servicio en el
último año

Mejóro

- El profesionalismo y experiencia del servidor público.
- El acceso a la información a través de los diferentes canales.
- Presencia de nuevas entidades nacionales y distritales..
- El mayor soporte tecnológico para mejorar la operación por parte de las entidades y la Secretaria. (Sistema de turnos)
- Hay mejor atención y comunicación con el Super Cade.
- Un call center para atender las inquietudes de la ciudadanía..

Empeoró/Sigue Igual

- Los usuarios no conocen los tramites que se pueden hacer y acortar usando otros canales .
- No se han visto cambios excepcionales.

“...En la presentación, en la información, y en los estudios que se vienen haciendo para mejorar los procesos...”

“...Porque hay mayor organización, por la política de mejoramiento de la alcaldía para prestar un mejor servicio al ciudadano...”

“...Se ha trabajado fuerte en la guía de tramites y servicios...”



Capítulo 4

*Percepción General Asociada a la Imagen
de la Secretaría general*

DATEXCO

a. Nivel de satisfacción frente al servicio que ofrece la Secretaría General

A la pregunta, *¿En una escala de 1 a 5 donde 5 es Muy Satisfecho y 1 es Muy Insatisfecho, por favor califique ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio que ofrece la Secretaría General?, los entrevistados manifestaron:*

La mayoría de usuarios se encuentran **Satisfechos**

- Se asocia con la amabilidad, agilidad en la atención y resolución de su solicitud.
- Encontraron varios servicios o tramites.

“...porque la realidad hasta hoy es la primera vez que me siento como un rey, la niña fue rápida, ella fue muy bien, muy elegante...”

“...porque me dieron solución y me atendieron bien, no hubo como una persona que no supiera lo que tenía que hacer o no me diera bien indicaciones...”

Varios de los usuarios se encuentran **Muy Satisfechos**



- Esta calificación se relaciona principalmente con la Línea 195 y el Super Cade Móvil.

“...Porque la información que no viene a buscar es completa, la ubicación y cercanía de la feria móvil...”

“...porque la línea 195 le permite tener un punto cerca para los tramites...”

Muy pocos usuarios se encuentran **Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho**

- No pudieron atender su solicitud
- Tuvo que desplazarse a otro Cade
- Demora en la atención.
- Falta de un adecuado funcionamiento de otros servicios ej. fotocopadoras, baños, etc

“...en el 20 julio por la escasa información a la entrada, perdí el tiempo. Si se hubiera ido para el CADE de la Calle 13 hubiera hecho el curso de una vez...”

“...en el Cade 20 Julio Por la demora en el trámite de la tarjeta del SIPT..”

“...Kenedy ,Inconformidad porque no hay servicio de baño...”



b. Percepción sobre la imagen de la Secretaría General

¿Qué imagen tiene de la Secretaría General?

➤ La mayoría de los usuarios tienen una imagen favorable de la Secretaría General por:

Asociación de imagen con la actual administración

“...Pues a mí me parece que hacen un buen trabajo yo vivo conforme con la actual alcaldía y me gustaría que el próximo alcalde siguiera haciendo lo que hace el actual, para que Bogotá siga mejorando y no se vuelva a ver así tan abandonada ..”

Interés por tener una presencia cercana al ciudadano

“...buena, porque desarrollar estos espacios cerca al ciudadano...”

“... la línea me parece que es una buena labor por la ayuda al ciudadano...”

Actitud de evaluación

“...Pues no sé, la verdad no tengo mucha información pero yo creo que lo hacen bien, que los manden a ustedes a revisar el tramite, pues eso es bueno...”

Infraestructura disponibles al ciudadano

“...buena imagen, por la infraestructura que lo hace sentir a gusto y cómodo...”

➤ Algunos usuarios tienen una imagen desfavorables de la Secretaría General por:

Desconocimiento de su función como administrador de la Red Cade

“...como te digo, yo no he realizado ningún proceso con ellos, pero digamos lo que uno puede percibir son buenas las perspectivas sobre ellos...”

Mayor injerencia sobre algunas entidades, en la buena atención al usuario

“...es una buena entidad, pero debería llamarle la atención como el de acueducto...”

Falta de información de lo que están haciendo a favor para el ciudadano

“...mala, es incumplimiento una función pública que es la publicidad y transparencia ...”

“...que le hicieran mas propaganda, que al entrar a la pagina de movilidad pueda ver la publicidad...”





a. Nivel de satisfacción frente al servicio que ofrece la Secretaría General

A la pregunta, *¿En una escala de 1 a 5 donde 5 es Muy Satisfecho y 1 es Muy Insatisfecho, por favor califique ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio que ofrece la Secretaría General?, los entrevistados manifestaron:*

Profesionales Responsables de Punto

En general los Profesionales Responsables de Punto manifestaron estar **Satisfechos** con el servicio que ofrece la Secretaría General. De igual manera, manifiestan tener un buen apoyo de la Sub Secretaria de Atención al Ciudadano. Sin embargo, hay dos factores en común que consideran se podrían mejorar en pro de una excelencia de servicio:

- La exigencia a las entidades en la permanencia del recurso humano.
- Cumplimiento de las responsabilidades y cronogramas de atención por parte de las entidades.

“...que esa entidad también este normal en su servicio, que tenga personal suficiente, que tenga los sistemas funcionando, que las personas que tienen trabajando tengan todo el material de sus temas en la parte logística...”

Servidores

En general los Servidores manifiestan estar **Satisfechos** con el servicio que ofrece la Secretaría General. Sienten un buen acompañamiento, apoyo en sus necesidades, acercamiento de las empresas publicas con el usuario, buenas instalaciones, calidad humana y buena orientación de los funcionarios Sin embargo, perciben que podría haber mejora en los siguientes aspectos:

- Todavía existen requerimientos o tramites que por su complejidad son demorados.
- Piensan que se puede fortalecer mas la publicidad y promoción de los puntos de atención.
- Tiempos de espera, filtros a la entrada para asignación de turnos.
- Presencia de tramitadores a la entrada.
- Otros servicios como cafetería, internet etc.

“... Ellos con su labor social se están encaminando a prestarle un servicio al ciudadano mas personalizado que sea accesible para ellos, que no tengan que acercarse a las entidades donde tienen que hacer filas, donde tiene que tardar mas tiempo en sus tramites lo esta tratando de hacer más personalizadas, en cada barrio, en cada localidad...”

“... se preocupan bastante en sus protocolos y han mejorado y hacen seguimiento, que es un aporte grandioso como administración y como alcaldía...”



c. Percepción sobre la relación entre Secretaría General y sus usuarios

Cercana en:

- *La Secretaría General es la que dan todas la pautas para el mejoramiento al servicio*
- *Genera la pertinente sinergia entre entidades para centralizar servicios de una manera eficiente.*
- *Le facilita la carta de navegación a las entidades para implementar cualquier proceso.*
- *Lidera el tema de simplificación y actualización de tramites, busca como hacerle más fácil al ciudadano ante cualquier tramite*
- *El ciudadano que llega a conocerla durante una experiencia, puede entender que es para su servicio, generando sentido de pertenencia.*

“...-es un punto de todo, hasta de encuentro para la tercera edad el día de pago de servicios, eso son unas charlas, lleva listo todo, pero esta hablando con el amigo, es un punto de información para la ciudadanía, ellos vienen a preguntar todo, se ha vuelto como un referente para la comunidad...”

“...como secretaria general somos los lideres en temas del servicio al ciudadano, estamos haciendo presencia con la Red Cade, con temas de política del servicio al ciudadano...” línea 195

Lejana en:

- *Todavía hay ciudadanos que aun desconoce totalmente los puntos de atención que ofrece la Secretaría General a través de la Red Cades.*
- *Mayor posicionamiento de la marca CADE, que el ciudadano la asocie de manera positiva con la Secretaría General, como una entidad al servicio del ciudadano más cercana. La pueda reconocer y diferenciar de las entidades.*
- *Acercar sus instalaciones al servicio del ciudadano que puedan vivir otras experiencias. Ej Salas al IDEPAC*

“...yo creo que la Secretaria General le falta posicionamiento en la percepción de los ciudadanos que esto es secretaria general... cualquier cosa, identifican con el alcalde de turno...”

“...cuando hay insatisfacción en la atención por parte de una entidad, la gente genera una mala imagen pero sobre el CADE...”

“...yo creería que hay que estar mas cerca de la gente pero a través de los medios, a las gente hay que contarle lo que se esta haciendo, mas pedagogía. A veces la gente viene aquí y no saben que en su localidad tienen un punto de atención...”

c. Percepción sobre la relación entre Secretaría General y sus usuarios

Cercana en:

- *Se percibe una buena comunicación, orientación e información entre la dirección y el ciudadano. Se perciben esfuerzos permanentes en mejorar esta relación.*
- *Se percibe una relación directa y buena satisfacción*
- *Es buena porque ha ido creciendo la red de servicio.*

“... Lo mas importante es la comunicación asertiva entre la Secretaría y los usuarios. La secretaria tiene protocolos de buena atención a los usuarios para brindarles la información necesaria para sus trámites...”

“...La secretaria provee de la mejor atención y entidades para atender a los ciudadanos, han llegado entidades nuevas y eso hace que la secretaria conozca la necesidad que tienen los ciudadanos...”

Lejana en:

- *No se reconoce una relación puntual ni un interés de acercamiento entre el ciudadano y la Secretaria y viceversa. .*
- *Mas recurso humano para poder apoyar a otros puntos y en momentos de contingencia.*

“...tener más herramientas para optimizar el tiempo de espera, mejorar los filtros en la entrada para asignación de turno, manejo de tramitadores a la entrada que están engañando a la gente, mayor y mejor infraestructura y que haya cafetería, internet y cafetería...”



SUPERCADE AMERICAS

*Principales Hallazgos y
Recomendaciones*

GRUPO
CINCO SUDAMERICAS

BANCO DE CHILE

DATEXCO

Principales hallazgos

- *En términos generales, para los tres segmentos entrevistados: Usuarios, Servidores y Profesionales responsables de punto existe una percepción positiva con respecto al servicio que se presta en los puntos de atención y la Línea 195. Así mismo se reconocen los progresos y las mejoras con respecto a la optimización del tiempo, la resolución de tramites y el esfuerzo permanente en el cumplimiento de los protocolos de atención y de servicio.*
- *Por otra parte estos tres grupos también reconocen las mejoras y las innovaciones en términos de las herramientas tecnológicas para agilizar los tramites, la experiencia y buena preparación tanto de los profesionales como de los servidores, el personal de apoyo en asesoría e información y la presencia de nuevas y mas entidades en los puntos de atención.*
- *Con respecto al uso de tecnologías y/o aplicaciones con el fin de optimizar tiempos y anticiparse a las necesidades de los usuarios, los profesionales y servidores muestran una percepción e interés muy favorable con respecto al conocimiento e incorporación de estas nuevas tecnologías y a la activa participación de las entidades en dichas innovaciones.*
- *Estos tres segmentos también reconocen que se pueden implementar mejoras a nivel general en todo el ciclo del servicio y también mejoras puntuales en ciertos pasos o momentos que componen el mismo. En esta misma vía también son conscientes de la importancia de reforzar los recursos físicos, humanos y tecnológicos en los periodos de contingencia o críticos en los cuales se sobrepasa la demanda en los puntos de atención.*

Principales hallazgos

- *En el momento de la identificación y construcción del ciclo del servicio no se hallaron grandes diferencias en la identificación de los diferentes pasos o momentos de verdad; entre los tres segmentos entrevistados; casi que la única diferencia entre ellos, es: que tan largo o que tan corto es el ciclo dependiendo si lo construye un usuario, un profesional o un servidor.*
- *Por otra parte, también se pudo evidenciar que muchas de las características y/o atributos asociados al servicio en cada momento de verdad, fueron identificadas y compartidas como relevantes e importantes por los tres segmentos entrevistados.*
- *Con respecto al nivel de Satisfacción y percepción de la imagen de la Secretaria General, los profesionales y servidores, recalcan el buen esfuerzo realizado por la Secretaria General por mejorar la atención y brindar un mejor servicio al ciudadano; visto en la implementación de nuevas tecnologías, la incorporación de nuevas entidades y el fortalecimiento en los protocolos de atención y de servicio. Por su parte los usuarios también se muestran satisfechos por la agilidad de los tramites, la solución a los mismos y la amabilidad en la atención.*
- *Uno de los cuellos de botella importantes identificados por los profesionales responsables de puntos y los servidores, es la demora por parte de las entidades en reportar y dar a conocer información relevante, novedades y/o eventualidades que son criticas a la hora de prestar un servicio optimo y eficiente de cara al usuario.*

Recomendaciones/ Oportunidades de mejora

El objetivo de estas recomendaciones, es anticiparse a las necesidades y requerimientos que pueda tener el usuario en la variedad y diversidad de tramites y servicios que se manejan, así como agilizar los mismos y hacer del servicio, un servicio mas optimo y efectivo. Se proponen entonces las siguientes recomendaciones:

Fortalecer los programas de capacitación y formación, desde la Secretaria a sus funcionarios y extendido a los servidores de las entidades en términos del uso de herramientas tecnológicas, resolución efectiva de problemas y manejo de contingencias durante la prestación del servicio.

Dar un manejo definitivo a la presencia de los tramitadores a las afueras de los puntos de atención ya que esto por un lado perjudica a los usuarios que terminan siendo engañados y por otro lado va en detrimento de la imagen de la Secretaria General en su esfuerzo por mejorar y fortalecer el servicio y la relación con la ciudadanía.

Exigir a las entidades el cumplimiento de sus responsabilidades, la baja rotación del recurso humano y cronogramas de atención así como la información oportuna y completa sobre novedades y/o eventualidades en la prestación del servicio.

Que al interior de los puntos de atención presenciales, se promueva el uso de las diferentes plataformas de consulta como el canal virtual y la línea 195 con el fin de optimizar los tiempos de los usuarios.

Tener mayor presencia de entidades en los puntos de atención con el fin de ofrecer un portafolio de servicios mas completo al ciudadano.

Hacer una mayor divulgación y promoción a las "Ferias" o al Super Cade Móvil, (localidad y fechas de prestación del servicio).

Recomendaciones/ Oportunidades de mejora

En términos de ayudas o herramientas tecnológicas:

- *Revisar la viabilidad de implementar una aplicación vía celular o internet para poder agilizar el proceso de pagos por parte del usuario.*
- *Manejar el reporte de novedades y eventualidades directamente en los puntos de atención y poder publicar de inmediato la información.*
- *Que se pudiera acceder a esta información (Novedades, tramites y servicios en los puntos) desde cualquier navegador o dispositivo.*
- *Mas divulgación y promoción de los puntos de atención, sus canales de atención y los tramites o servicios que se pueden realizar en los puntos.*
- *Que las entidades puedan hacer publicación directa de sus noticias relevantes y novedades en la prestación del servicio y que el usuario a su vez pueda conocer esta información de primera mano a través de herramientas tecnológicas.*
- *Fortalecer los canales como el virtual y el telefónico como medios de información , publicación de noticias y novedades... con el fin de anticiparse a las necesidades y requerimientos de los usuarios.*
- *Seguir fortaleciendo los canales presenciales existentes a través de herramientas y ayudas tecnológicas de consulta que faciliten la realización de tramites y utilización de servicios por parte de los usuarios.*

SUPERCADÉ AMERICAS

*Principales Hallazgos
Observaciones de los puntos*

GRUPO
CINCO SUDAMERICAS

GRUPO
BANCO ECHENCIEN

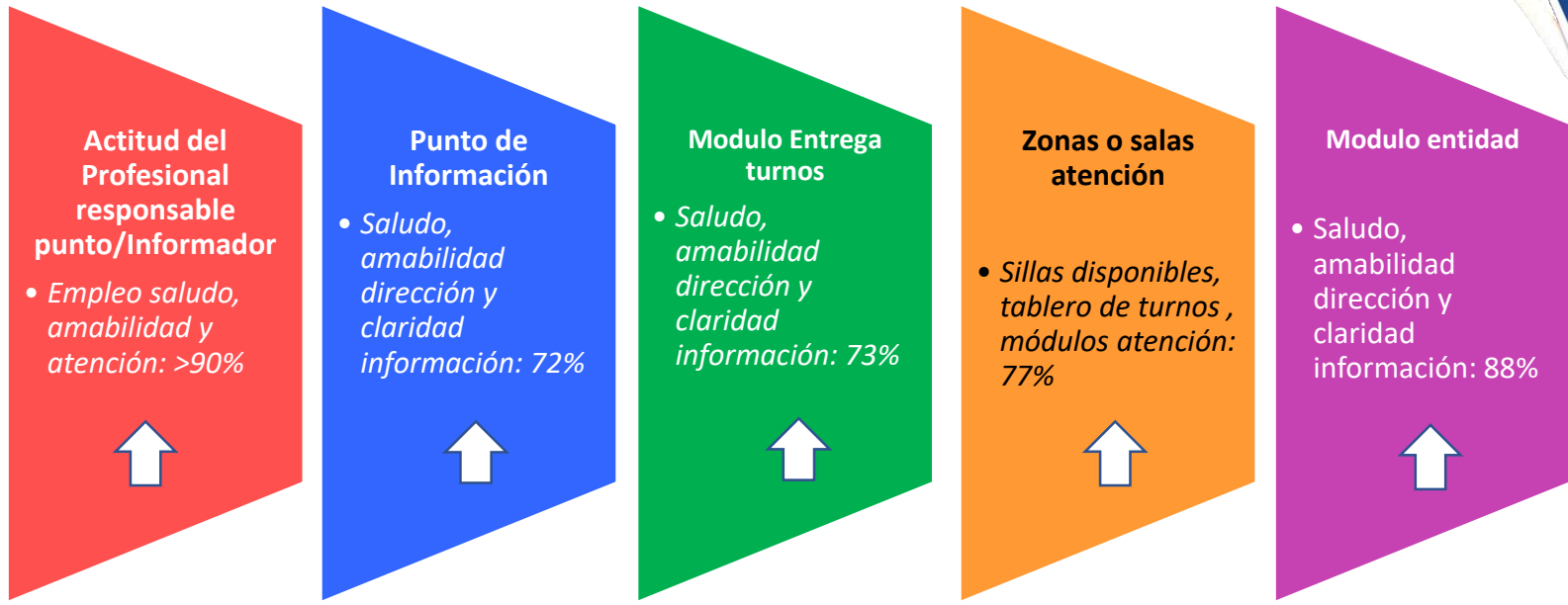
DATEXCO

- *En términos generales, se encuentra que en la gran mayoría de los puntos de atención es fácil identificar el punto de información, sin embargo en algunos casos y dependiendo del tamaño del Cade o Super Cade, es el mismo que genera los turnos.*
- *Normalmente, es el vigilante (61%) la persona en la entrada que hace las veces como de anfitrión, orientando al usuario; de la misma forma, no se reconoce a algún otro funcionario ordenando la fila del ingreso al punto.*
- *Por otra parte, no es fácil la identificación del horario de atención en el punto; en algunos esta en un sitio visible, en algunos se encuentran tapados por algo y visualmente no se identifica.*
- *En general, la percepción con respecto a las instalaciones, infraestructura y limpieza de los puntos es positiva. Aspectos como la iluminación, el mobiliario, las sillas y los escritorios, tienen una buena valoración; sin embargo otros aspectos como los tableros de turnos, los separadores de las filas, la pintura/ventanas, los baños públicos y el acompañamiento a personas en condición discapacidad o embarazo no salen muy bien valorados. Las principales razones de insatisfacción se relacionan con:*
 - *Tableros de turnos: No muestran el numero completo, son grises y casi no se ven, las pantallas son opacas.*
 - *Separadores de filas: Presentan nudos como anclajes, en algunos son confusos al llegar*
 - *Pintura/Ventanas: ventanas con grafitis, pintura desgastada.*
 - *Baños públicos: No prestan el servicio en los Cados y muchos de ellos están cerrados o fuera de servicio.*
 - *Acompañamiento personas discapacidad: En algunos puntos los adultos mayores entran por una fila especifica pero después no saben a donde dirigirse, no hay personas que los acompañen .*

Principales hallazgos Observaciones

- *Con respecto al número de módulos en los puntos de atención, se observa que los Super Cades, son los que tienen la mayor cantidad de módulos, El CAD encabezando la lista, sin embargo también se observa que la totalidad de los módulos no están habilitados para el servicio; llama la atención que en el Super Engativá aunque hay 53 módulos, solo 32 están habilitados.*
- *En el caso de los Cades, aunque tienen un número más bajo de módulos, se observa que existen entre 1 y 5 todavía no habilitados para el servicio y llama la atención el Cade Toberin, que aunque tiene 14, solo 6 están habilitados.*
- *Estos hallazgos pueden sugerir la oportunidad de redistribución de las entidades y los trámites y la incorporación de nuevas y más entidades con el fin de ampliar el portafolio de los servicios en cada uno de los puntos de atención.*

Principales atributos del servicio observados



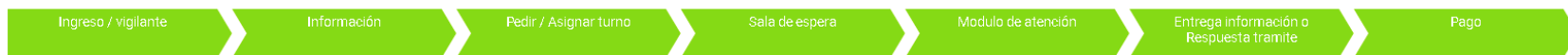
En un alto porcentaje, no aplico la opción de pagos

The image shows a public building entrance with a glass facade. In the foreground, a man in a blue jacket and glasses is reading a document. The building has signs for 'SECRETARIA GENERAL' and 'LA BIBLIOTECA'. The text 'Anexos: Customer Journey Maps' is overlaid on the image.

Anexos:
Customer Journey Maps

DATEXCO

Mapa de Experiencia – Super Cade



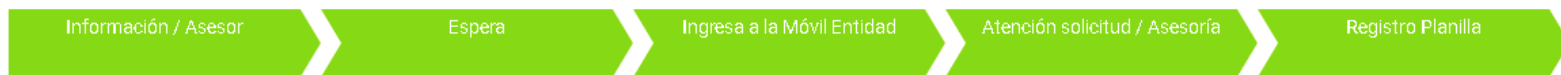
Customer Journey Map / Super Cade

Touchpoints	Ingreso / vigilante	Información	Pedir / Asignar turno	Sala de espera	Modulo de atención	Entrega información o Respuesta tramite	Pago
Touchpoints	● Vigilante / Informador	● Asesor	● Asesor	● Sala de espera	● Servidor	● Servidor	● Funcionario entidad financiera.
Características	● Saludo / bienvenida	● Información / fila de espera	● Orientación / Filtro para el turno y fila de espera	● Tablero de turnos para conocer el modulo	● Protocolo: saludo y bienvenida y solicitud documentos	● Solución tramite / y entrega de recibos, comprobantes o información	● Fácil lectura recibo y atención eficiente
Opiniones / Percepción	<input type="checkbox"/> Saludo-bienvenida <input type="checkbox"/> Buen direccionamiento al usuario ojala de un profesional de servicio.	<input type="checkbox"/> Formalidad y disposición de servicio. <input type="checkbox"/> Se reporta congestión y desorden en la fila de ingreso. <input type="checkbox"/> Largas filas. <input type="checkbox"/> Poca o deficiente información. <input type="checkbox"/> Dar buena orientación.	<input type="checkbox"/> Larga espera para el llamado. <input type="checkbox"/> Turnos muy largos. <input type="checkbox"/> Congestión y largas filas. <input type="checkbox"/> Se perciben mejoras en este sistema	<input type="checkbox"/> Salas cómodas, amplias y con buena visibilidad.	<input type="checkbox"/> Asesores amables y con alta calidad en el servicio y altamente capacitados.	<input type="checkbox"/> Dieron la información y resolvieron el tramite. <input type="checkbox"/> Se reportan caídas del sistema en algunos puntos lo que dificulta y demora la entrega del tramite. <input type="checkbox"/> En algunos casos no se cuenta con la suficiente información para la asesoría.	<input type="checkbox"/> Obtener una atención eficiente y amable en la entidad financiera.

Recommendations

Oportunidades de Mejora	Ingreso / vigilante	Información	Pedir / Asignar turno	Sala de espera	Modulo de atención	Entrega información o Respuesta tramite	Pago
Oportunidades de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una cara amable al momento de la entrada. ● Pensar en un anfitrión ● Personal de seguridad calificado, con calidad humana y buena atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ● Suficiente # de informadores en SC. ● Agilidad en la atención y agendamiento con fechas cercanas. ● Atención preferencial adulto mayor para evitar congestión en filas. ● Información exacta para no dar vueltas 	<ul style="list-style-type: none"> ● En el mismo orden de llegada. ● Turnos correspondientes al # de tramites. ● No hacer filas de pie (trato preferencial adulto mayor). ● Entregar el turno correcto 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pantallas grandes. ● Ayuda de llamado por parlante. ● Mas pantallas distribuidas en todo el punto. ● Personal de apoyo en salas. ● Mostrar información de interés mientras se espera. Libros, cultura etc. ● Tiempos de espera no superior a 10 min. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Buen funcionamiento del sistema para confirmación de datos. ● No pedir la información varias veces. ● Atención cálida y amable. ● Habilidades de escucha, Buena información y asesoría. ● Solicitud documentación ● Fortalecer la preparación de servidores. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Soporte tecnológico en todo momento. (picos y valle). ● Información exacta del tramite. Salir con una respuesta o solución al tramite. ● Agilizar el proceso de impresión documentos. Pedir retroalimentación del tramite. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tener ventanilla dentro del mismo punto por seguridad y comodidad. ● Atención eficiente y amable.

Mapa de Experiencia – Super Cade Móvil



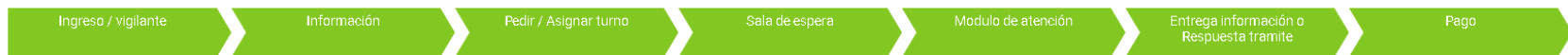
Customer Journey Map / Super Cade Móvil

Touchpoints	Información / Asesor	Espera	Ingresa a la Móvil Entidad	Atención solicitud / Asesoría	Registro Planilla
Touchpoints	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor / Funcionario 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fila de pie / aire libre 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servidor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servidor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servidor
Características	<ul style="list-style-type: none"> ● Saludo / bienvenida, información sobre el servicio que se presta en el punto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Espera en fila de acuerdo al orden de llegada 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud de datos y documentos básicos. ● Usuario expone el requerimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se recibe la información, respuesta al tramite, asesoría. ● Entrega de comprobante / certificado. ● Se remite a otra entidad etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Llevar un registro de los usuarios atendidos.
Opiniones / Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Saludo-bienvenida <input type="radio"/> Buen direccionamiento a la entidad correspondiente. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> En muchas ocasiones, consideran que el servicio es rápido, buena cantidad de funcionarios, sin embargo a veces se congestiona 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Se cuenta con buen espacio y las condiciones son adecuadas. <input type="radio"/> Mayor visualización de los logos de las entidades. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Personal altamente competitivo, brinda buena atención y calidad del servicio. <input type="radio"/> Solución a requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Este paso se reconoce principalmente por los servidores.

Recommendations

Opportunidades de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ● El abordaje al usuario debe ser amable y respetuoso. ● Buena atención y escucha activa. ● Dar mayor información o hacer promoción de los servicios o tramites de las ferias. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tener un lugar cómodo de espera, en el caso del Móvil, es al aire libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ● El usuario debe sentirse importante y escuchado. ● Mayor soporte tecnológico para el proceso de registro del usuario. ● Buena atención y calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Claridad y exactitud en la información para garantizar el servicio o el tramite. ● Mayor soporte tecnológico para orientar al usuario y resolver su tramite ● Poder atender todo tipo de requerimientos. ● Pedir retroalimentación al usuario de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Este paso no se reconoce por los usuarios ni tampoco es un aspecto que impacte la percepción con el servicio en el Super Cade Móvil.
--------------------------	--	--	--	---	--

Mapa de Experiencia - Cade



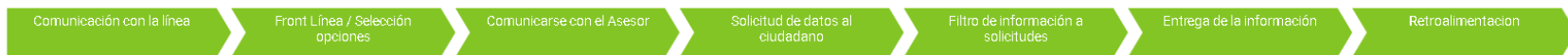
Customer Journey Map / Cade

Touchpoints	Ingreso / vigilante	Información	Pedir / Asignar turno	Sala de espera	Modulo de atención	Entrega información o Respuesta tramite	Pago
Características	<ul style="list-style-type: none"> ● Saludo / bienvenida 	<ul style="list-style-type: none"> ● Información / fila de espera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Orientación / Filtro para el turno y fila de espera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tablero de turnos para conocer el modulo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Protocolo: Saludo y bienvenida y solicitud documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solución tramite / y entrega de recibos, comprobantes o información 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fácil lectura recibo y atención eficiente
Opiniones / Percepción	<ul style="list-style-type: none"> ○ Saludo-bienvenida ○ Buen direccionamiento al usuario ojala de un profesional de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Personal altamente capacitado. ○ Atención cálida y amable Se reporta congestión y desorden en la fila de ingreso. ○ Largas filas. ○ Poca o deficiente información. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Larga espera para el llamado. ○ Turnos muy largos. ○ Congestión y largas filas en algunas horas del día. ○ Se perciben mejoras en este sistema. Total comodidad donde se hace fila 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Salas cómodas, amplias y con buena visibilidad. ○ Buena disposición de recursos físicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Asesores amables y con alta calidad en el servicio y altamente capacitados. ○ Atención preferencial adulto mayor. ○ Mismo portafolio en todos los puntos. ○ No devolver personas por falta de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dieron la información y resolvieron el tramite. ○ Frecuentes caídas del sistema en algunos puntos Algunos tramites son muy lentos. ○ En algunos casos no se puede dar solución al tramite. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Obtener una atención eficiente y amable en la entidad financiera.

Recommendations

Oportunidad de Mejora	Ingreso / vigilante	Información	Pedir / Asignar turno	Sala de espera	Modulo de atención	Entrega información o Respuesta tramite	Pago
	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una cara amable al momento de la entrada. ● Pensar en un anfitrión Mayor atención de seguridad calificado, con calidad humana y buena atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Suficiente # de informadores en momentos críticos ● Agilidad en la atención ● Atención preferencial adulto mayor para evitar congestión Información exacta para no dar vueltas. ● Misma calidad del servicio a toda hora. Amplio, iluminado 	<ul style="list-style-type: none"> ● En el mismo orden de llegada. ● Turnos correspondientes al # de tramites. ● No hacer filas de pie o a la intemperie (trato preferencial adulto mayor). ● Entregar el turno correcto 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pantallas grandes. ● Ayuda de llamado por parlante. ● Mas pantallas distribuidas en todo el punto. ● Personal de apoyo en salas. ● Mostrar información de interés mientras se espera. Libros, cultura etc. ● Tiempos de espera no superior a 10 min. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Buen funcionamiento del sistema para confirmación de datos. ● Misma calidad del servicio a toda hora ● Atención cálida y amable ● Habilidades de escucha, Buena información y asesoría. ● Buen estado equipos, oficinas y módulos. ● Fortalecer la preparación de servidores. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Soporte tecnológico en todo momento. (picos y valle). ● Información exacta del tramite Salir con una respuesta o solución al tramite. ● Agilizar el proceso de impresión documentos. Pedir retroalimentación del tramite. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tener ventanilla dentro del mismo punto por seguridad y comodidad. ● Atención eficiente y amable.

Mapa de Experiencia - Línea 195



Customer Journey Map / Línea 195

Touchpoints	<ul style="list-style-type: none"> ● Front 	<ul style="list-style-type: none"> ● Front / Opciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor
Características	<ul style="list-style-type: none"> ● Saludo / bienvenida 	<ul style="list-style-type: none"> ● Menú de opciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lograr comunicación / que el asesor conteste 	<ul style="list-style-type: none"> ● El asesor se identifica y solicita los datos para el registro. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Previamente determinadas. Consulta guía de tramites y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solución consulta / Entrega información 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pregunta si la información fue clara y si tiene otra consulta
Opiniones / Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Que haya facilidad en comunicarse, que sea inmediata a la marcación. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Demora del sistema en la opción que necesitaba. El front a veces es muy extenso. <input type="checkbox"/> Encontrar las opciones de consulta. Establecimiento de un nuevo front 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Cuando se logra fácil comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Evaluación y monitoreo permanente sobre cumplimiento protocolos. <input type="checkbox"/> Cuando se solicita la misma información al usuario varias veces 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Asesores amables y con alta calidad en el servicio y altamente capacitados. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ágil, solución y orientación al tramite, se logro comunicación y se pidió retroalimentación del tramite. <input type="checkbox"/> En algunos casos no se cuenta con la suficiente información para brindar la asesoría. <input type="checkbox"/> A veces demora en remitir la llamada 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Buen cierre de la llamada al pedir retroalimentación.

Recommendations

Oportunidades de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ● Inmediata a la marcación o en pocos timbres. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Que el front sea corto. ● Opciones fáciles de encontrar 	<ul style="list-style-type: none"> ● Encontrar en el asesor amabilidad y buena atención. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solicitar los datos solo una vez en toda la llamada. ● Amabilidad y calidad en la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Preguntas cortas y concretas que guen a una pronta atención. ● Atención cálida y amable. Habilidades de escucha, Buena información y asesoría. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Entrega de información completa, clara y puntual. ● Dar solución a la consulta. ● Información mas completa. ● Habilidad escucha y buena orientación. ● Amabilidad y paciencia. ● Ofrecer el servicio de retoma por parte del call center. ● Amplio conocimiento sobre las consultas 	<ul style="list-style-type: none"> ● No terminar la llamada hasta saber si la información fue clara y si se tiene otra consulta ● Que no toque volver al inicio del proceso.
-------------------------	--	--	---	--	---	---	--

Mapa de Experiencia – Profesional Responsable del Punto



Customer Journey Map / Profesional Responsable de Punto

Touchpoints	● Vigilante / informador	● Asesor	● Asesor	● Sala de espera	● Servidor	● Servidor	● Funcionario entidad financiera.
Características	● Saludo / bienvenida	● Información / orientación / fila de espera	● Orientación / Filtro para el turno y fila de espera	● Tablero de turnos para conocer el modulo	● Protocolo: Saludo y bienvenida y solicitud documentos	● Solución tramite / y entrega de recibos, documentación o información	● Fácil lectura recibo y atención eficiente
Opiniones / Percepción	○ Que la información provenga de un profesional de servicio y no un vigilante.	○ Encontrar módulos de atención bien organizados. ○ Dar buena orientación y dirección a la entidad correspondiente	○ Cuando los turnos son muy largos o el tiempo del turno se excede	○ Tableros con buen funcionamiento donde la información pueda ser clara, de fácil lectura ○ Personal de apoyo en las salas.	○ Dar una atención cálida y amable así como la buena información y asesoría por parte del servidor.	○ El servidor no tiene las herramientas para atender su solicitud. Ej. novedades, sistema caído, etc. ○ Cuando no cuenta con la suficiente información y preparación para brindar la asesoría	○ No poder entregar el recibo de pago o que no sea claro. ○ Brindar una atención eficiente y amable en la entidad financiera.

Recommendations

Oportunidades de Mejora	● Contar con un anfitrión o mas personal de apoyo para la bienvenida a la entrada e información General.	● Punto amplio y organizado, Dar buena orientación para realizar el tramite eficazmente. ● Mas personal de apoyo en información, personal dedicado al adulto mayor	● Dar la información real del tiempo de espera. ● Entregar el turno correcto. ● Disponer de tableros de turnos en todos los puntos y en varios lugares del punto.	● Tableros de turnos funcionando correctamente, personal de apoyo en salas y cómodas zonas de espera.	● Brindar una buena información y asesoría así como calidez en la atención. ● Fortalecer la preparación de los servidores.	● Mas apoyo en tecnología y herramientas en momentos críticos.	● Entregar el recibo y una atención eficiente en la entidad financiera. ● Por seguridad dentro del Cade
-------------------------	--	---	---	---	---	--	--

Mapa de Experiencia - Servidores



Ranking

6. Ingreso

3. Punto de Información

4. Asignación Turnos

5. Salas o Zonas de Espera

2. Módulo de Atención

1. Respuesta solución tramite

7. Pago

Customer Journey Map / Servidores

Touchpoints	<ul style="list-style-type: none"> ● Vigilante / informador 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sala de espera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servidor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servidor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Funcionario entidad financiera.
Características	<ul style="list-style-type: none"> ● Saludo / bienvenida 	<ul style="list-style-type: none"> ● Información / fila de espera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Orientación / Filtro para el turno y fila de espera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tablero de turnos para conocer el modulo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Protocolo: Saludo y bienvenida y solicitud documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solución tramite / y entrega de recibos, comprobantes o información 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fácil lectura recibo y atención eficiente
Opiniones / Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Saludo-bienvenida Buen direccionamiento al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Buena información y asesoría 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Cuando los turnos son muy largos o larga espera para el llamado. <input type="radio"/> Eficacia en el sistema asignación turnos 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Salas cómodas, amplias y con buena visibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Cuando se da la bienvenida y una atención cálida y amable. <input type="radio"/> Se escucha al usuario y se brinda buena asesoría. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Buen manejo y experiencia de los requerimientos de los usuarios. + Cuando se da una solución real al tramite o requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Obtener una atención eficiente y amable en la entidad financiera.

Recommendations

Oportunidades de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ● Importante el saludo cordial y amable. ● Mas personal de apoyo y facilidad de acceso a discapacitados 	<ul style="list-style-type: none"> ● Importante el saludo cordial y amable. ● Mas personal de apoyo, buena orientación y direccionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> ● Entregar el turno correcto de acuerdo al requerimiento. ● Pensar en modernizar la plataforma (autoservicio). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tiempos de espera no superior a 10 min. ● Salas cómodas, limpias y buena visibilidad a la pantalla. ● Pantallas mas grandes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Importante el saludo cordial y amable. ● Habilidades escucha-Buena asesoría. ● Solicitud de documentación requerida 	<ul style="list-style-type: none"> ● Respuesta efectiva. Sistemas de información funcionen correctamente. ● Pedir retroalimentación al usuario sobre el tramite 	<ul style="list-style-type: none"> ● Brindar una atención eficiente y amable
-------------------------	--	---	---	---	---	---	---

Mapa de Experiencia - Usuarios



Customer Journey Map / Usuarios

# Ranking	5. Ingreso / vigilante	3. Información	1. Pedir turno	6. Sala de espera	4. Modulo de atención	2. Entrega información o tramite	7. Pago
Touchpoints	<ul style="list-style-type: none"> ● Vigilante / informador 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Asesor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sala de espera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servidor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servidor 	<ul style="list-style-type: none"> ● Funcionario entidad financiera.
Características	<ul style="list-style-type: none"> ● Saludo / bienvenida 	<ul style="list-style-type: none"> ● Información / fila de espera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Orientación / Filtro para el turno y fila de espera 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tablero de turnos para conocer el modulo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Protocolo: Saludo y bienvenida y solicitud documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solución tramite / y entrega de recibos, comprobantes o información 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fácil lectura recibo y atención eficiente
Opiniones / Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Saludo-bienvenida <input type="radio"/> Buen direccionamiento al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Formalidad y disposición de servicio. <input type="radio"/> Se reporta congestión y desorden en la fila de ingreso. <input type="radio"/> Largas filas. <input type="radio"/> Poca o deficiente información 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Larga espera para el llamado. <input type="radio"/> Congestión y largas filas. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Salas cómodas, amplias y con buena visibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Asesores amables y con alta calidad en el servicio y altamente capacitados 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Dieron la información y resolvieron el tramite. <input type="radio"/> Se reportan caídas del sistema en algunos puntos lo que dificulta y demora la entrega del tramite. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Obtener una atención eficiente y amable en la entidad financiera.

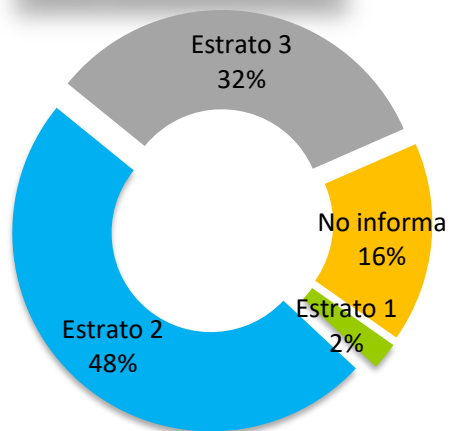
Recommendations

Oportunidades de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ● Contar con una cara amable al momento de la entrada. ● Personal de seguridad calificado, con calidad humana y buena atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ● Suficiente # de Informadores en Super Cades. ● Agilidad en la atención y agendamiento con fechas cercanas. ● Atención preferencial adulto mayor para evitar congestión en filas 	<ul style="list-style-type: none"> ● En el mismo orden de llegada. ● Turnos correspondientes al # de trámites. ● No hacer filas de pie (trato preferencial adulto mayor). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pantallas grandes. ● Ayuda de llamado por parlante. ● Mostrar información de interés mientras se espera. Libros, cultura, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Buen funcionamiento del sistema para confirmación de datos. ● No pedir la información varias veces. Atención cálida y amable. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Soporte tecnológico en todo momento. (picos y valle). ● Salir con una respuesta o solución al tramite. ● Agilizar el proceso de impresión documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tener ventanilla dentro del mismo punto por seguridad y comodidad. ● Atención eficiente y amable.
--------------------------------	--	---	--	--	--	---	--

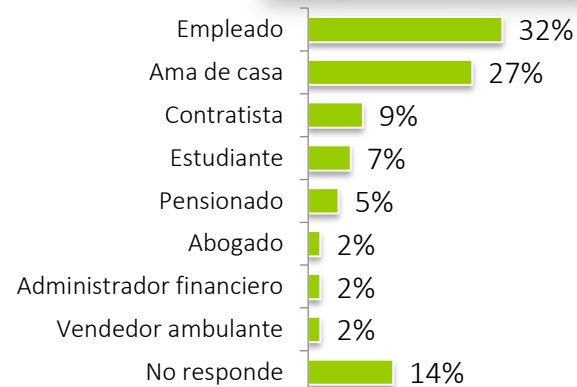
Principales variables demográficas Usuarios



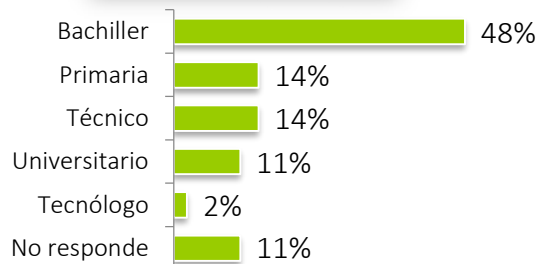
Nivel Socioeconómico



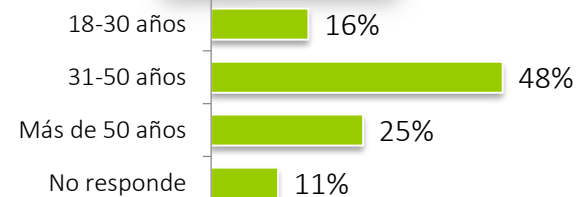
Ocupación / Profesión



Nivel de Escolaridad



Rango de Edad



The image shows the exterior of a SuperCade Americas store. The building has a modern design with a large sign that reads "SUPERCADÉ AMERICAS". Below the main sign, there are smaller signs for "BANCO SUDAMERICANO" and "BANCO DE CHILE". Several people are walking in front of the store. The image is framed by a blue and green border.

SUPERCADÉ AMERICAS

*No es solamente un proyecto, son personas.
No es solamente información, es conocimiento.
No es solamente un cliente, es un compromiso.*

*¡No es solamente desempeño, es método, experiencia y
profesionalismo!*

DATEXCO