**CENTRO ZONAL \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ REGIONAL \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha: |  | Hora Inicio: |  | Hora Final: |  |
| Equipo de la Dirección de Servicios y Atención |
| Cliente Incógnito Realizado por: |  |
| Revisión y Acompañamiento por: |  |

1. **REVISIÓN DEL CENTRO ZONAL:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tema de Revisión** | **Respuesta** | **Estado** | **Aseo** |
| Aviso Horario de Atención | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Vigilante Registró en la Minuta | Si [ ]  No [ ]  |  |
| Accesibilidad a Personas con Discapacidad | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Buzón de Peticiones | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Formatos Buzón de Peticiones | Si [ ]  No [ ]  |  |
| Sistema Digital de Asignación de Turnos - SDAT | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Cartelera Física | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Cartelera Virtual | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Baño Usuarios | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Baño para personas con discapacidad | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Sala de Espera | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Sillas de la Sala de Espera | Si [ ]  No [ ] ¿Cuántas? \_\_\_ | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |
| Servicios Públicos | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |  |
| Internet Gratis Ciudadanos | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |  |
| Conectividad del Centro Zonal | Si [ ]  No [ ]  | Excelente[ ] Bueno[ ] Regular[ ] Malo[ ]  |  |
| **Estrategia del Teléfono Verde** |
| Está en funcionamiento (al levantar la bocina entra la llamada al Centro de Contacto) | Si [ ]  No [ ]  |  |
| Cuenta con afiche de identificación e instrucciones | Si [ ]  No [ ]  |  |
| Cuenta con silla para ciudadano, papel y lapicero | Si [ ]  No [ ]  |  |

1. **RESULTADO DE EJERCICIO DE CLIENTE INCÓGNITO**

|  |
| --- |
| **MOMENTO 1: OBSERVACIÓN A LA ENTRADA DEL CENTRO ZONAL** |
| 1. ¿Hay fila de ciudadanos antes de la hora de apertura del Centro Zonal?  | Si [ ]  No [ ]  |
| 2. ¿A qué hora abrieron las puertas del centro zonal? *(registre hora exacta si aplica)* |  |
| 3. ¿De qué manera el vigilante permite el ingreso de los ciudadanos al Centro Zonal?  | Todos a la vez | Por tandas | ¿Otra forma? ¿Cómo? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 4. ¿Se exige algún documento para permitir el ingreso al centro zonal? | Si | No | ¿Cuál? |
| 5. ¿Una vez se ingresa al CZ, le entregan un turno de atención? | Si | ¿Quién lo entrega?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | No |
| 6. ¿Cuál es el mecanismo que utiliza el centro zonal para organizar la asignación de turnos? | Fichas de papel | SDAT | Toma turno |
| Por orden de llegada | Otro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_¿Está funcionando? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 7. ¿Durante la visita al CZ evidenció que se garantiza la atención preferencial? | SI¿A quién? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_¿Quién lo organiza? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | No se requirió | Se requirió y no se garantizó¿A quién? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 8. ¿Se evidencia en algún momento que se limite la entrada de los ciudadanos al punto de atención?  | SI¿Quién la limita y por qué? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | No |
| 9. ¿Se admite el ingreso de ciudadanos al centro zonal a las 5:00 p.m.? (Si Aplica) | Si | No |

|  |
| --- |
| **MOMENTO 2: OBSERVACIÓN EN SALA DE ESPERA** |
| 10. Número de ciudadanos que esperan ser atendidos al momento de la apertura del Centro Zonal.  | Cero (0) | 1 a 5 | 6 a 10 | Más de 10 |
| 11. ¿Se brinda a los ciudadanos alguna charla o información específica mientras aguardan en la sala de espera? | Si¿Quién la dio? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | No ( Pase a P17 ) |
| 12. ¿Qué tipo de información se suministró en la charla?: | Requisitos de los trámites | Competencia según área de influencia | Oferta institucional | Canales de atención del ICBF |
| Temas preventivos | Plan de emergencia y rutas de evacuación | Otra, ¿Cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 13. ¿El colaborador fue respetuoso, amable al hablar y respondió inquietudes a los ciudadanos? | Si | No |
| 14. ¿El colaborador utilizó un lenguaje claro al dar la charla informativa? | Si | No |
| 15. ¿En la sala de espera algún colaborador pide datos a los ciudadanos antes de ser atendidos formalmente o les hace diligenciar algún formato? | Si¿Cuál? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | No |
| 16 ¿Cuánto tiempo transcurrió desde el momento de la asignación de turno hasta el momento en que fue llamado para la atención con el responsable de servicios y atención? | Menos de 5 minutos | Entre 5 a 15 minutos | Entre 15 a 30 minutos | Entre 30 a 60 minutos |
| Más de 60 minutos | Especifique cuánto tiempo\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |
| --- |
| **MOMENTO 3: DURANTE LA ATENCIÓN** |
| 17. ¿De qué manera el Responsable de Servicios y Atención hace seguir a los ciudadanos al cubículo de atención? | Llama en voz alta desde su cubículo | Va hasta la sala de espera y llama al siguiente turno | El ciudadano que sale de atención llama al siguiente turno |
| El vigilante hace pasar al ciudadano siguiente | El tablero digital / TV indica el siguiente turno |
| 18. Mencione si durante la visita de Cliente Incógnito se presentó algún inconveniente con la asignación y el llamado de los turnos para la atención. |  |
| 19. Número de Responsables de Servicios y Atención que están atendiendo a los ciudadanos durante la jornada laboral del día en que se realiza el cliente incógnito. | AM | M | PM |
| 20. ¿Se observa la coordinación de turnos durante la hora de almuerzo? | Si | No | No se evidencia |
| 21. ¿Cuánto tiempo en promedio duró la atención que le brindó el Responsable de Servicios y Atención? | Menos de 5 minutos | Entre 5 a 10 minutos | Entre 11 y 20 minutos | Entre 21 y 30 minutos |
| Más de 30 minutos | Especifique cuánto tiempo\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 22. ¿El Responsable de Servicios y Atención porta el carné institucional? | Si | No |
| 23. El colaborador saluda con el guion establecido (“Buenos días, tardes o noches”, bienvenido al ICBF, mi nombre es (nombre y apellido) ¿En qué le puedo servir?”. | Si | No |
| 24. Si el colaborador tuvo que retirarse del puesto de trabajo, ¿justificó su ausencia? | Si | No | No Aplica |
| 25. ¿Durante la atención el colaborador hizo contacto visual? | Si | No |
| 26. ¿El colaborador lo llamó por su nombre? | Si | No |
| 27. ¿Las interrupciones del colaborador impidieron que usted concluyera el relato del caso que lo llevó a acudir al ICBF? | Si | No |
| 28. ¿El colaborador interactuó con otros funcionarios en temas de carácter personal, mientras lo atendía? | Si | No |
| 29. ¿El colaborador hizo uso de su teléfono celular, mientras lo atendía? | Si | No |
| 30. ¿El colaborador hizo uso del teléfono fijo para temas personales, mientras lo atendía? | Si | No |
| 32. ¿Cuáles comportamientos fueron evidentes durante la atención que le prestó el colaborador de SYA?: (Puede marcar varias opciones) | El colaborador lo orientó con solidaridad y sentido humano | El colaborador demostró interés e iniciativa por buscar la información | El colaborador demostró respeto e imparcialidad | El colaborador escuchó de forma activa y promovió el intercambio de información e ideas |
| El colaborador se comunicó de forma segura y con profesionalismo | El colaborador fue recursivo, práctico y propuso nuevas alternativas en la atención |
| 33. ¿El colaborador utilizó el protocolo? | Si | No |
| 34. ¿Le solicitaron sus datos básicos para el ingreso al SIM? | Si | No |
| 35. ¿Le informaron el uso de protección de datos personales?  | Si | No |
| 36. ¿Le indicaron cuáles son los requisitos para el trámite? | Si | No |
| 37. ¿Le dieron número de radicado? | SiNo. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | No |
| 38. ¿Le informaron los demás canales del ICBF? | Si | No |
| 39. ¿El colaborador le preguntó si la información suministrada responde a su necesidad? | Si | No |
| 40. ¿El colaborador le informó el paso a seguir en su trámite? | Si | No |
| 41. Conocimiento del colaborador de servicios que atendió el trámite definido para el ejercicio. | Excelente[ ]  Regular [ ] Bueno [ ]  Malo[ ]  |
| 42. Puntualidad de los Responsables de Servicios y Atención con el horario laboral. | Excelente[ ]  Regular [ ] Bueno [ ]  Malo[ ]  |
| 43. Presentación personal de los Responsables de Servicios y Atención | Excelente[ ]  Regular [ ] Bueno [ ]  Malo[ ]  |
| **Observaciones:** |

1. **REGISTRO FOTOGRÁFICO:**

|  |  |
| --- | --- |
| **FACHADA DEL CENTRO ZONAL** | **INGRESO DEL CENTRO ZONAL** |
| **SALA DE ESPERA** | **SALA DE ESPERA - SILLAS** |
| **BAÑO USUARIOS** | **BAÑO PERSONAS CON DISCAPACIDAD** |
| **BUZÓN DE PETICIONES** | **PUESTO DE TRABAJO DEL RESPONSABLE DE SERVICIOS Y ATENCIÓN** |
| **TELÉFONO VERDE** | **SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS** |
| **CARTELERA FÍSICA** | **CARTELERA VIRTUAL** |
| **SALA LÚDICA PARA MENORES DE EDAD** | **ZONAS POR MEJORAR** |

1. **COMPROMISOS:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Compromisos / tareas** | **Compromiso en el Centro Zonal** | **Compromiso en la Dirección de Servicios y Atención** | **Fecha de Cumplimiento** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Nota**: las peticiones que se registren en el módulo de Atención al Ciudadano del Sistema de Información Misional - SIM, producto de las actividades de cliente incógnito se les realizarán los siguientes ajustes por parte de la Dirección de Servicios y Atención:

* El número de documento será modificado por una SD – Sin Documento.
* La información de los siguientes campos será eliminada: localidad, barrio, dirección, observaciones particulares ubicación, teléfono, celular y correo electrónico

Si la petición genera cita en el Sistema Electrónico de Asignación de Citas - SEAC, el colaborador deberá solicitar al responsable de servicios y atención del centro zonal la cancelación o anulación de registro de la cita.

En las peticiones donde se modifique la información o la cancelación de la cita se deberá registrar una actuación tipo observación en el SIM, donde quede registrado que la petición se trataba de un ejercicio de cliente incógnito, con el fin de no alterar la información de bases de datos y sistemas de información de la entidad.