



INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL CON AGENDAMIENTO DE CITAS EN DIRECCIONES REGIONALES

Objetivo: Describir los pasos que se deben seguir para la atención presencial con agendamiento de citas en las Direcciones Regionales y los responsables.

Modelo de atención:

Durante los primeros meses de implementación de esta modalidad de atención presencial con agendamiento de cita y teniendo en cuenta las características de la población sujeto de atención por parte de Prosperidad Social, se desarrollará un **modelo mixto de atención**, que permitirá el ingreso de personas con y sin cita, que se irán atendiendo de manera simultánea, es decir una persona con cita y otra sin cita y así sucesivamente, teniendo en cuenta los siguientes criterios de orden:

- Personas de atención preferencial: niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad, mujeres gestantes o con niños en brazos y personas mayores
- Personas con cita agenda
- Personas sin cita

El aplicativo Web para el agendamiento de citas para la atención presencial de los grupos de valor y ciudadanía en general, busca tener mayor control de la afluencia y ofrecer un servicio con mayor oportunidad. Por lo anterior, cada cita tendrá una duración máxima de 15 minutos por persona. Si el ciudadano no se presenta puntualmente a su cita, y llega pasados (5) cinco minutos de la hora programada, se le deberá informar que debe reprogramar la misma por la página web de agendamiento o si desea esperar a que haya un turno disponible.

Desarrollo del instructivo

Responsable: Servidor público o colaborador de Prosperidad Social en cada punto

No.	Actividad	Descripción
1	Consulta de citas agendadas	Consultar diariamente las citas agendadas en el aplicativo dispuesto.
2	Atención según modelo de atención	Realizar la atención de los ciudadanos con cita y sin cita conforme al modelo mixto.
3	Tipificación de la atención	Tipificar en DELTA de acuerdo con la matriz de atención presencial.



4	Confirmación de la atención	Registrar en el aplicativo de agendamiento de citas de Prosperidad Social la atención realizada.
----------	-----------------------------	--

¡¡Importante!!

- * Tener especial cuidado con las personas que requieran atención preferencial estén o no en la agenda se deberá priorizar su atención según sea el caso.
- * Hacer de manera permanente pedagogía a los ciudadanos para recomendar que en futuras ocasiones realicen el agendamiento de su cita para la atención presencial a través del aplicativo en la página Web de Prosperidad Social.

Funcionamiento del aplicativo de Agendamiento de citas

Actividad	Descripción
Consulta de citas agendadas	<ol style="list-style-type: none">1. Iniciar sesión en el aplicativo de agendamiento de citas con el usuario y contraseña que le ha sido enviado al correo electrónico2. Ubicar el ícono de agendamiento de citas en la parte izquierda del menú y dar clic
Validar y gestionar citas	<ol style="list-style-type: none">1. Ubicar el ícono de agendamiento de citas2. Identificar las citas agendadas: fecha, la hora, el punto de atención, número de identificación del ciudadano.3. Entrar por <i>editar</i> y registrar si la persona asistió o no.<ul style="list-style-type: none">- Asistió: Si o no- Número de radicado de la atención en DELTA- Envío de SMS, Seleccionar si o no, para envío de un mensaje de texto para diligenciar la encuesta de satisfacción- Observaciones: En caso de presentarse novedades u observaciones de la atención, un breve comentario “atención exitosa”.- Dar clic en guardar y finalizar4. Para la consulta de citas, en la herramienta existen diferentes bandejas donde se pueden buscar las citas según el estado y semana que se consulta:<ul style="list-style-type: none">- Bandeja “Pendientes”: Aparecen las citas en estado “Reservadas”



- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Bandeja Cerrados: Aparecen las citas tipificadas como “Asiste o “No asiste”, y las citas “Canceladas”- Bandeja “Mi grupo”: Si hay más de un agente asociado al punto de atención, es posible que se revise y se atiendan las citas programadas para el (los) compañero(s) en la misma sede, en caso de congestión del punto, equilibrar citas entre agentes, o falla en el aplicativo del compañero. |
|--|---|

¡¡Importante!!

En el siguiente video podrás observar el paso a paso en el aplicativo:



Guía Usuario
Asesor - Agendamie