



## INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL CON AGENDAMIENTO DE CITAS PUNTOS DE LA RED CADE Y SUPERCADE

Objetivo: Describir los pasos que se deben seguir para la atención presencial con agendamiento de citas en la Red CADE y SuperCADE 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.

### Desarrollo del instructivo

#### Responsable: Asesor de Prosperidad Social en cada punto

No.	Actividad	Descripción
1	Remisión diaria del reporte de ciudadanos agendados	Remitir diariamente antes de las 7 a.m., el reporte de citas agendadas al correo del funcionario responsable de orientación e información en los puntos de atención de la Alcaldía.
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 SAT y 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.

**Responsable: Funcionario de orientación de la Alcaldía**

No.	Actividad	Descripción
1	Recepción del listado de agendamiento de citas	Recibir el listado de agendamientos de citas que le entregará el asesor de cada punto de atención con la siguiente información: <b>a)</b> Fecha <b>b)</b> Hora de la cita <b>c)</b> Nombre del ciudadano <b>d)</b> Número de cédula
2	Verificación del documento al Ingreso al punto	Verificar en el listado de agendamientos que la información del ciudadano corresponda con su documento de identificación original al ingresar al punto.  En caso de no encontrar relacionado al ciudadano en el listado de agendamiento, se le debe solicitar el correo o mensaje de texto con la confirmación de la cita.
3.	Turno SAT	Entregar el turno SAT al ciudadano que ha llegado a tiempo a su cita para ser llamado en el módulo de Prosperidad Social para su atención.  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.



		En caso de que un ciudadano no cumpla con su cita y si ya está en la fila el siguiente ciudadano, se le puede entregar el turno para que ingrese antes de tiempo.
--	--	---

## Funcionamiento del aplicativo de Agendamiento de citas

Actividad	Descripción
Consulta de citas agendadas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Iniciar sesión en el aplicativo de agendamiento de citas con el usuario y contraseña que le ha sido enviado al correo electrónico</li><li>2. Ubicar el ícono de agendamiento de citas en la parte izquierda del menú y dar clic</li></ol>
Validar y gestionar citas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ubicar el ícono de agendamiento de citas</li><li>2. Identificar las citas agendadas: fecha, la hora, el punto de atención, número de identificación del ciudadano.</li><li>3. Entrar por <i>editar</i> y registrar si la persona asistió o no.<ul style="list-style-type: none"><li>- Asistió: Si o no</li><li>- Número de radicado de la atención en DELTA</li><li>- Envío de SMS, Seleccionar si o no, para envío de un mensaje de texto para diligenciar la encuesta de satisfacción</li><li>- Observaciones: En caso de presentarse novedades u observaciones de la atención, un breve comentario “atención exitosa”.</li><li>- Dar clic en guardar y finalizar</li></ul></li><li>4. 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"><li>- Bandeja “Pendientes”: Aparecen las citas en estado “Reservadas”</li><li>- Bandeja Cerrados: Aparecen las citas tipificadas como “Asiste o “No asiste”, y las citas “Canceladas”</li><li>- 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.</li></ul></li></ol>

**¡¡Importante!!**

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



Guía Usuario  
Asesor - Agendamie