

2. DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS - HERRAMIENTA N°2

Esta sección entrega a la Administración Pública elementos para la evaluación y el diseño de espacios físicos destinados a la atención al ciudadano; el esquema de la metodología está basado en la experiencia de Bogotá; D.C., en los resultados de las visitas técnicas realizadas por el PNSC a entidades prioritaria, en las actividades del PNSC relacionadas con las estrategias de comunicación y estructura organizacional - caracterización del ciudadano- y en las normas legales y técnicas analizadas.

Su aplicación permitirá adecuar y mejorar, a partir de conceptos y elementos arquitectónicos, las áreas destinadas a la atención al ciudadano para el canal presencial, en especial a la atención a adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo y población vulnerable en general.

El marco conceptual bajo el cual se diseñó esta Herramienta N°2 se basó en las siguientes preguntas: ¿Qué hace la entidad?, ¿Quién realiza la atención al ciudadano?, ¿Cómo la hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Dónde se realiza?, ¿Con qué cuenta para realizarla?, ¿Para quién la realiza? y ¿Por qué la realiza?. Su aplicación no tiene que ser consecutiva; sin embargo se recomienda cubrir todos los elementos de análisis mencionados en el documento.

i. PROTOCOLO PARA EL RECONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN

El ejercicio de evaluación de espacios físicos destinados a la atención al ciudadano va mas allá del levantamiento de información arquitectónica; se requiere el *RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL* previo de 4 elementos al interior de la entidad (trámites y servicios, aspecto administrativo, técnico y tecnológico y ciudadano que se atiende), con el propósito de conocer su funcionamiento y de generar criterios que faciliten el diseño de espacios que satisfagan la estadía del ciudadano en un Punto de Atención y Servicio.

Estos aspectos también se ven reflejados en la Norma ISO 9001, desde la perspectiva privada, con relación a la figura “empresa-cliente”, donde se menciona la importancia de medir la satisfacción del cliente; si bien esta norma no da recomendaciones definitivas, menciona factores como tipo de organización, tipo de producto y tipo de cliente, elementos claves que permiten conocer la empresa y dirigir acciones encaminadas a un mejor servicio, finalidad también de la Administración Pública.

Para el análisis previo de estos aspectos, es importante la participación de servidores públicos que estén directamente relacionados con la atención al ciudadano y que conozcan el día a día de los servicios que presta la entidad, visto desde los diferentes canales de atención (presencial,

telefónica, virtual y correspondencia). La razón por la cual se revisan los diferentes canales obedece a que se requiere un espacio físico, así como especificaciones técnicas y tecnológicas adecuadas para su ubicación.

Por otra parte se debe hacer un *RECONOCIMIENTO ESPACIAL* O FÍSICO de las diferentes áreas que conforman el Punto de Atención y Servicio, de las zonas que se reconocieron en la primera sección de este capítulo, a saber:

LOCALIZACIÓN

Zona I : ACCESO (Ingreso, Información u Orientación, Radicación)

Zona II : PERMANENCIA (Sala de espera y Servicios básicos y/o complementarios)

Zona III: ATENCIÓN (Canales de servicio)

Zona IV: ADMINISTRATIVA (Administración; Servicios internos y Instalaciones Básicas)

En este análisis espacial, se debe tener en cuenta el funcionamiento de las instalaciones básicas o servicios generales, los cuales, a su vez, están englobados en estándares o principios de diseño¹: accesibilidad, circulación, funcionalidad, permanencia, ergonomía, eficiencia y ecoeficiencia. Los servicios generales y estándares o principios de diseño se analizan luego de la revisión de la información institucional y espacial recolectada.

Tanto el análisis institucional como el espacial se puede realizar a través de la aplicación de la metodología diseñada para este fin (Herramienta N° 2 – Ficha de Reconocimiento y evaluación de puntos de atención), la cual fue elaborada a partir de los modelos utilizados por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de Bogotá; D.C. La suma de los análisis de aspectos institucionales y espaciales da como resultado parámetros de zonificación y distribución de espacios adecuados para la atención al ciudadano. *Ver gráfico 1.*

Como elemento importante en este enlace de análisis y aplicación de la herramienta, se tuvo en cuenta la atención a adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo y población vulnerable en general. En el caso de evaluación de espacios físicos para personas con discapacidad, se debe realizar desde la perspectiva del ciudadano interno y externo; es decir, identificar cuáles especificaciones técnicas utiliza la entidad para la incorporación de servidores públicos con discapacidad y cuáles son las condiciones técnicas que tiene en cuenta la entidad para la atención al ciudadano que solicita el servicio o realiza un trámite.

¹ Los principios o estándares señalados fueron tomados textualmente del documento Manual de diseño de espacios arquitectónicos para los centros integrados de servicios, diapositivas 9 a 11, del Departamento Nacional de Planeación –DNP-. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano –PNSC-. Diciembre de 2008.

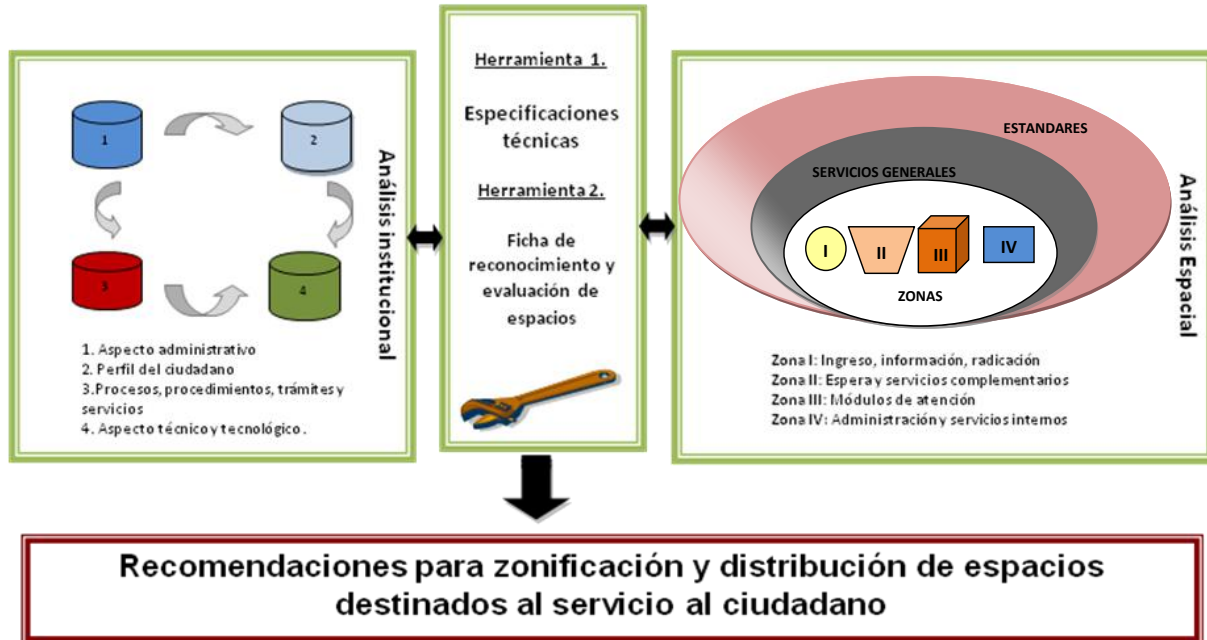


Gráfico N°1.

En concordancia con lo expuesto, a continuación se presentan los aspectos que se deben revisar en cada uno de los análisis:

1. RECONOCIMIENTO - Análisis institucional:

Este proceso inicia con la identificación de los aspectos de trámites y servicios; técnicos y tecnológicos, administrativos y del ciudadano, su análisis debe responder a las siguientes preguntas

- 1a. ¿Cuál es la naturaleza del punto de atención? - ¿Qué hace la entidad?
- 1b. ¿Cuál es el objetivo de la oficina?- ¿Para qué fue diseñada? –Descripción de la naturaleza del punto de atención.
- 1c. En el organigrama institucional ¿A qué dependencia pertenece?
- 1d. Las actividades desarrolladas ¿Están relacionadas con la misión o visión de la entidad y a qué procesos apoyan?
- 1e. ¿Cuál es el horario de atención, cuál el de los servidores públicos? - ¿Cuál es la jornada de atención?
- 1f. ¿Qué tipo de servicios y/o trámites prestan? – ¿Cuál es la ruta del trámite o servicio?
- 1g. ¿Cuál es la disponibilidad de recursos de la entidad para prestar el servicio?
- 1h. ¿Cuál es la demanda del trámite y/o servicio?; ¿Cuál es el promedio diario de ciudadanos atendidos?

- 1i. ¿Qué aspecto técnico y tecnológico se necesita para cumplir con la función asignada en atención al ciudadano? ¿Qué herramientas utilizan para prestar el trámite y/o servicio?
- 1j. ¿Cuál es el lugar donde se efectúa el trámite o servicio analizado?
- 1k. ¿Qué relación institucional es necesaria para llevar a cabo el trámite o servicio solicitado por el ciudadano?

El contenido de cada respuesta a estas preguntas se presenta a continuación y se puede compilar en la **Ficha de Reconocimiento y Evaluación de Espacios Físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano** – Herramienta 1- diseñada para este fin, de la siguiente manera:

1a. ¿Cuál es la naturaleza del punto de atención? - ¿**Qué** hace la entidad?

R/ La **naturaleza** del punto de atención se basa en el concepto de Trámite y Servicio del Departamento de Administración Pública –DAFP-² y en los resultados de las visitas técnicas a entidades, así:

- **Naturaleza por Trámite:** cuando la dependencia está dedicada a realizar un “conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud”.
- **Naturaleza por Servicio:** cuando la dependencia está dedicada a realizar un “conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad”.
- **Naturaleza Mixta:** reúne la naturaleza por trámite y por servicio.

En los términos en que se plantea la naturaleza de los puntos de atención, según el concepto de la ESAP en la Guía del Servicio al Ciudadano, no se hace distinción entre trámite y servicio, definiendo este último como el “conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o persona- natural o jurídica- para satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc,³”, con unos procedimientos previamente definidos.

² Tomado de la Guía para la Inscripción y racionalización de trámites y servicios del DAFP. Pag. 9.

³ Guía del servicio al ciudadano de la ESAP, pag 12.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los Puntos de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) marcar con X la casilla correspondiente: Trámites, Servicio o Mixta.

- 1b. ¿Cuál es el objetivo de la oficina?- ¿**Para qué** fue diseñada? –Descripción de la naturaleza del punto de atención.

R/ El **para qué**, es la descripción de la naturaleza de la entidad. Ejemplo: En un punto de atención, cuya naturaleza es de servicio, su descripción puede ser: oficina de orientación, información y direccionamiento de los trámites de la entidad. Para el caso de trámites se puede describir como: oficina que entrega certificados, entrega de documentos, etc.

El modelo integral de servicio debe facilitar el acceso a la información a través de medios virtuales y telefónicos, ya que significa, para la administración pública, otras formas de interactuar con el ciudadano.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los Puntos de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) especificar las características de la oficina a evaluar.

- 1c. En el organigrama institucional ¿A qué dependencia pertenece?

R/ En el aspecto operativo, en el organigrama de la institución, identificar a qué dependencia u oficina pertenece o si es independiente el punto de atención. Ejemplo: los puntos de atención visitados en su mayoría dependen de la Oficina de Planeación o de Secretaría General.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los Puntos de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) escribir cual es la dependencia a la que pertenece el Punto de Atención destinado al servicio al ciudadano.

- 1d. Las actividades desarrolladas ¿Están relacionadas con la misión o visión de la entidad y a qué procesos apoya?

R/Dentro de la estructura organizacional y en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad identificar si las actividades que realiza el punto de atención van dirigidas a complementar la misión o visión de la entidad y a qué procesos soporta (estratégicos, misionales o de apoyo).

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) marcar con X la casilla correspondiente: Misión, Visión Procesos-estratégicos, misionales o de apoyo. En caso de no señalar ninguno de las anteriores marcar con X en la casilla de Otros y describirlo en la casilla correspondiente.

1e. ¿Cuál es el horario de atención, cuál el de los servidores públicos? - ¿Cuál es la jornada de atención?

Diferenciar cual es el horario de ingreso y salida de los servidores públicos y cuál es el horario de atención al público. Aclarar si la jornada en la prestan el servicio es continua a no.

1f. ¿Qué tipo de servicios y/o trámites prestan? – ¿Cuál es la ruta del trámite o servicio?

R/ Identificar cuáles son los trámites y servicios que presta la entidad, teniendo en cuenta las políticas y programas de la entidad. Esta identificación se puede hacer por el nombre del mismo, por área donde funciona o por la función que puede desempeñar el servidor público.

Las actividades que se desprenden del concepto de trámite y servicio son complementarias: el trámite esta expresado por ley y el servicio consiste en aquellas herramientas que facilitan la divulgación y aplicación de la ley es el valor agregado que le entrega la entidad al ciudadano, de ahí que existan oficinas de atención al ciudadano que se dediquen exclusivamente a entregar información o implementen estrategias de comunicación que provean al ciudadano de elementos que le ayuden a llevar a feliz término el trámite solicitado. Ejemplo: la expedición de documentos por página WEB.

Por otra parte, “un trámite puede ser concebido, en su expresión más simple, como el ingreso y manejo de la información por parte de la Administración Pública con el objeto de garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad, o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública” (*Directiva Presidencial 07 de 1993*).

Para efectos de la Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios del DAFP se entienden a los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el Portal del Estado Colombiano a los que alude la Ley 962 de 2005.

Para efectos de confirmar cuáles son los trámites y/o servicios que presta el punto de atención al ciudadano, es importante hacer una revisión de todos los trámites y servicios incluidos en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT -de la entidad. Tener cuidado cuando la naturaleza de la oficina es de servicio e incluye la entrega de información, pues debería cubrir la información de la totalidad de trámites y servicios de la entidad registrados en el SUIT.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) el formato de Descripción de Trámites y/o servicios debe ser diligenciado por cada trámite y/o servicio identificado, por área o por función que desempeña el servidor público. Marcar con X la casilla

correspondiente: Trámite, Servicio, Otro. En la casilla de Nombre y descripción, identificar si el trámite o servicio a analizar se hace por el nombre del mismo, por área donde funciona o por la función que puede desempeñar el servidor público. Describir en qué consiste y definir cuál es la ruta o procedimiento del mismo. Recomendación: Iniciar el diligenciamiento por importancia de trámite o servicio y si es posible, también, por canal de atención.

1g. ¿Cuál es la disponibilidad de recursos de la entidad para prestar el servicio?

R/ Los recursos están enfocados a los medios que utiliza la entidad para prestar el trámite o servicio demandado (recurso humano, tiempos de atención, tiempos de respuesta, canales de atención y niveles de atención)

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) diligenciar los aspectos mencionados de la siguiente manera:

- ✓ *Identificar el número de servidores públicos disponibles para atender el trámite, servicio, área o función que se analiza. Esta identificación también se debe hacer para servidores públicos en condición de discapacidad.*
- ✓ *Tiempo productivo laboral: corresponde al 80% del tiempo efectivo laborado; ejemplo: en una jornada laboral de 8 horas los minutos totales son iguales a 480 min/día. El 80% se considera tiempo productivo; es decir 384 min/día. (el 20% restante de fatiga).*
- ✓ *Identificar los tiempos de atención, son los minutos que dedica el servidor público para atender al ciudadano, es el tiempo de contacto directo por cualquiera de los canales. Se establecieron rangos cada 2 min (0 a 2; 3 a 5; 6 a 8; etc..). Es importante identificar y comparar los tiempos de atención con los establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de cada entidad.*

Se puede presentar que para un mismo trámite existan varios servidores públicos cumpliendo diferentes funciones, en este caso tome el tiempo total de todo el proceso y en observaciones desagregar tiempos por función y proceso.

- ✓ *Establecer si la respuesta es inmediata o si el ciudadano tiene que regresar a la entidad (S/N). En caso de respuesta negativa (N), en el renglón de observaciones mencionar cuanto tiempo se toma la entidad en responderle al ciudadano para que éste se acerque de nuevo a las instalaciones de la entidad a efectuar o terminar su trámite.*

- ✓ *¿Los ciudadanos para acceder al trámite o al servicio tienen que realizar su cancelación o pago en dinero? Responder si la entidad hace el recaudo en sus instalaciones (S/N).*
- ✓ *Establecer si el proceso de atención es sistematizado (S/N).*
- ✓ *Identificar cuáles son los canales de atención utilizados. Los canales de atención corresponden a: **P**: Presencial; **V**: Virtual; **E**: Escrito; **T**: Telefónico*
- ✓ *Establecer cuál es el nivel de atención del trámite y/o servicio requerido, corresponden a: **O**: Orientación; **B**: Nivel de Atención Básica; **E**: Nivel de atención Especializada y **DC**: Dirección y Coordinación.*

Se puede presentar que los servidores públicos disponibles actualmente cumplan diferentes funciones, dentro de las cuales la de atención al ciudadano puede ser complementaria. Ejemplo un profesional técnico puede dedicarse a labores de orientación y atención básica. Un Coordinador también puede atender el nivel especializado. Para revisar especificidad de los perfiles de acuerdo a éstos niveles de atención, remitirse a la herramienta “Perfil del Servidor”, diseñada por el PNSC.

1h. *¿Cuál es la demanda del trámite y/o servicio?; ¿Cuál es el promedio diario de ciudadanos atendidos?*

R/ Corresponde a los ciudadanos que solicitan un trámite, resolver inquietudes o solicitar servicios propios de la entidad (esta solicitud se puede realizar a través de los diferentes canales de atención).

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) establecer el número PROMEDIO de ciudadanos que visitan la entidad para acceder al trámite y/o servicio con una unidad de tiempo (para este caso la unidad de tiempo a utilizar es día); ejemplo 50 personas/día; 15 personas/semana.

Se debe tener en cuenta el promedio más alto o el pico que se presenta en ciertas ocasiones. La entidad debe estar en la capacidad de atender el máximo número de ciudadanos o establecer estrategias que cubran su mayor demanda (Supernumerarios, apertura de otros puntos de atención).

Del PROMEDIO establecido, identificar cuántos de éstos ciudadanos son de atención prioritaria; se entiende: por edad, aquellos adultos mayores de 62 años, niños menores de 7 años; por capacidad enanos, personas en condición de discapacidad y mujeres embarazadas y por vulnerabilidad personas desplazadas. Para identificar otro tipo de características propias del ciudadano podrá remitirse a la herramienta como

“perfil del ciudadano” que recoge información sobre características socio-demográficas, intereses y necesidades y satisfacción ciudadana.

- 1i. ¿Qué aspecto técnico y tecnológico se necesita para cumplir con la función asignada en atención al ciudadano? ¿Qué herramientas utilizan para prestar el trámite y/o servicio?

R/ Corresponde a los elementos de oficina y tecnológicos que se utilizan para poder llevar a cabo el trámite o servicio solicitado por el ciudadano. Se revisa la técnica, es decir los procedimientos y la tecnología aplicada a la actividad que se realiza.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) establecer cuáles son las herramientas técnicas y tecnológicas que utiliza el servidor público que le facilitan el cumplimiento de su función en atención al ciudadano. Ejemplo, computador, impresora, cámara fotográfica, mueble archivador, etc..

En caso de identificar alguna falencia no solo en este aspecto sino administrativamente, espacialmente, de funcionamiento o de servicios internos, incluirla en las recomendaciones, teniendo en cuenta que el servidor público es el “ciudadano interno de la organización, quien también demanda productos y servicios, bien sea como funcionario [persona] o bajo la forma de equipo o dependencia de trabajo. Esta ampliación del concepto de ciudadano es de la mayor trascendencia en la gestión del servicio, ya que si se satisfacen apropiadamente las necesidades del personal de la institución con seguridad se lograrán impactos positivos en la atención del ciudadano externo”⁴

- 1j. ¿Cuál es el lugar donde se efectúa el trámite o servicio analizado?

R/ corresponde a la ubicación física donde se desarrollan las actividades de atención al ciudadano.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) identificar el sitio donde se genera el trámite o servicio especificando la ciudad y la ubicación exacta. Ejemplo Ciudad-Bogotá. Ubicación exacta – Piso 3 del edificio central Oficina de Planeación.

- 1k. ¿Qué relación institucional es necesaria para llevar a cabo el trámite o servicio solicitado por el ciudadano?

R/Existe la posibilidad de generar relaciones interadministrativas y con otras entidades del mismo sector para cumplir con el trámite requerido.

⁴ Guía del servicio al ciudadano de la ESAP, pag 12.

En caso necesario en la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) mencionar que dependencia interna, entidad externa o del sector se requiere para llevar el trámite y/o servicio a feliz término (¿el ciudadano se debe trasladar a otro lugar?)

Una vez recolectada la información se define el número de servidores públicos que se necesitan para atender el número total de ciudadanos o el número total de solicitudes por ciudadano. Este resultado sirve para definir de conformidad con la demanda cuántos puestos de trabajo se requieren por trámite, servicio o área. *Celdas verde y amarilla respectivamente en la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel).*

Estos cálculos de número de servidores públicos o número de ciudadanos se realizan a partir de las siguientes variables: jornada laboral (horas/día); tiempo productivo (minutos /día); tiempo destinado para la atención (# de minutos); número de servidores disponibles y número de ciudadanos atendidos.

A continuación se presenta el modo de realizar estos cálculos, basado en una jornada laboral de 8 horas.

ANÁLISIS INSTITUCIONAL Y ESPACIAL

Para efectos de calcular el **número de servidores públicos**, se presentan dos formas de efectuarlos: el Modo 1 se realiza a partir de un número aproximado de ciudadanos atendidos en un rango de tiempo de atención determinado. El Modo 2 se define por el número exacto de ciudadanos y el tiempo máximo que se tarda un servidor público en atender a un ciudadano.

1. Cálculo del número de servidores para cubrir la demanda de solicitudes del ciudadano (Modo 1)

Instrucciones para el diligenciamiento:

1. Señale el número de horas disponibles para atención al ciudadano
2. Identifique cuál es el tiempo de atención (rangos en las columnas A-C)
3. En el cuadro sombreado identifique el número aproximado de ciudadanos atendidos, sobre la fila del rango de tiempo de atención
4. R/ Una vez ubique la celda del número de ciudadanos atendidos, en esa misma columna identifique el número de servidores necesarios para la atención

1. Jornada Laboral 8 Horas/Día
480 Minutos/Día

Tiempo Productivo 80% Fatiga 20%
384 Minutos/Día

← →

A B C

4.R/ Servidor Público			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	40
2. Minutos													n
0	a	2	192	384	576	768	960	1.152	1.344	1.536	1.728	1.920	7.680
3	a	5	77	154	230	307	384	461	538	614	691	768	3.072
6	a	8	48	96	144	192	240	288	336	384	432	480	1.920
9	a	11	35	70	105	140	175	209	244	279	314	349	1.396
12	a	14	27	55	82	110	137	165	192	219	247	274	1.097
15	a	17	23	45	68	90	113	136	158	181	203	226	904
18	a	20	19	38	58	77	96	115	134	154	173	192	768
21	a	23	17	33	50	67	83	100	117	134	150	167	668
24	a	26	15	30	44	59	74	89	103	118	133	148	591
27	a	29	13	26	40	53	66	79	93	106	119	132	530
30	a	32	12	24	36	48	60	72	84	96	108	120	480
33	a	35	11	22	33	44	55	66	77	88	99	110	439
36	a	38	10	20	30	40	51	61	71	81	91	101	404
39	a	41	9	19	28	37	47	56	66	75	84	94	375
42	a	44	9	17	26	35	44	52	61	70	79	87	349
45	a	47	8	16	25	33	41	49	57	65	74	82	327

Nota: Este formato fue diseñado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; D.C.

1. Cálculo del número de servidores para cubrir la demanda de solicitudes del ciudadano (Modo 2)

Instrucciones para el diligenciamiento:

1. Señale el número de minutos del tiempo productivo, según la jornada laboral
2. Identifique cual es el tiempo de atención (en minutos máximos) Ejemplo la atención es de 2 a 5 minutos, tome el # 5.
3. Señale cuál es el número de ciudadanos que requieren del servicio a analizar
4. R/ Con los datos anteriores la celda con numeal 4.R/ le dará el número de servidor (es) públicos necesario para cubrir la demanda de solicitudes

1 servidor público	
N° de ciudadanos	Tiempo de atención
1	5
N° de ciudadanos/día	Tiempo productivo
77	384

1 servidor público	
1 servidor público	N° de ciudadanos/día
1	77
4. R/ N° de servidores públicos	N° de ciudadanos/demanda /día
3	250

El número de ciudadanos que puede atender un ciudadano se puede definir por la relación directa que existe entre jornada laboral, rango de tiempo de atención y número de servidores disponibles.

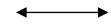
2. Cálculo del número de ciudadanos que se pueden atender

Basado en el cuadro presentado en el Modo 1, el cual también permite identificar el número de ciudadano que podría atender cierto número de servidores públicos en un rango de tiempo determinado las instrucciones para éste cálculo son:

Instrucciones para el diligenciamiento:

1. Señale el número de horas disponibles para atención al ciudadano
2. Identifique cual es el tiempo de atención (rangos en las columnas A-C)
3. Identifique el número de servidores disponibles
4. R/ El cruce entre la fila del rango de tiempo y la columna del número de servidores, señalará el número de personas que se pueden atender .

1. Jornada Laboral 8 Horas/Día
480 Minutos/Día
Tiempo Productivo 80% Fatiga
384 Minutos/Día



		4. Servidor Público										n
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2. Minutos	0 a 2	192	384	576	768	960	1.152	1.344	1.536	1.728	1.920	7.680
	3 a 5	77	154	230	307	384	461	538	614	691	768	3.072
	6 a 8	48	96	144	192	240	288	336	384	432	480	1.920
	9 a 11	35	70	105	140	175	209	244	279	314	349	1.396
	12 a 14	27	55	82	110	137	165	192	219	247	274	1.097
	15 a 17	23	45	68	90	113	136	158	181	203	226	904
	18 a 20	19	38	58	77	96	115	134	154	173	192	768
	21 a 23	17	33	50	67	83	100	117	134	150	167	668
	24 a 26	15	30	44	59	74	89	103	118	133	148	591
	27 a 29	13	26	40	53	66	79	93	106	119	132	530
	30 a 32	12	24	36	48	60	72	84	96	108	120	480
	33 a 35	11	22	33	44	55	66	77	88	99	110	439
	36 a 38	10	20	30	40	51	61	71	81	91	101	404
	39 a 41	9	19	28	37	47	56	66	75	84	94	375
	42 a 44	9	17	26	35	44	52	61	70	79	87	349
	45 a 47	8	16	25	33	41	49	57	65	74	82	327

Nota: Este formato fue diseñado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; D.C.

RECONOCIMIENTO -Análisis espacial:

Este proceso va dirigido a una revisión técnica (arquitectónica) de los espacios disponibles para la atención al ciudadano, su localización y su relación con el análisis institucional en las siguientes zonas:

Localización urbana y específica

Zona I: RECEPCIÓN

1. Acceso,
2. Vestíbulo,
3. Información y/o entrega de turnos
4. Radicación, correspondencia y/o entrega de documentos

Zona II: PERMANENCIA

5. Sala de Espera o hall de filas,
6. Servicios complementarios.

Zona III: ATENCIÓN

7. Módulos de atención personalizada.

Zona IV: ADMINISTRATIVA

8. Administración,
9. Servicios generales internos
10. Instalaciones básicas y de funcionamiento

Este análisis debe responder a las siguientes preguntas:

- 2a. ¿**Cuál** es la ubicación urbana del punto de atención de la entidad, con relación a la ciudad?, ¿Existe otro punto de atención diferente al que se está reconociendo?
- 2b. ¿Para el diseño del punto de atención se tuvo en cuenta la normatividad urbanística? ¿**Con qué** información de diseño, en las áreas destinadas a atención, cuenta la entidad? ¿Existen planos de la zona de atención?
- 2c. ¿Las instalaciones en las que está ubicado el punto de atención son propiedad de la entidad?, ¿La entidad cuenta con predios o construcciones de su propiedad disponibles?, ¿**Cuál** es la localización general y específica de la edificación y el punto de atención, con relación a la ciudad o zona?
- 2d. ¿**Cuáles** son las vías principales que rodean el punto de atención?
- 2e. ¿**Cuál** es el acceso principal? y ¿**Cuál** es la ubicación específica del punto de atención, con relación a la edificación?
- 2f. ¿**Con qué** infraestructura pública cuenta para el acceso?
- 2g. ¿**En qué** condiciones de accesibilidad se encuentra el punto de atención?
- 2h. ¿**Con qué** infraestructura física cuenta para el Punto de Atención y Servicio?

- 2i. ¿**Cuáles** son las condiciones en las que se encuentra la infraestructura del Punto de Atención y Servicio? ¿**Cuáles** son los espacios disponibles para cada una de las 4 zonas?
- 2j. ¿**Cuál** es la relación espacial del recurso humano del punto de atención con las 4 zonas mencionadas anteriormente?

El contenido de cada respuesta a las preguntas planteadas para el análisis espacial se presenta a continuación y se puede compilar en la **Ficha de Reconocimiento y Evaluación de Espacios Físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano** – Herramienta 2- diseñada para este fin, de la siguiente manera:

- 2a. ¿**Cuál** es la ubicación urbana, del punto de atención de la entidad, con relación a la ciudad? ¿Existe otro punto cumpliendo las mismas funciones?

R/Con relación a la ciudad, ubicar la edificación o punto de atención.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) escribir la dirección donde funciona el Punto de Atención y Servicio, marcar con X si está ubicado en Casa, Edificio (mencionar el número de pisos), Local o en la casilla de Otro especificar donde. En un plano identificar la localización general.

- 2b. ¿Para el diseño del punto de atención se tuvo en cuenta la normatividad urbanística? ¿**Con qué** información de diseño, en las áreas destinadas a atención, cuenta la entidad? - ¿Existen planos de la zona de atención?

R/Confirmar si el diseño del Punto de Atención y Servicio tuvo en cuenta las normas vigentes de construcción, en caso positivo o negativo identificar en un anexo independiente a la ficha de reconocimiento y evaluación la normativa correspondiente.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) marcar con X según corresponda (S/N). En un plano (planta) identificar la localización específica.

Si la entidad cuenta con, estudios técnicos, diseños o planos de la edificación o del punto de atención, facilitará cualquier tipo de análisis y decisión que se deba tomar a futuro; de lo contrario para esta evaluación se deben realizar los levantamientos arquitectónicos correspondientes.

- 2c. ¿Las instalaciones en las que está ubicado el punto de atención son propiedad de la entidad?, ¿La entidad cuenta con predios o construcciones de su propiedad disponibles?, ¿**Cuál** es la localización general y específica de la edificación y el punto de atención, con relación a la ciudad o zona?

R/ Especificar a quien pertenecen las instalaciones en las cuales funciona el punto de atención. Identificar la disponibilidad y condiciones de otros predios públicos

disponibles en la ciudad, ya que normalmente están desocupados y probablemente estén mejor ubicados o atiendan mejor las especificaciones requeridas para la prestación de los servicios o trámites.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) marcar con X según corresponda (S/N) y especificar, en caso negativo para la propiedad de las instalaciones, de quien son. Y en caso positivo de contar con otros predios especificar donde están ubicados. En un plano (planta) identificar la localización específica.

2d. ¿**Cuáles** son las vías principales que rodean el punto de atención?

R/ Identificar cuáles son las vías principales, tener en cuenta la relación con parques, plazoletas, avenidas, acceso vehicular (público o privado), peatonal, ciclorrutas, sistemas de servicio integrado de transporte y nodos de servicio.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) identificar las las vías principales a través de imágenes (fotos)

2e. ¿**Cuál** es el acceso principal? ¿**Cuál** es la ubicación específica del punto de atención, con relación a la edificación?

R/ Identificar el acceso a la entidad y/o al Punto de Atención y Servicio, su localización específica o interna y las circulaciones o recorridos.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) identificar a través de imágenes (fotos) el acceso al punto de atención. En un plano (en corte) ubicar del punto de atención, identificar la circulación y el nivel de ubicación.

2f. ¿**Con qué** infraestructura pública cuenta para el acceso?

R/ Identificar la infraestructura disponible para el acceso al Punto de Atención y Servicio. (Escaleras externas, vados, rampas externas, ascensores externos accesibles, estacionamientos internos para uso privado o público, estacionamientos internos para uso de personas en condición de discapacidad, estacionamientos públicos, puerta principal para ingreso, puerta principal para salida, puertas de evacuación, zona de descargue, señalización externa, señalización táctil interna, señalización visual para ingreso en puertas principales, señalización auditiva para ingreso en puertas principales).

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) identificar la infraestructura de acceso con la que cuenta el Punto de Atención y Servicio (E) Existentes, márkelas en esta lista de chequeo con una X, también marque aquellas que no existen pero que son

necesarias para el buen funcionamiento del Punto de Atención (P); con el propósito de evaluar la posibilidad de modificaciones o adecuaciones e incluirlas en las Recomendaciones. Existen áreas que No Aplican (N.A.) dependiendo de la naturaleza de la entidad. Se marcan con asterisco () aquellas áreas mínimas, requisito en todo Punto de Atención, éstas se deben evaluar independientemente de su existencia o no. Las áreas que identifique en esta lista son aquellas a las que se les hará reconocimiento y evaluación. Esta lista debe ser revisada por las personas encargadas de definir los espacios para atención al ciudadano; se constituye en una lista de chequeo de las áreas básicas y necesarias para óptimos espacios físicos en atención al ciudadano.*

2g. **¿Cuáles** son las condiciones de accesibilidad del punto de atención?

R/ Evaluar los aspectos y espacios reconocidos en los puntos 2d a 2f.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) evalúe la infraestructura existente. Para cada una de las casillas de evaluación se ha definido una serie de preguntas, a las cuales deberá dar respuesta de acuerdo con los parámetros establecidos en el "Manual de Espacios Físicos para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Administración Pública" utilizando SOLAMENTE la siguiente escala: 1 para serias deficiencias, 2 problemas, 3 bien y 4 muy bien, en cada caso, ubique el número en la casilla correspondiente. Se marcan con asterisco () aquellas áreas mínimas, requisito en todo Punto de Atención, éstas se deben evaluar independientemente de su existencia o no. Este formato debe ser diligenciado por las personas del área de infraestructura y/o recursos físicos de la entidad.*

2h. **¿Con qué** infraestructura física cuenta para el Punto de Atención y Servicio?

R/ Identificar la infraestructura disponible del Punto de Atención y Servicio en sus diferentes zonas:

Zona I : ACCESO (ingreso, información, radicación)

Zona II : PERMANENCIA (sala de espera y servicios básicos y/o complementarios)

Zona III: ATENCIÓN (canales de servicio)

Zona IV: ADMINISTRATIVA (administración, servicios internos e instalaciones de funcionamiento)

Dependiendo de la naturaleza y trámites y/o servicios que se prestan en el Punto de Atención en la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel), identificar las zonas, con las que cuenta el Punto de Atención (E) Existentes, márkelas en esta lista de chequeo con una X, también marque aquellas que no existen pero que son necesarias para el buen funcionamiento del Punto de Atención (P), de acuerdo con el análisis

institucional realizado; con el propósito de evaluar la posibilidad de modificaciones o adecuaciones. y de incluirlas en las Recomendaciones. Existen áreas que No Aplican (N.A.). Se marcan con asterisco () aquellas áreas mínimas, requisito en todo Punto de Atención y Servicio, éstas se deben evaluar independientemente de su existencia o no. Las áreas que identifique en esta lista son aquellas a las que se les hará reconocimiento y evaluación. El plano del formato 2h. sirve de insumo. Esta lista debe ser revisada por las personas encargadas de definir los espacios para atención al ciudadano; se constituye en una lista de chequeo de las áreas básicas y necesarias para óptimos espacios físicos en atención al ciudadano.*

Por otra parte identificar a través de imágenes (fotos) el punto de atención (incluir las fotos que sean necesarias); registrar en lo posible todas zonas mencionadas.

Finalmente, en un plano (planta) identificar las zonas del punto de atención, definir en metros cuadrados el espacio disponible para cada una de ellas y calcular su porcentaje de intervención a partir del área total disponible.

- 2i. **¿Cuáles** son las condiciones en las que se encuentra la infraestructura del Punto de Atención y Servicio? **¿Cuáles** son los espacios disponibles para cada una de las 4 zonas?

R/ Evaluar las zonas y áreas reconocidas en el punto 2g.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) 1. Encontrará inicialmente un espacio para RECONOCIMIENTO y luego otro para EVALUACIÓN. 2. Para el RECONOCIMIENTO: a. Para las casillas de existencia de espacios, marcar con una X en la casilla que seleccione para cada determinante. (S/N). Diligenciar cada casilla de acuerdo con la información solicitada (unidad, cantidad, metros cuadrados) b. Las casillas de parámetro mínimo corresponden a las establecidas en el Manual de Espacios Físicos (vienen determinadas Ver Formato Excel - Hoja "2.Lista de metraje") le permitirá hacer una comparación y evaluación de metraje existente con el mínimo requerido por Puesto de Trabajo (P.T.) Nota: Existen parámetros que No Aplican (N.A.) porque dependen de las dimensiones del Punto de Atención y/o de su naturaleza c. Para la información de las casillas correspondientes a Parámetro requerido puede tomarla del análisis institucional (viene del Formato Excel - Hoja "1. Institucional a-f" casillas amarillas) o diligenciar las determinantes solicitadas (unidad, cantidad, total) si es un elemento o espacio que se requiera para el buen funcionamiento del Punto de Atención y Servicio.

3. Para la EVALUACIÓN: se ha definido una serie de preguntas, a las cuales le deberá dar respuesta de acuerdo con los datos que le arroje las casillas de RECONOCIMIENTO y los parámetros establecidos en el "Manual de Espacios Físicos para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Administración Pública" utilizando SOLAMENTE la siguiente escala: 1 para serias deficiencias, 2 problemas, 3 bien y 4 muy bien, en cada

caso, ubique el número en la casilla correspondiente. 4. Al finalizar el formato de EVALUACIÓN encontrará unas casillas para Observaciones diligenciarlas si es necesario. Allí podrá escribir las anotaciones especiales sobre la calificación de los determinantes, especificaciones de materiales y aspectos que considere importantes. 6. Si no califica o marca alguna determinante, escribir en observaciones la razón por la cual no se hizo. 7. En las casillas de zona se marcan con asterisco () aquellas áreas mínimas, requisito en todo Punto de Atención y Servicio, éstas se deben evaluar independientemente de su existencia o no.*

2j. ¿Cuál es la relación espacial del recurso humano del punto de atención con las 4 zonas mencionadas anteriormente?

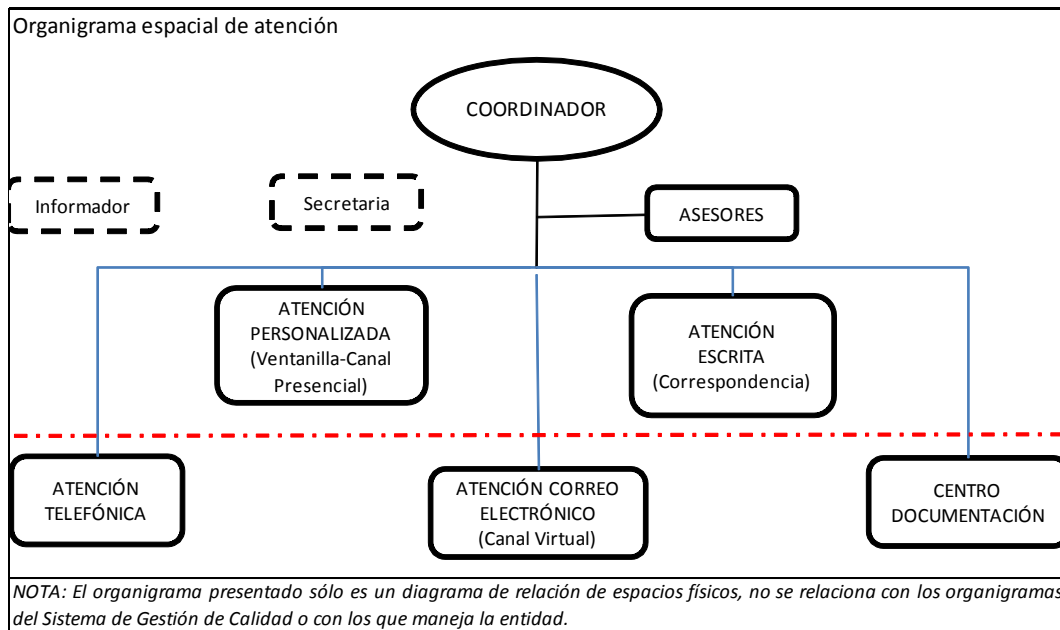
R/ De acuerdo con el recurso humano existente se elabora un organigrama para identificar las relaciones espaciales, tener en cuenta los diferentes canales y niveles de atención.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel), en un organigrama dibujar las relaciones espaciales de cada de los puestos de trabajo existentes o proyectados, de acuerdo con el número de servidores públicos del punto de atención y sus funciones. Tener en cuenta un esquema general de circulación, cual es el recorrido que tiene que realizar el ciudadano para llegar al punto de atención y cual tiene que realizar el servidor público, teniendo en cuenta las zonas identificadas.

Ejemplo: institucionalmente existe un coordinador del punto de atención y un grupo de personas que atienden personalmente al ciudadano; esta relación física espacial debe ser directa. A continuación se deja un listado de algunas relaciones espaciales:

Relación física directa:	Relación física indirecta:
Coordinador / Asesores	Coordinador/ Atención telefónica
Coordinador / Secretaria	Coordinador/ Atención virtual
Coordinador / Correspondencia	Coordinador/ Centro de documentación
Coordinador/ Atención personalizada	
Coordinador / Informador	
Informador / Atención personalizada	

Así mismo, se muestra el ejemplo de organigrama espacial que originó las relaciones físicas anteriormente mencionadas, donde la línea punteada roja separa las relaciones físicas directas de las indirectas:



Para este caso, los cargos de informador y secretaria no existían en la entidad, razón por la cual no están conectados y se encuentran enmarcados en línea punteada. La inclusión de estos cargos fue el resultado de analizar los procesos, trámites y servicios que presta la entidad con el recurso disponible. Además se tuvo en cuenta que el área de Talento Humano aumentaría el recurso humano para el área de atención al ciudadano, con el propósito de proyectar estos espacios físicos.

Estas decisiones administrativas, para este caso, mejoraron los procesos del canal presencial y facilitaron la redistribución de funciones para el grupo del punto de atención.

RECOMENDACIONES: Una vez analizados los dos aspectos (institucional y espacial) y comparados con los parámetros presentados en la Herramienta N° 1, se pueden generar recomendaciones para la optimización de espacios físicos y el diseño de un Punto de Atención y Servicios para el Ciudadano.

En la ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel), se presenta un formato para incluir infraestructura, aspectos administrativos o de funcionamiento pendientes, espacio para otras recomendaciones y dos formatos para diseñar una zonificación y distribución de espacios para el caso que aplique.

En el ANEXO 1, se presenta la *ficha de Reconocimiento y Evaluación de los espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel)* para su diligenciamiento.

A continuación se presenta una ficha de reconocimiento y evaluación diligenciada a modo de ejemplo, la información incluida no involucra a ninguna entidad en particular.

ENTIDAD

XXXXX

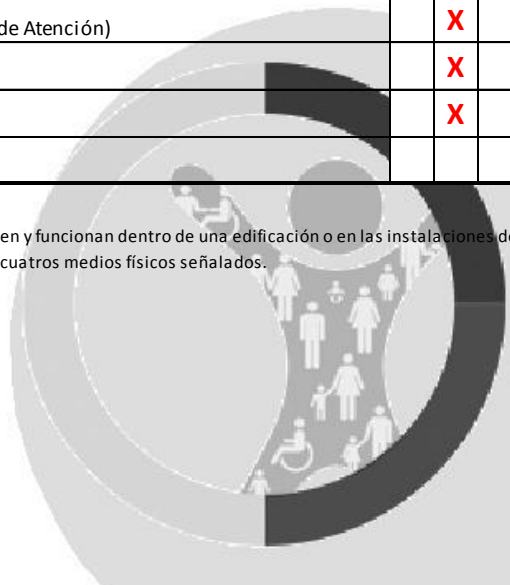
Pregunta	RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL DEL PUNTO DE ATENCIÓN Y SERVICIO												
1a.	Identificación de la Naturaleza del Punto de Atención y Servicio:				TRÁMITES		SERVICIO		MIXTA	X			
1b.	Descripción de la naturaleza del punto de servicios:												
	xxx es una entidad estatal de seguridad social que presta servicios de salud y prestaciones económicas, a través de las unidades de Pensiones, IPS y EPS. Para el caso del punto de servicios visitado, facilita información y trámites de EPS Subsidiada, maneja el trámite para matrículas profesionales y tiene un área espacializada para correspondencia y PQR												
1c.	Dependencia a la que pertenece:												
	Secretaría General												
1d.	Las actividades del punto de atención van dirigidas a:												
	MISIÓN	X	VISIÓN		PROCESOS	Estratégicos		Misionales	X	Apoyo	X	OTROS	
	Otros:												
1e.	HORARIOS			DISTRIBUCIÓN DE HORAS			# de horas	Tipo de Jornada	OBSERVACIONES				
	Horarios de atención al público			De 2:00 p.m. a 7:00 p.m.			5	Continua	Revisar requerimiento del DAFP en horarios de atención al ciudadano				
	Horario de servidores			De 8:00 p.m. a 5:00 p.m.			8	N.A.					



Pregunta	DESCRIPCION TRÁMITES Y/O SERVICIOS PROPIOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN POR ÁREA DE ATENCIÓN														Incluido en SUIT													
	Trámite	Servicio	Otro	Nombre y Descripción:	Respuesta inmediata (S/N) 3 *				Recaudo		Sistematización del proceso (S/N)				CANAL DE ATENCIÓN 4 *				NIVEL DE ATENCIÓN 5 *				No de ciudadanos atendidos / día		RRHH Requerido recomendado 6 *	ESPACIO FÍSICO Parámetro Requerido 7 * # / descripción		
1f.	X	X			Si	No	Si	No	Si	No	P	V	E	T	O	B	E	DC	TOTAL	Prioridad								
1f.	X	X		<u>Matrícula Profesional.</u> La entidad solicita los siguientes requisitos: Foto 3X4, copia de documentos de acreditación de terminación de estudios, certificado de la Registraduría de su documento de identidad, formato diligenciado por internet, pago del valor de la matrícula.																					Sí	No		
																											X	
1g. Y 1h.	No de servidores públicos actuales		Tiempo productivo día /min 1*	Tiempo promedio de atención / min 2 *																								
	2		300	15		X		X	X					X				X	X		X			50	2	3	3	
1i.	Herramientas que permiten desarrollar la actividad:				Computador, cámara fotográfica, scanner para firma digital.																							
1j.	Lugar donde se realiza el trámite o servicio:				Piso 3 del edificio central, oficina de Planeación																							
1k.	Intervención de otras entidades o dependencias				Registraduría y entidad bancaria																							
	Observaciones:				La entidad entrega la matrícula un (1) mes después de haber registrado los requisitos.																							
	Análisis de información:				En las condiciones actuales de horario y tiempo de atención los servidores públicos no pueden cubrir la demanda, el horario esta fijado hasta las 7:00 p.m., sin embargo salen después de esa hora. Se requieren tres personas.																							

ENTIDAD							
LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICAR ESPACIOS A EVALUAR EN PUNTOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO							
CONVENCIONES:	E	ÁREA EXISTENTE PARA EVALUAR	P	ÁREA PENDIENTE A EVALUAR	N.A.	ÁREA QUE NO APLICA	* Son áreas mínimas que debe de tener un Punto de Atención y por lo tanto se evalúan
ZONA : ACCESO							Condición
Áreas/convención							E P N.A.
INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA ACCESO							
* (1) Escaleras externas							X
* (1) Vados							X
* (1) Rampas externas							X
* (1) Ascensores externos accesibles (para ingresar a la entidad)							X
Estacionamientos internos para uso privado							X
Estacionamientos internos para uso público							X
Estacionamientos internos para uso de personas en condición de discapacidad							X
Estacionamientos públicos (cercanía al Punto de Atención)							X
* Puerta principal para ingreso							X
* Puerta principal para salida							X
* Puertas de evacuación							X
Zona de descargue							X
SEÑALIZACIÓN PARA ACCESO							
* Señalización externa							X
* (1) Señalización táctil interna (desde la puerta principal a la puerta del Punto de Atención)							X
* Señalización visual para ingreso en puertas principales							X
* Señalización auditiva para ingreso en puertas principales							X

(1) Estos ítem aplican para Puntos de Atención y Servicio que **NO** están ubicados a nivel de andén y funcionan dentro de una edificación o en las instalaciones de la entidad. Para acceder a las instalaciones de la entidad se debe habilitar mínimo uno de los cuatro medios físicos señalados.

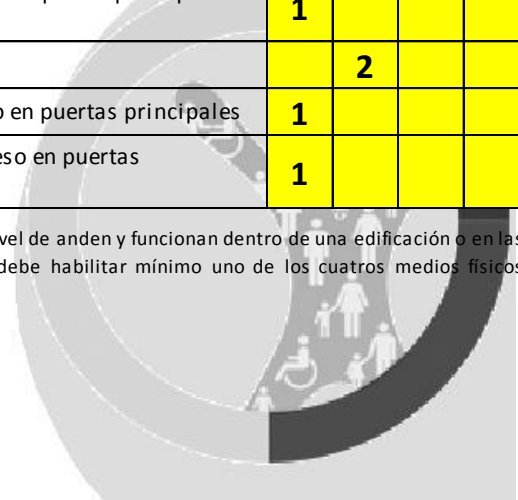


ENTIDAD			XXX					
2 g. EVALUACIÓN DE LOCALIZACIÓN Y ACCESO								
2,5								
Temas de evaluación	Subtemas de evaluación	Puntaje subtema	PREGUNTAS		Puntaje			
					1	2	3	4
			LOCALIZACIÓN		Series deficiencias	Problemas	Buena Ubicación	Muy buena ubicación
			<i>Localización general:</i> con relación a parques, plazoletas, avenidas, vías principales el punto de atención presenta:				3	
			(1) <i>Localización interna:</i> con relación al edificio o instalaciones de la entidad y su proximidad entre el acceso principal del edificio o instalaciones y el Punto de Atención; éste último presenta:			2		
			<i>Localización específica:</i> con relación al nivel del andén el punto de atención presenta:					
1,75								
			ACCESO		Series deficiencias	Problemas	Buen acceso	Muy buena accesibilidad
			<i>Acceso general:</i> con relación a la fácil llegada en transporte vehicular (público o privado), peatonal, ciclorrutas, sistemas de servicio integrado de transporte y nodos de servicio; el punto de Atención presenta:				3	
			(1) <i>Acceso a la entidad:</i> para ingresar al edificio o instalaciones donde funciona el punto de atención, con relación a la entrada principal se presenta:			2		
			(1) <i>Circulación interna:</i> para llegar al punto de atención evalúe las circulaciones son cómodas (no tortuosas) con relación a la entrada principal del edificio o instalaciones, éstas presentan:		1			
			* <i>Acceso al Punto de Atención y Servicio:</i> para el ingreso de personas en condición de discapacidad la entrada principal del Punto presenta:		1			
OBSERVACIONES								

(1) Estos ítem aplican para Puntos de Atención y Servicio que **NO** están ubicados a nivel de andén y funcionan dentro de una edificación o en las instalaciones de la entidad. Para acceder a las instalaciones de la entidad se debe habilitar mínimo uno de los cuatro medios físicos señalados.

				1,57			
INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA ACCESO				1	2	3	4
			Identificada la infraestructura para el acceso con la que cuenta el Punto de Atención y Servicio y con relación a las especificaciones técnicas presentadas en el Manual, evalúe las condiciones que presentan los siguientes elementos arquitectónicos. La escala de evaluación es:	Serias deficiencias	Problemas	Buenas condiciones	Muy buenas condiciones
			* (1) Escaleras externas			3	
			* (1) Vados	1			
			* (1) Rampas	1			
			* (1) Ascensores externos accesibles (para ingresar a la entidad)	1			
			Estacionamientos internos para uso privado				
			Estacionamientos internos para uso público				
			Estacionamientos internos para uso de personas en condición de discapacidad				
			Estacionamientos públicos (cercanía al Punto de Atención)				
			* Puerta principal para ingreso		2		
			* Puerta principal para salida		2		
			* Puertas de evacuación	1			
			Zona de descargue				
				1,4			
h. SEÑALIZACIÓN PARA ACCESO				1	2	3	4
			Identificada la señalización, en el acceso, con la que cuenta el Punto de Atención y con relación a las especificaciones técnicas presentadas en el Manual de Señalización, evalúe las condiciones que presentan las siguientes señales. La escala de evaluación es:	Serias deficiencias	Problemas	Buenas condiciones	Muy buenas condiciones
			* Señalización externa		2		
			* (1) Señalización táctil interna (de la puerta principal a la puerta del Punto de Atención)	1			
			* Señalización visual interna		2		
			* Señalización visual para ingreso en puertas principales	1			
			* Señalización auditiva para ingreso en puertas principales	1			

(1) Estos ítem aplican para Puntos de Atención y Servicio que **NO** están ubicados a nivel de andén y funcionan dentro de una edificación o en las instalaciones de la entidad. Para acceder a las instalaciones de la entidad se debe habilitar mínimo uno de los cuatro medios físicos señalados.



ENTIDAD		XXXX											
LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICAR ESPACIOS A EVALUAR EN PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO													
CONVENCIONES:	E	ÁREA EXISTENTE PARA EVALUAR	P	ÁREA PENDIENTE A EVALUAR	N.A.	ÁREA QUE NO APLICA	*	Son áreas mínimas que debe de tener un Punto de Atención y por lo tanto se evalúan					
ZONA I: RECEPCIÓN/ Vestíbulo				Condición			ZONA I: RECEPCIÓN/ Radicación, Correspondencia y/o entrega de documentos				Condición		
Áreas/convención				E	P	N.A.	Áreas/convención				E	P	N.A.
* (1) Ascensores internos accesibles				X			Módulo(s) para correspondencia y/o radicación				X		
* (1) Rampas internas						X	Módulo(s) para quejas y reclamos						X
Escaleras internas				X			Módulo(s) para entrega de documentos					X	
* Señalización general				X			Módulo(s) en esta zona para personas en condición de discapacidad					X	
ZONA I: RECEPCIÓN/ Información				Condición			* Equipos técnicos y tecnológicos (equipos de cómputo, impresoras, scanner, etc)				X		
Áreas/convención				E	P	N.A.	* Señalización				X		
* Punto de información					X		Espacio para incluir áreas identificadas por la entidad que no relacionadas en esta lista				Condición		
* Punto de información para personas en condición de discapacidad					X		Áreas/convención				E	P	N.A.
Kioscos electrónicos					X								
* Equipos técnicos y tecnológicos (equipos de cómputo, impresoras, scanner, etc)					X								
* Señalización					X								

(1) Se debe habilitar por lo menos uno de estos dos medios físicos para el acceso a personas en condición de discapacidad



ENTIDAD

2i. IMÁGENES ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Acceso restringido, espera en la calle



Información entregada por vigilantes



Módulos de atención a terceros



Sala de espera - Atención a terceros



Módulos de atención directa



Sala de espera - Atención directa



Área Administrativa



Área Administrativa

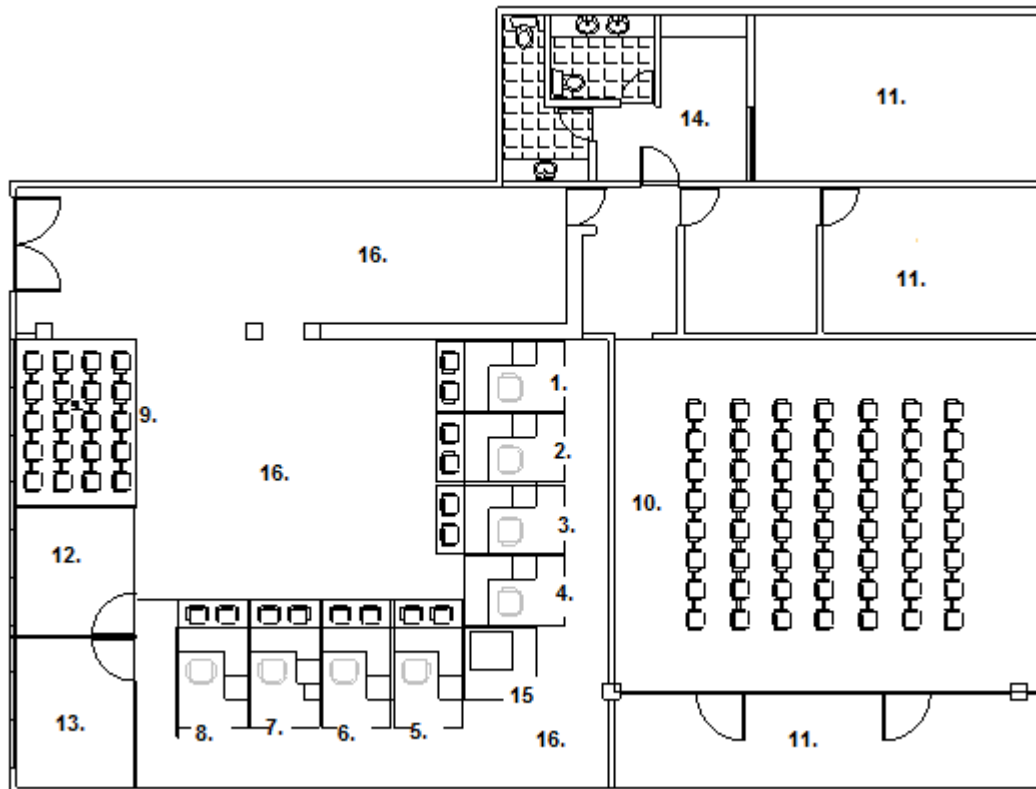


ENTIDAD	
----------------	--

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO: En un plano (planta) identificar las zonas del Punto de Atención, definir en metros cuadrados el espacio disponible para cada una de ellas y calcular su porcentaje de intervención a partir del área total

2i. RECONOCIMIENTO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Planta arquitectónica de la oficina actual

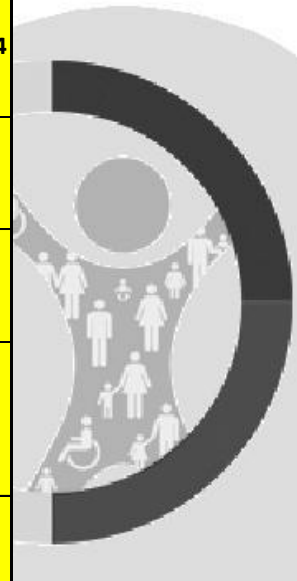


Área Total disponible: m²

N	Descripción del área o zona	m2	%
1	Módulo de información	3,91	1,25%
2	Correspondencia	3,91	1,25%
3	Registro y Certificación	3,91	1,25%
4	Certificación de empresas	3,04	0,97%
5	Notificación de empresas	3,91	1,25%
6	Asesoría corporativa	3,91	1,25%
7	Asesoría corporativa	3,91	1,25%
8	Pensiones	3,91	1,25%

N°	Descripción del área o zona	m2	%
9	Sala de espera	8,8	2,81%
10	Sala de conferencias	66	21,12%
11	Archivos	52	16,72%
12	Sala de Juntas	6,5	2,10%
13	Oficina de Dirección	7,7	2,47%
14	Servicios complementarios	18	5,75%
15	Área de impresión	2,3	0,72%
16	Circulaciones	120	38,51%

ENTIDAD											XXXX		
2i. RECONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Zona III -													
RECONOCIMIENTO ZONA DE ATENCIÓN													
ZONA III: ATENCIÓN/ Módulos	Existencia de los espacios					Parametro mínimo para comparar y evaluar (Ver formato 2. Lista de Metraje)			Parametro requerido (ver 1. h-i)				
	SI	NO	UND	CANT	Total	UND	CANT	Total	UND	CANT	Total		
Módulo (s) de atención de pie (ventanillas) <i>definir modelo N°1 ó N°2</i>		X	M.A/m2			M.A/m2	1		M.A/m2			0	
Módulo(s) de atención sentado	X		M.A/m2	2	4	8	M.A/m2	1	4,05	M.A/m2	3	12,15	
* Módulos prioritarios accesibles		X	M.A/m2				M.A/m2	1	4,05	M.A/m2	1	4,05	
Módulo(s) para recaudo		X	M.A/m2				M.A/m2	1	3,03	M.A/m2		0	
Módulos de otras entidades (Coordinación interinstitucional) <i>definir si es atención de pie o sentado</i>		X	M.A/m2				M.A/m2	1		M.A/m2		0	
Salas de atención personal (1 sala para 4 personas)		X	M.A/m2				M.A/m2	1	7,84	M.A/m2		0	
Módulo de atención personal		X	M.A/m2				M.A/m2	1	4,05	M.A/m2		0	
Centro de documentación		X	M.A/m2				M.A/m2	N.A.	N.A.	M.A/m2		0	
Canal virtual/ Revisión correos		X	M.A/m2				M.A/m2	N.A.	N.A.	M.A/m2		0	
Canal telefónico / Recepción de llamadas (call center)		X	M.A/m2				M.A/m2	N.A.	N.A.	M.A/m2		0	
* Señalización	X		UND				N.A.	N.A.	N.A.	UND		0	
EVALUACIÓN ZONA DE ATENCIÓN													
													2,00
Temas de evaluación	Subtemas	Puntaje subtema	PREGUNTAS ZONA III: ATENCIÓN/Módulos	Puntaje									
				1	2	3	4						
			Al realizar una comparación entre el número existente de Módulos de Atención (A.T.) con el parámetro requerido se presentan: (1) Serias deficiencias (2) Problemas (3) Buena cantidad (4) Muy buena cantidad.		2								
			Con relación a los m2 mínimos requeridos para un Módulo de Atención (M.A.) comparados con los m2 existentes por unidad de P.T. evaluae: (1) Serias deficiencias (2) Problemas (3) Buen tamaño (4) Muy buen tamaño		2								
			De acuerdo con los parámetros establecidos en el Manual de Espacios Físicos para áreas de trabajo (horizontal y vertical) los puestos de trabajo de esta área presentan: (1) Serias deficiencias (2) Problemas (3) Buena distribución y ergonomía (4) Muy buen distribución y ergonomía.				4						
			Al realizar una comparación entre el número existente de Módulos de Atención (M.A.) PRIORITARIOS O ACCESIBLES con el parámetro requerido se presentan: (1) Serias deficiencias (2) Problemas (3) Buena cantidad (4) Muy buena cantidad.	1									
			Con relación a los m2 mínimos requeridos para un Módulos Atención PRIORITARIOS O ACCESIBLES comparados con los m2 existentes por unidad de P.T. evaluae: (1) Serias deficiencias (2) Problemas (3) Buen tamaño (4) Muy buen tamaño	1									
			De acuerdo con los parámetros establecidos en el Manual de Espacios Físicos para módulos de ATENCIÓN PRIORITARIA, los puestos de trabajo de esta área presentan: (1) Serias deficiencias (2) Problemas (3) Buena distribución y ergonomía (4) Muy buen distribución y ergonomía.	1									
			Los equipos técnicos y tecnológicos disponibles para el buen funcionamiento de esta área en presentan:(1) Serias deficiencias (2) Problemas (3) Buenas condiciones (4) Muy buena condiciones.			3							



ENTIDAD	
<p>INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO: 1. Antes de diligenciar cualquier casilla leer cuidadosamente la totalidad de las determinantes. 2. Para el caso de la casilla 2k.en un organigrama dibujar las relaciones espaciales de cada de los puestos de trabajo existentes o proyectados, de acuerdo con el número de servidores públicos del punto de atención y sus funciones. 3. Dibujar un esquema general de circulación cual es el recorrido que tiene que realizar el ciudadano para llegar al punto de atención, teniendo en cuenta las zonas identificadas (Zona I: Acceso -Zona II: Permanencia; Zona III: Atención; Zona IV: Administrativa).</p>	
2k. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	
Organigrama espacial de atención	
<pre> graph TD C([COORDINADOR]) --- A[ASESORES] C --- AP[ATENCIÓN PERSONALIZADA (Ventanilla-Canal Presencial)] C --- AE[ATENCIÓN ESCRITA (Correspondencia)] C --- AT[ATENCIÓN TELEFÓNICA] C --- ACE[ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO (Canal Virtual)] C --- CD[CENTRO DOCUMENTACIÓN] subgraph Informad I[Informad] end subgraph Secretaria S[Secretaria] end </pre>	
<p>Relación física directa: Coordinador / Asesores Coordinador / Secretaria Coordinador / Correspondencia Coordinador / Atención personalizada</p>	<p>Relación física indirecta: Coordinador/ Atención telefónica Coordinador/ Atención virtual Coordinador/ Centro de documentación</p>
<p><i>NOTA: El organigrama presentado sólo es un diagrama de relación de espacios físicos, no se relaciona con los organigramas del Sistema de Gestión de Calidad o con los que maneja la entidad.</i></p>	



ENTIDAD	XXX
---------	-----

RECOMENDACIONES SOBRE EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Revisar funciones de nivel de atención básica para el trámite de matrícula profesional, con el propósito de separarlas de las funciones administrativas, para ampliar el horario de atención.

Incluir una persona con funciones de orientación para revisar requisitos y entregar turnos y así disminuir el tiempo de atención del nivel básico.

PARA LA ENTREGA DE DOCUMENTOS: Incluir en el valor de la matrícula el costo de envío por correo físico, para evitar que el ciudadano regrese a la entidad. Habilitar una ventanilla adicional para entrega de documentos (implica el costo de un servidor para esta tarea) Citar a las personas a una hora fija para entregar la matrícula y evitar que se congestione el lugar.

Coordinar con la entidad bancaria para que habilite el servicio de recudo en las instalaciones, el espacio lo permite, tener en cuenta las medidas de seguridad exigidas

Disponer de un sistema de turnos que funcione y ubicar el tablero estratégicamente, teniendo en cuenta que la sala de espera es compartida con otras dependencias

Evaluar la posibilidad de trasladar el Punto de Atención o de lo contrario habilitar puertas independientes de entrada y salida y adecuar la zona de ingreso con un ascensor para personas en condición de discapacidad, el espacio existente no permite ubicar rampas.

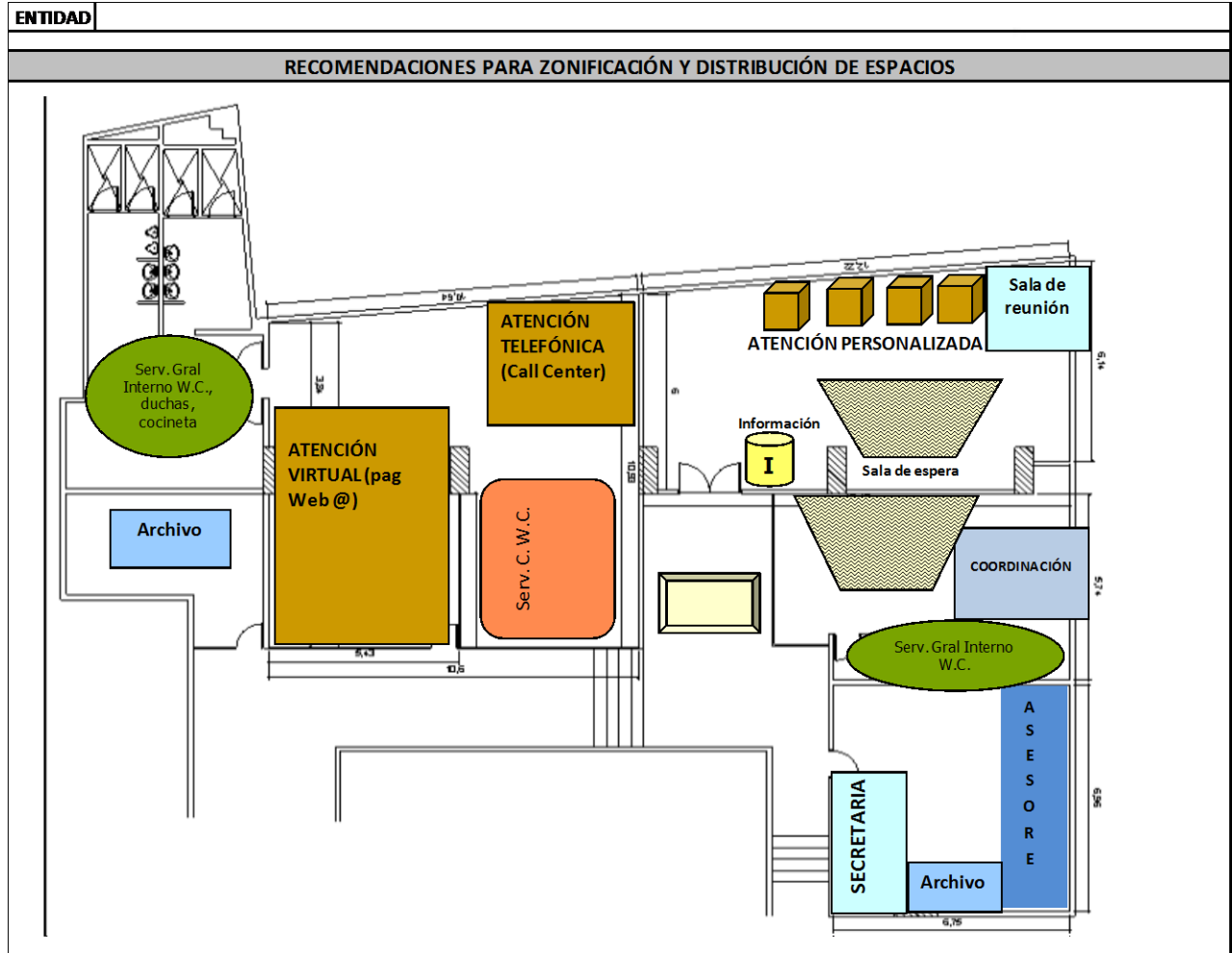
Ubicar en un sitio visible el letrero externo existente; además iluminarlo, teniendo en cuenta el horario de atención.

Los puestos de trabajo de orientación y atención básica deben permitir el acceso a personas en condición de discapacidad.

En la sala de espera habilitar sillas de diferente color para atención preferencial

Evaluar la posibilidad de instalar kioscos electrónicos que le faciliten al ciudadano el diligenciamiento del formulario





ii. PROTOCOLO PARA EL DISEÑO DE NUEVOS ESPACIOS FÍSICOS DESTINADOS A LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Esta sección reúne los elementos presentados en las Herramientas 1 y 2 y dirige a la Administración Pública a responder ¿Cuáles son los elementos o criterios que se deben de tener en cuenta al momento de proyectar un punto de atención de servicio el ciudadano?

La metodología utilizada se basa en el ciclo de un proyecto, teniendo en cuenta sus fases o etapas: Identificación, Formulación, Ejecución y Monitoreo y Evaluación, las acciones que se deriven de este proceso van encaminadas a resolver un problema o una necesidad o el aprovechamiento de una oportunidad.

Si bien, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, en sus líneas de acción, específicamente en el tema de capacitación facilita herramientas para la formulación de proyectos de inversión, lo que pretende esta sección es adaptar conceptos básicos para diseñar de forma adecuada un punto de atención, dirigidas en tres líneas básicas:

- i. De lo general a lo específico
- ii. Elementos de una propuesta
- iii. Criterios básicos para el diseño de un Punto de Atención y Servicio.

i. De lo general a lo específico

Un proceso dinámico, permanente y continuo, está enmarcado en la aplicación de las 4 “P” (Política, Plan, Programa y Proyecto), para ello tenga en cuenta:

Política: revisar las políticas, orientaciones, normas y actividades dictadas por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC- del Departamento Nacional de Planeación –DNP-, facultades establecidas en el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009.

Planes: verificar la inclusión del tema de Servicio al Ciudadano en los Planes de Desarrollo y Planes de Ordenamiento Territorial –POT-; identificar elementos, características y normatividad que faciliten la intervención de proyectos que permitan incrementar la confianza de los ciudadanos en la Administración Pública Nacional –APN-.

Programa: identificar en la entidad cual es el programa que atiende el tema de Servicio al Ciudadano; así mismo establecer las directrices en este tema con el área correspondiente.

Proyecto: elaborar una propuesta de acción que implica la utilización de un conjunto determinado de recursos para solucionar o mejorar el Servicio al Ciudadano que presta la entidad, éste se constituye entonces en un conjunto ordenado de información sistemáticamente procesada, con objetivos claros, delimitados y coherentes, orientado a la generación de bienes y servicios, que satisfagan necesidades o aprovechen oportunidades, sobre la base de la

optimización de los recursos.

ii. Elementos de una propuesta

Una propuesta debe dar respuesta efectiva a los problemas que aquejan los ciudadanos en el canal presencial, permitir racionalizar y materializar la inversión, así mismo debe contar con las siguientes características:

1. Tener coherencia con las políticas nacionales, planes y programas de la administración pública.
2. Contar con mecanismos de gestión y concertación interna y con otras entidades de la APN que intervengan en la prestación de servicios.
3. Fortalecer los procesos de planificación y ejecución presupuestal, al igual que racionalizar la aplicación y consecución de recursos.
4. Cubrir los aspectos de identificación, formulación y evaluación, la programación y la asignación de recursos, el seguimiento a la ejecución y la evaluación de los resultados obtenidos.
5. Debe arrojar información estadística para el análisis del servicio al ciudadano en la entidad y la toma de decisiones, con el objeto de retroalimentar continuamente el sistema de planeación, creando el dinamismo necesario para mejorar la prestación del servicio.

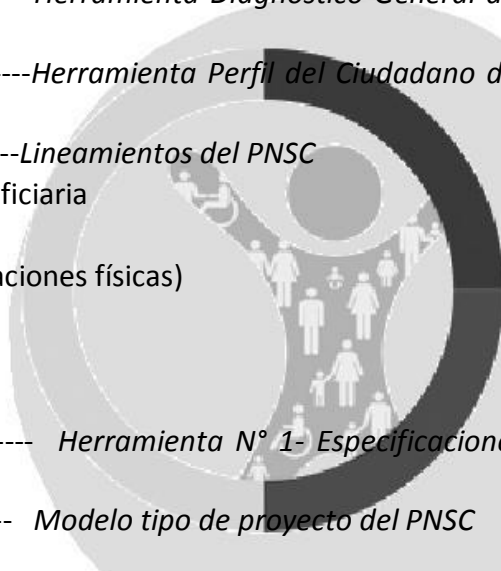
Para cubrir las actividades de un sistema de planeación, a continuación se mencionan las características generales para definir un proyecto de inversión destinado al diseño de espacios físicos destinados a la atención y servicio al ciudadano. El PNSC cuenta con una serie de herramientas que facilitan su desarrollo.

a. En la identificación

- Diagnóstico de la entidad -----*Herramienta Diagnóstico General del PNSC*
- Perfil del ciudadano -----*Herramienta Perfil del Ciudadano del PNSC*
- Portafolio de servicios -----*Lineamientos del PNSC*
- Localización de población beneficiaria
- Problemática
- Diagnóstico y ubicación (instalaciones físicas)

b. En la formulación

- Planes de acción
- Diseño de espacios físicos----- *Herramienta N° 1- Especificaciones técnicas*
- Definición de detalles ----- *Modelo tipo de proyecto del PNSC*



- Perfección del análisis----- *Modelo tipo de proyecto del PNSC*
- Factibilidad del proyecto----- *Modelo tipo de proyecto del PNSC*

c. En la ejecución (Modelo tipo de proyecto del PNSC)

- Implementación de acciones
- Plan operativo
- Plan de acción
- Manejo de relaciones
- Operación del proyecto
- Reformulación
- Plan de monitoreo

d. En el Monitoreo y Evaluación (Políticas de seguimiento internas de la entidad)

- Éxito o fracaso
- Evaluación
- Proceso de aprendizaje, autoseguimiento y autoevaluación

Esta sección está dirigida a apoyar el proceso de **identificación y formulación** de un proyecto de inversión que incluya infraestructura física. Para facilitar la definición de las áreas con las que debe de contar un Punto de Atención y Servicio realice los siguientes pasos:

Para el diagnóstico y la ubicación mencionados en la identificación:

- **Primer paso:** realizar el reconocimiento de la entidad a través de su análisis institucional

1a. ¿Qué tipo de servicios y/o trámites prestan? – ¿Cuál es la ruta del trámite o servicio?

R/ Identificar cuáles son los trámites y servicios que presta la entidad, teniendo en cuenta las políticas y programas de la entidad. Esta identificación se puede hacer por el nombre del mismo, por área donde funciona o por la función que puede desempeñar el servidor público.

Las actividades que se desprenden del concepto de trámite y servicio son complementarias: el trámite esta expresado por ley y el servicio consiste en aquellas herramientas que facilitan la divulgación y aplicación de la ley es el valor agregado que le entrega la entidad al ciudadano, de ahí que existan oficinas de atención al ciudadano que se dediquen exclusivamente a entregar información o implementen estrategias de comunicación que provean al ciudadano de elementos que le ayuden a llevar a feliz término el trámite solicitado. Ejemplo: la expedición de documentos por página WEB.

Por otra parte, “un trámite puede ser concebido, en su expresión más simple, como el ingreso y manejo de la información por parte de la Administración Pública con el objeto

de garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad, o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública” (*Directiva Presidencial 07 de 1993*).

Para efectos de la Guía para la Inscripción y Racionalización de Trámites y Servicios del DAFP se entienden a los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el Portal del Estado Colombiano a los que alude la Ley 962 de 2005.

Para efectos de confirmar cuáles son los trámites y/o servicios que presta el punto de atención al ciudadano, es importante hacer una revisión de todos los trámites y servicios incluidos en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT -de la entidad. Tener cuidado cuando la naturaleza de la oficina es de servicio e incluye la entrega de información, pues debería cubrir la información de la totalidad de trámites y servicios de la entidad registrados en el SUIT.

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) el formato de Descripción de Trámites y/o servicios debe ser diligenciado por cada trámite y/o servicio identificado, por área o por función que desempeña el servidor público. Marcar con X la casilla correspondiente: Trámite, Servicio, Otro. En la casilla de Nombre y descripción, identificar si el trámite o servicio a analizar se hace por el nombre del mismo, por área donde funciona o por la función que puede desempeñar el servidor público. Describir en qué consiste y definir cuál es la ruta o procedimiento del mismo. Recomendación: Iniciar el diligenciamiento por importancia de trámite o servicio y si es posible, también, por canal de atención.

1b. ¿Cuál es la disponibilidad de recursos de la entidad para prestar el servicio?

R/ Los recursos están enfocados a los medios que utiliza la entidad para prestar el trámite o servicio demandado (recurso humano, tiempos de atención, tiempos de respuesta, canales de atención y niveles de atención)

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) diligenciar los aspectos mencionados de la siguiente manera:

- ✓ *Identificar el número de servidores públicos disponibles para atender el trámite, servicio, área o función que se analiza. Esta identificación también se debe hacer para servidores públicos en condición de discapacidad.*
- ✓ *Tiempo productivo laboral: corresponde al 80% del tiempo efectivo laborado; ejemplo: en una jornada laboral de 8 horas los minutos totales son iguales a 480*

min/día. El 80% se considera tiempo productivo; es decir 384 min/día. (el 20% restante de fatiga).

- ✓ *Identificar los tiempos de atención, son los minutos que dedica el servidor público para atender al ciudadano, es el tiempo de contacto directo por cualquiera de los canales. Se establecieron rangos cada 2 min (0 a 2; 3 a 5; 6 a 8; etc..).*

Es importante identificar y comparar los tiempos de atención con los establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de cada entidad.

Se puede presentar que para un mismo trámite existan varios servidores públicos cumpliendo diferentes funciones, en este caso tome el tiempo total de todo el proceso y en observaciones desagregar tiempos por función y/o proceso.

- ✓ *Establecer si la respuesta es inmediata o si el ciudadano tiene que regresar a la entidad (S/N). En caso de respuesta negativa (N), en el renglón de observaciones mencionar cuanto tiempo se toma la entidad en responderle al ciudadano para que éste se acerque de nuevo a las instalaciones de la entidad a efectuar o terminar su trámite.*
- ✓ *¿Los ciudadanos para acceder al trámite o al servicio tienen que realizar su cancelación o pago en dinero? Responder si la entidad hace el recaudo en sus instalaciones (S/N).*
- ✓ *Establecer si el proceso de atención es sistematizado (S/N).*
- ✓ *Identificar cuáles son los canales de atención utilizados. Los canales de atención corresponden a: **P**: Presencial; **V**: Virtual; **E**: Escrito; **T**: Telefónico*
- ✓ *Establecer cuál es el nivel de atención del trámite y/o servicio requerido, corresponden a: **O**: Orientación; **B**: Nivel de Atención Básica; **E**: Nivel de atención Especializada y **DC**: Dirección y Coordinación.*

Se puede presentar que los servidores públicos disponibles actualmente cumplan diferentes funciones, dentro de las cuales la de atención al ciudadano puede ser complementaria. Ejemplo un profesional técnico puede dedicarse a labores de orientación y atención básica. Un Coordinador también puede atender el nivel especializado. Para revisar especificidad de los perfiles de acuerdo a éstos niveles de atención, remitirse a la herramienta "Perfil del Servidor", diseñada por el PNSC.

- 1c. ¿Cuál es la demanda del trámite y/o servicio?; ¿Cuál es el promedio diario de ciudadanos atendidos?

R/ Corresponde a los ciudadanos que solicitan un trámite, resolver inquietudes o solicitar servicios propios de la entidad (esta solicitud se puede realizar a través de los diferentes canales de atención).

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) establecer el número PROMEDIO de ciudadanos que visitan la entidad para acceder al trámite y/o servicio con una unidad de tiempo (para este caso la unidad de tiempo a utilizar es día); ejemplo 50 personas/día; 15 personas/semana.

Se debe tener en cuenta el promedio más alto o el pico que se presenta en ciertas ocasiones. La entidad debe estar en la capacidad de atender el máximo número de ciudadanos o establecer estrategias que cubran su mayor demanda (Supernumerarios, apertura de otros puntos de atención).

Del PROMEDIO establecido, identificar cuántos de éstos ciudadanos son de atención prioritaria; se entiende: por edad, aquellos adultos mayores de 62 años, niños menores de 7 años; por capacidad enanos, personas en condición de discapacidad y mujeres embarazadas y por vulnerabilidad personas desplazadas. Para identificar otro tipo de características propias del ciudadano podrá remitirse a la herramienta como “perfil del ciudadano” que recoge información sobre características socio-demográficas, intereses y necesidades y satisfacción ciudadana.

1d. ¿Qué aspecto técnico y tecnológico se necesita para cumplir con la función asignada en atención al ciudadano? ¿Qué herramientas utilizan para prestar el trámite y/o servicio?

R/ Corresponde a los elementos de oficina y tecnológicos que se utilizan para poder llevar a cabo el trámite o servicio solicitado por el ciudadano. Se revisa la técnica, es decir los procedimientos y la tecnología aplicada a la actividad que se realiza.

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) establecer cuáles son las herramientas técnicas y tecnológicas que utiliza el servidor público que le facilitan el cumplimiento de su función en atención al ciudadano. Ejemplo, computador, impresora, cámara fotográfica, mueble archivador, etc..

En caso de identificar alguna falencia no solo en este aspecto sino administrativamente, espacialmente, de funcionamiento o de servicios internos, incluirla en las recomendaciones, teniendo en cuenta que el servidor público es el “ciudadano interno de la organización, quien también demanda productos y servicios, bien sea como funcionario [persona] o bajo la forma de equipo o dependencia de trabajo. Esta ampliación del concepto de ciudadano es de la mayor trascendencia en

la gestión del servicio, ya que si se satisfacen apropiadamente las necesidades del personal de la institución con seguridad se lograrán impactos positivos en la atención del ciudadano externo”⁵

1e. ¿Cuál es el lugar donde se efectúa el trámite o servicio analizado?

R/ corresponde a la ubicación física donde se desarrollan las actividades de atención al ciudadano.

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) identificar el sitio donde se genera el trámite o servicio especificando la ciudad y la ubicación exacta. Ejemplo Ciudad- Bogotá. Ubicación exacta – Piso 3 del edificio central Oficina de Planeación.

1f. ¿Qué relación institucional es necesaria para llevar a cabo el trámite o servicio solicitado por el ciudadano?

R/Existe la posibilidad de generar relaciones interadministrativas y con otras entidades del mismo sector para cumplir con el trámite requerido.

En caso necesario en la ficha de diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) mencionar que dependencia interna, entidad externa o del sector se requiere para llevar el trámite y/o servicio a feliz término (¿el ciudadano se debe trasladar a otro lugar?)

Como apoyo el PNSC cuenta con la herramienta “diagnóstico general” que le facilitara este reconocimiento de la entidad.

- **Segundo paso:** recurso humano requerido y funcionamiento

1g. ¿Cuál es el número de servidores públicos necesarios en el Punto de Atención y Servicio para atender la demanda?

R/ De acuerdo con el análisis institucional realizado, defina el número total de servidores públicos que se necesitan para atender la demanda actual. Este resultado será el mismo que se utiliza para identificar el número de puestos de trabajo. Para efectos de hacer una proyección aumente un 20% al resultado. Ejemplo: el análisis dio un resultado de 20 servidores públicos, el 20% de 20 es 4, en este caso se ubicaran 24 puestos de trabajo.

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) utilice la hoja “cuadro de cálculo”, incluya los resultados

⁵ Guía del servicio al ciudadano de la ESAP, pag 12.

en las casillas verde y amarillas (RRHH Requerido y Espacio Físico Parámetro requerido respectivamente).

Este resultado debe desagregarse en los diferentes niveles de atención: **O**: Orientación; **B**: Nivel de Atención Básica; **E**: Nivel de atención Especializada y **DC**: Dirección y Coordinación. De ser posible identifique responsables, con el propósito de definir el equipo de trabajo e iniciar los procesos de funciones. Para revisar especificidad de los perfiles de acuerdo a éstos niveles de atención, remitirse a la herramienta “Perfil del Servidor”, diseñada por el PNSC.

1h. ¿Cuáles serían los aspectos generales para el funcionamiento del Punto de Atención y Servicios?

R/ A partir del análisis de la información recolectada en el primer paso (*Reconocimiento de la entidad*) defina los siguientes aspectos

- ✓ Naturaleza del Punto de Atención y Servicio: se basa en el concepto de Trámite y Servicio del Departamento de Administración Pública –DAFP-⁶ y en los resultados de las visitas técnicas a entidades, así:
 - Naturaleza por Trámite: cuando la dependencia está dedicada a realizar un “conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud”.
 - Naturaleza por Servicio: cuando la dependencia está dedicada a realizar un “conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad”.
 - Naturaleza Mixta: reúne la naturaleza por trámite y por servicio.

En los términos en que se plantea la naturaleza de los puntos de atención, según el concepto de la ESAP en la Guía del Servicio al Ciudadano, no se hace distinción entre trámite y servicio, definiendo este último como el “conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o persona-natural o jurídica- para satisfacer necesidades como seguridad, servicios

⁶ Tomado de la Guía para la Inscripción y racionalización de trámites y servicios del DAFP. Pag. 9.

públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc.⁷”, con unos procedimientos previamente definidos.

En la ficha de Diseño de Puntos de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) marcar con X la casilla correspondiente: Tramites, Servicio o Mixta.

- ✓ Objetivo del Punto de Atención y Servicio: es la descripción de la naturaleza de la entidad. Ejemplo: En un punto de atención, cuya naturaleza es de servicio, su descripción puede ser: oficina de orientación, información y direccionamiento de los trámites de la entidad. Para el caso de trámites se puede describir como: oficina que entrega certificados, entrega de documentos, etc.

El modelo integral de servicio debe facilitar el acceso a la información a través de medios virtuales y telefónicos, ya que significa, para la administración pública, otras formas de interactuar con el ciudadano.

En la ficha de Diseño de Puntos de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) especificar las características del nuevo Punto de Atención y Servicio al Ciudadano.

- ✓ Jerarquía del Punto de Atención y Servicio: en el aspecto operativo, en el organigrama de la institución, identificar a qué dependencia u oficina pertenecería o si será independiente. Ejemplo: los puntos de atención visitados en su mayoría dependen de la Oficina de Planeación o de Secretaría General.

En la ficha de Diseño de Puntos de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) escribir cual es la dependencia a la que pertenecería el Punto de Atención destinado al servicio al ciudadano.

- ✓ Procesos internos: Dentro de la estructura organizacional y en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad identificar si las actividades que realizaría el punto de atención estarían dirigidas a complementar la misión o visión de la entidad y a qué procesos soportaría (estratégicos, misionales o de apoyo).

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) marcar con X la casilla correspondiente: Misión, Visión Procesos-estratégicos, misionales o de apoyo. En caso de no señalar ninguno de las anteriores marcar con X en la casilla de Otros y describirlo en la casilla correspondiente.

⁷ Guía del servicio al ciudadano de la ESAP, pag 12.

- ✓ Jornada de atención: definir cuál es el horario de ingreso y salida de los servidores públicos y cuál es el horario de atención al público. Aclarar si la jornada en la prestan el servicio es continua a no.

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) indicar: el horario, el número de horas y el tipo de jornada para atención al público y para servidores.

- **Tercer paso:** espacios físicos requeridos

2a. ¿Cuáles son las áreas o zonas que debe de tener el Punto de Atención y Servicio?

R/ identifique cuales son las áreas (espacios físicos) que se necesitan para el buen funcionamiento del nuevo Punto de Atención y Servicio. Esta identificación se debe de hacer a partir de la siguiente zonificación

- Localización y accesibilidad
- Zona I : ACCESO (Ingreso, información, radicación)
- Zona II : ESPERA (Sala de espera y servicios complementarios)
- Zona III: ATENCIÓN (Canales de servicio)
- Zona IV: ADMINISTRATIVA (Administración y servicios internos y Funcionamiento)

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) dependiendo de la naturaleza del Punto de Atención y Servicio y de los trámites y/o servicios que se prestarían, identificar las zonas, con las que contará el Punto de Atención (A) Aplica, márkelas en esta lista de chequeo. Existen áreas que No Aplican (N.A.). Se marcan con asterisco () aquellas áreas mínimas, requisito en todo Punto de Atención y Servicio, éstas se deben incluirse en los diseños. Esta lista debe ser revisada por las personas encargadas de definir los espacios para atención al ciudadano con el apoyo de los responsables del área de atención; se constituye en una lista de chequeo de las áreas básicas y necesarias para óptimos espacios físicos en atención al ciudadano.*

2b. ¿Cuál es el metraje del Punto de Atención y Servicio?

R/ calcule el total de metros cuadrados del Punto de Atención y Servicio.

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) de acuerdo con las áreas identificadas en la anterior lista general (solamente las que aplican), calcule los metros cuadrados mínimos que se requieren para el buen funcionamiento del Punto de Atención y Servicios, las unidades (und) a utilizar son unidad por metro cuadrado (und/m²)

o metro cuadrado (m²), la cantidad depende el análisis institucional. El Manual de Espacios Físicos - Herramienta N°1 facilitará definir las dimensiones; también se puede consultar la lista de metraje incluida en la ficha. Se incluyen porcentajes (ya determinados) para circulación y proyección. Este cálculo debe ser elaborado por personas de las áreas de infraestructura o recursos físicos de la entidad y aprobado por las personas encargadas de definir las políticas en atención al ciudadano; se constituye en una lista de metraje de las áreas básicas y necesarias para óptimos espacios físicos en atención al ciudadano.

- **Cuarto paso:** lugar

3a. ¿Cuáles son las alternativas para la entidad?

R/ revisar opciones para la ubicación del Punto de Atención y Servicio. Defina si es un único Punto o si para atender la demanda y ampliar cobertura se requiere de otras sedes. Para cualquiera de los casos, la ubicación, en lo posible, debe estar planeada de acuerdo con la localización de la población beneficiaria (información previa).

A partir de los resultados que arrojen los tres pasos anteriores, identifique los inmuebles que la entidad dispone que sean de su propiedad y que cumplan con los requisitos de metraje. También pueden revisar los inventarios de los activos inmobiliarios del Estado del Programa de Gestión de Activos Públicos –PROGA-, registrados en el Sistema de Información de Gestión de Activos –SIGA-, es importante revisar las condiciones físicas del inmueble y las condiciones que requiere el PROGA para utilizar los inmuebles seleccionados.

Descartado lo anterior, ubique en la ciudad varios lugares (casa, local, edificio) posibles para el funcionamiento del Punto de Atención y Servicio. El uso de suelo de estos lugares seleccionados debe permitir la construcción o adecuación de espacios administrativos (uso institucional). Defina varias opciones que se adapten a las necesidades de la población beneficiaria. No olvidar los costos que implica este funcionamiento (renta, compra, adecuaciones).

Muchas entidades optan por ubicar sus Puntos de Atención y Servicio cerca al inmueble donde funcionan sus oficinas o ubicarlo(s) en el inmueble de sede principal, prefieren esta última opción para una mejor recordación por parte del ciudadano.

Las características mínimas para situar un Punto de Atención y Servicio son:

- Su localización debe facilitar el acceso, con relación a parques, plazoletas, avenidas, vías principales, de fácil llegada con relación a transporte vehicular (público o privado), peatonal, ciclorrutas, sistemas de servicio integrado de transporte y nodos de servicio.
- El lugar debe estar ubicado a nivel de andén.
- Contar con infraestructura o la facilidad de construir elementos que faciliten el acceso a personas en condición de discapacidad.

En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) realice la evaluación de localización y accesibilidad para cada uno de los lugares seleccionados

3b. ¿Cuál es lugar donde funcionará del Punto de Atención y Servicio?

R/ definir es lugar de funcionamiento del Punto de Atención y Servicio. Es el resultado del análisis de la información obtenida en las alternativas de ubicación (3a.)

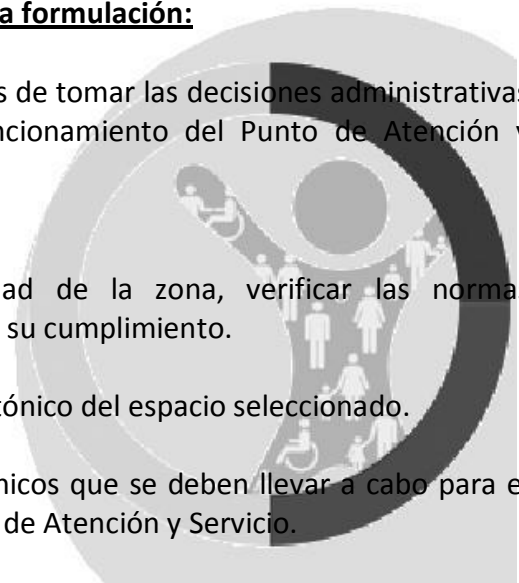
En la ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) identifique las características generales del lugar(es) escogido(s).

Para diseños de espacios físicos mencionado en la formulación:

Previamente defina un plan de acción con los encargados de tomar las decisiones administrativas (orden jerárquico definido anteriormente) para el funcionamiento del Punto de Atención y Servicio.

- **Pasos para el diseño:**

1. Revisar y analizar la normatividad de la zona, verificar las normas urbanísticas y de construcción para su cumplimiento.
2. Elaborar el levantamiento arquitectónico del espacio seleccionado.
3. Definir cuales son los estudios técnicos que se deben llevar a cabo para el diseño y funcionamiento del Punto de Atención y Servicio.



4. De acuerdo con el organigrama del análisis institucional realice un organigrama espacial puede incluirlo en la *ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel)*.
5. Convierta ese organigrama espacial en una zonificación de acuerdo con lo estipulado en el Herramienta N°1 – Manual de Espacios Físicos - en la *ficha de Diseño de espacios físicos de un Punto de Atención y Servicio al Ciudadano (formato en Excel) se presenta un modelo de Zonificación General*

Zona I : ACCESO (Ingreso, información, radicación)

Zona II : ESPERA (Sala de espera y servicios complementarios)

Zona III: ATENCIÓN (Canales de servicio)

Zona IV: ADMINISTRATIVA (Administración y servicios internos y Funcionamiento)

6. Con la zonificación definida, diseñar cada uno de los espacios necesarios para el funcionamiento, aplicar los lineamientos y estándares incluidos en El Manual de Espacios Físicos, así se podrá realizar un diseño preliminar.

Estos seis pasos facilitaran definir detalles, perfeccionar análisis y evaluar la factibilidad del proyecto, apóyese en la herramienta elaborada por el PNSC para la formulación de proyectos de inversión.



iii. Criterios básicos en el Diseño de un Punto de Atención y Servicio.

Con el propósito de facilitar el proceso de diseño, a continuación se presentan las definiciones de principios o estándares.

Accesibilidad: condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes (Art.44. Ley 361 de 1997; Dcto 1538 de 2005 y Ley 1287 de 2009).

Condición esencial de los servicios públicos que permite en cualquier espacio o ambiente exterior o interior el fácil disfrute de dicho servicio por parte de toda la población (Ley 769 de 2002).

Es un bien público que se ha venido consagrando en términos de derecho ciudadano en las últimas dos décadas, a través del cual toda persona, sin importar su edad, género, raza, sus condiciones físicas, psíquicas y sensoriales, tiene derecho a interactuar socialmente y a desarrollar sus aptitudes y potencialidades en las diversas esferas de la actividad cotidiana y a hacer uso y disfrutar libremente de todos los servicios que presta y ofrece la comunidad (*Ministerio de la Protección Social*)

Circulación: son las zonas destinadas para el paso y movimiento de personas. Estas zonas facilitan la conexión con otros espacios, son las resultantes luego de ubicar mobiliario, puestos de trabajo, equipo maquinaria y elementos básicos y complementarios para el funcionamiento de un área determinada.

Funcionalidad: relativo a funcional: perteneciente o relativo a las funciones. *Competencia, procedimiento funcional. Dependencia o enlace funcional.* Se dice de todo aquello en cuyo diseño u organización se ha atendido, sobre todo, a la facilidad, utilidad y comodidad de su empleo. (*Diccionario de la Real Academia Española*)

Permanencia: estancia en un lugar o sitio. (*Diccionario de la Real Academia Española*)

Ergonomía: estudio de datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina. (*Diccionario de la Real Academia Española*)

Ciencia multidisciplinaria que requiere, para su aplicación, el análisis de diversos aspectos y apreciaciones diversas según la profesión de la persona. La intervención de la ergonomía debe realizarse por etapas, iniciando con un diagnóstico del puesto de trabajo y de todas sus tareas o fases, incluyendo la determinación de cada ciclo si es posible. Un análisis ergonómico de un puesto de trabajo debe pretender la realización de una observación, lo más completa posible de la situación real en la que el individuo realiza sus tareas. (*Tomado del documento Perfil*

Ergonómico integral del puesto de trabajo, elaborado por la Gerencia de Prevención de Riesgos de la Administradora de Riesgos Profesionales SURATEP de Suramericana)

Eficiencia: capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. *(Diccionario de la Real Academia Española)*

Diseño y construcción ecológica – ecoeficiencia- : concepto ligado a la arquitectura sostenible, al aprovechamiento de los recursos naturales en la construcción y mantenimiento de la edificación, ejemplo de ello la utilización de la luz solar como fuente de energía en la edificación, reciclaje de aguas lluvias para las redes de aguas sanitarias, reciclaje de basuras, entre otras.

La arquitectura sostenible se basa en los siguientes pilares⁸:

1. Optimización de los recursos y materiales
2. Disminución del consumo energético y fomento de energías renovables
3. Disminución de residuos y emisiones
4. Disminución del mantenimiento, explotación y uso de los edificios
5. Aumento de la calidad de vida de los ocupantes de los edificios



⁸ Principios tomados del documento "Hacia una arquitectura ecológica"
http://www.barcelonaenergia.cat/document/actualitat/hacia_una_arquitectura_ecologica.pdf