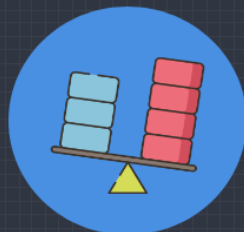


5. Balanceo de cajas



Modelo aplicable a los CAF con digiturno.

La lógica del llamado de turnos se realiza con base a la **promesa de servicio** y el **turno generado**

¿Cómo funciona?

- Se elimina la clasificación de cajas (Preferenciales y generales). Las cajas llamarán cualquier turno.
- Cada 20 segundos un motor interno en el software calculará los tiempos de espera y priorizará turnos de acuerdo a criticidad.
- El turno ganará o perderá valor dependiendo del tiempo transcurrido en sala y su promesa de servicio (en tiempo).

Nota: Cada turno tiene una promesa de servicio (en tiempo) asignada.



Promesa de servicio - Atributo:
Oportunidad: Tiempo máximo en que fue pactado que se atenderá un turno específico.

Beneficios



Nivelación en tiempos de servicio:

- Mayor probabilidad de tener tiempos de servicio acordes con la promesa organizacional.
- Disminución efecto "atención inmediata" en fila prioritaria y estabilización fila general.
- Estabilización colas y tiempos críticos a través de priorización.



Cambio lógica llamado de turnos:

- Clasificación usuarios por prioridad de servicio y no por orden de llegada a fila.
- Las cajas activas pueden atender cualquier modalidad de turno.
- Estandarización modalidad de servicio.

Ten en cuenta...

1. El CAF debe garantizar condiciones óptimas para la operación.

2. El modelo funciona correctamente sólo si las cajas están configuradas de manera adecuada.

3. Todas las cajas deben estar configuradas así: **Atienden servicios (Preferenciales) y general.**



4. Es clave un adecuado cuadro de turnos para que el modelo pueda funcionar correctamente.

5. Si los tiempos están altos, el modelo empezará a llamar sólo turnos preferenciales hasta estabilizarlos.

6. La habilitación del modelo lo realiza GTIC (Área desarrollo) por solicitud directa de Estándares.

¿Cómo verificar si tengo Balanceo Digiturno en el CAF?

Verifica la configuración de las cajas en Auditor.

Todas deben estar: **Atienden servicios (Preferenciales) y General.**
Ejemplo: Caja 1 - Atiende servicios (Ecopetrol, Comfamiliar) y General

1.

1. Ingresa a Auditor (sin caja)
2. En el panel izquierdo hacer clic en: **Digiturnos.**
3. Clic en: **Administrador.**
4. Visualiza la configuración de cajas.



Revisar el reporte de Digiturno

Este debe tener datos en los campos: Fecha cálculo, TMaxEsperaS, Tiempo Espera S, Promesa Servicio, Diferencia, Porc Tiempo Espera, Nivel Prioridad.

2.

1. Ingresa a Auditor
2. Clic en: **Reportes**
3. Clic en: **Reportes exportables a Excel**
4. Clic en: **Planos Log Balanceo Digiturnos**
5. Ingresa la fecha del día actual
6. Visualiza si el reporte tiene registros en los campos mencionados.

