



ANALISIS DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO A LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

CUARTO TRIMESTRE 2022

A continuación se realiza el análisis de la efectividad del talento humano asignado a la Oficina de Atención al Ciudadano, en cuanto a la respuesta emitida a través de los distintos canales de atención dispuestos en la dependencia.

La oficina De Atención al Ciudadano en la actualidad cuenta con el apoyo para atención en los distintos canales de una Líder y 6 funcionarios, los cuales se encuentran capacitados en el tema, así mismo en lenguaje Claro por parte del DNP.

Durante el cuarto trimestre en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022, se registraron 3151 solicitudes mediante los distintos canales dispuestos en la OACT y que se muestran a continuación.

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras dependencias
CORREO	1034	32,8%	611	423
CHAT	1769	56,1%	1769	0
MODULO PQRSD	42	1,3%	8	34
TELÉFONO	306	9,7%	303	3
TOTAL	3151	100%	2691	460

Tabla 1 Canales de recepción PQRSD en general

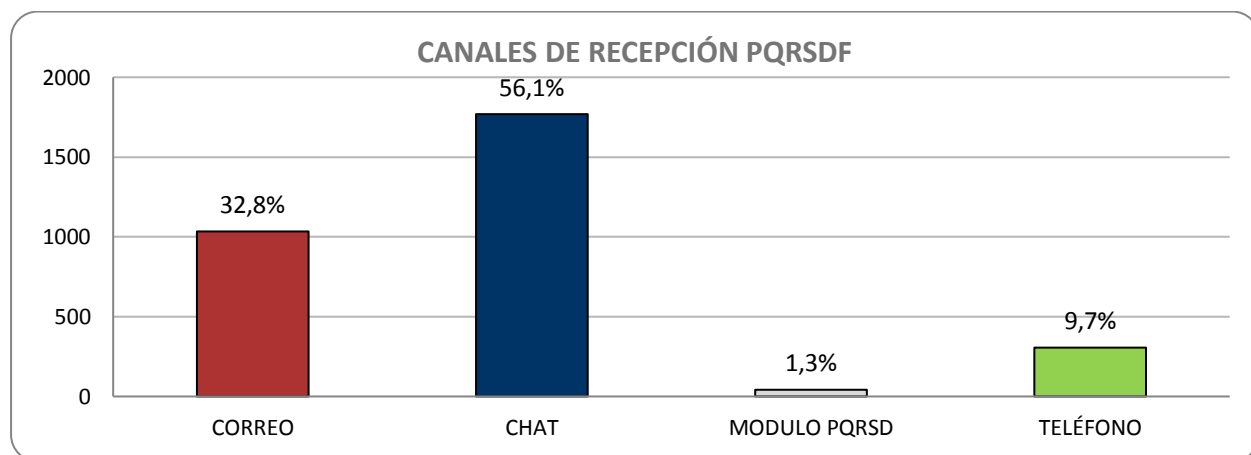


Ilustración 1 Canales de recepción PQRSD en general



De las 3151 solicitudes recepcionadas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 2691 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 85.4% y se remitieron a otros procesos por competencia, 460 representadas en un 14.6%. Con lo cual se muestra que desde la OACT se presta un servicio efectivo en cuanto a la atención prestada a las partes interesadas que acuden a buscar información ante la Institución.

Se puede evidenciar que dentro de los canales disponibles, el canal más utilizado por las partes interesadas está el canal de atención en línea Chat, al cual ingresaron 1769 solicitudes, seguido por el canal de correo electrónico con 1034 solicitudes.

Tomando los datos de la información anterior y según los registros que se llevan a diario en la oficina, cada vez que se tramita un requerimiento mediante la herramienta SharePoint, se realiza un análisis de la efectividad de cada uno de los funcionarios asignados a la dependencia así.

Oportunidad de tramite canales de atención por funcionario OACT							
Funcionario	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total
	respondidos	remitidos	respondidos	remitidos	respondidos	remitidos	
LIDER	90	6	109	8	75	60	348
AUXILIAR 1	97	79	177	105	171	0	629
AUXILIAR 2	236	0	287	0	110	40	673
AUXILIAR 3	86	63	100	55	74	8	386
AUXILIAR 4	37	22	19	6	27	0	111
AUXILIAR 5	239	0	280	0	328	0	847
AUXILIAR 6	0	0	0	0	37	0	37
AUXILIAR 7	40	0	47	0	25	8	120
total							3151

Tabla 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general.

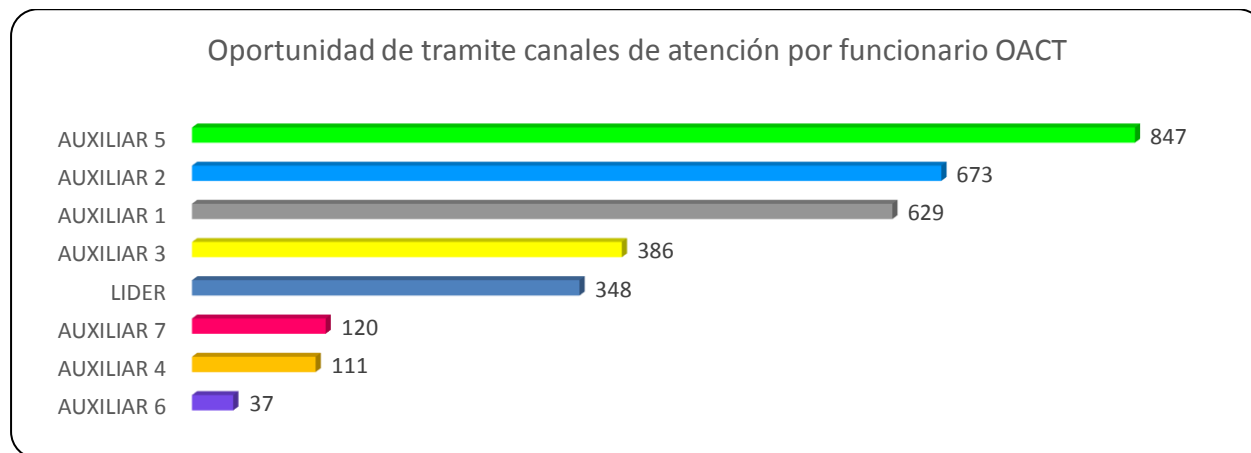


Ilustración 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general



Según lo anterior se indica que el funcionario asignado con el usuario Auxiliar 5 atendió 847 solicitudes que ingresaron por el canal de atención en línea Chat,

Solicitudes Respondidas por Funcionario

A continuación se indica la oportunidad de respuesta a solicitudes tramitadas por funcionario asignado, a través de los canales de atención asignados

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA CANALES DE ATENCIÓN (Respondidas)					
FUNCIONARIO	CORREO	CHAT	PQRSD	TELEFONO	TOTAL
AUXILIAR 5	0	847	0	0	847
AUXILIAR 2	8	622	0	3	633
AUXILIAR 1	324	121	0	0	445
LIDER	11	0	0	263	274
AUXILIAR 3	219	32	8	1	260
AUXILIAR 7	0	110	0	2	112
AUXILIAR 4	49	0	0	34	83
AUXILIAR 6	0	37	0	0	37
TOTAL					2691

Tabla 3 Relación respuesta a canales de atención por funcionario

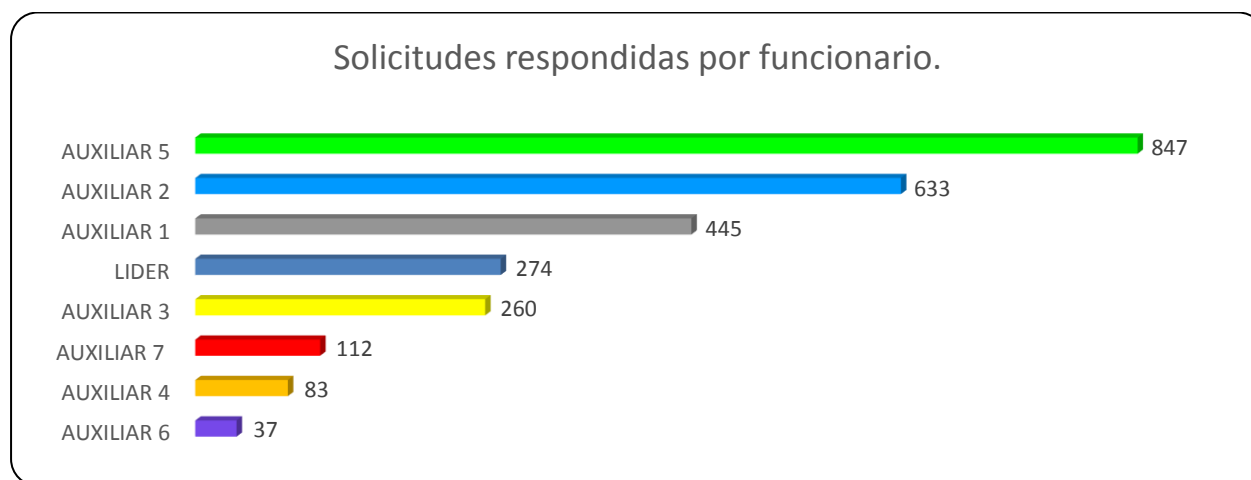


Ilustración 3 cantidad de solicitudes respondidas por funcionario



Solicitudes remitidas por funcionario.

A continuación se indica la cantidad de solicitudes remitidas a otras dependencias por el funcionario asignado al canal de atención.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA CANALES DE ATENCIÓN (remitidas)					
FUNCIONARIO	CORREO	CHAT	PQRSD	TELEFONO	TOTAL
AUXILIAR 1	244	0	0	0	244
AUXILIAR 3	124	0	34	0	158
AUXILIAR 4	36	0	0	0	36
LIDER	19	0	0	3	22
AUXILIAR 2	0	0	0	0	0
AUXILIAR 5	0	0	0	0	0
AUXILIAR 6	0	0	0	0	0
AUXILIAR 7	0	0	0	0	0
TOTAL					460

Ilustración 4 Relación solicitudes remitidas a canales de atención por funcionario

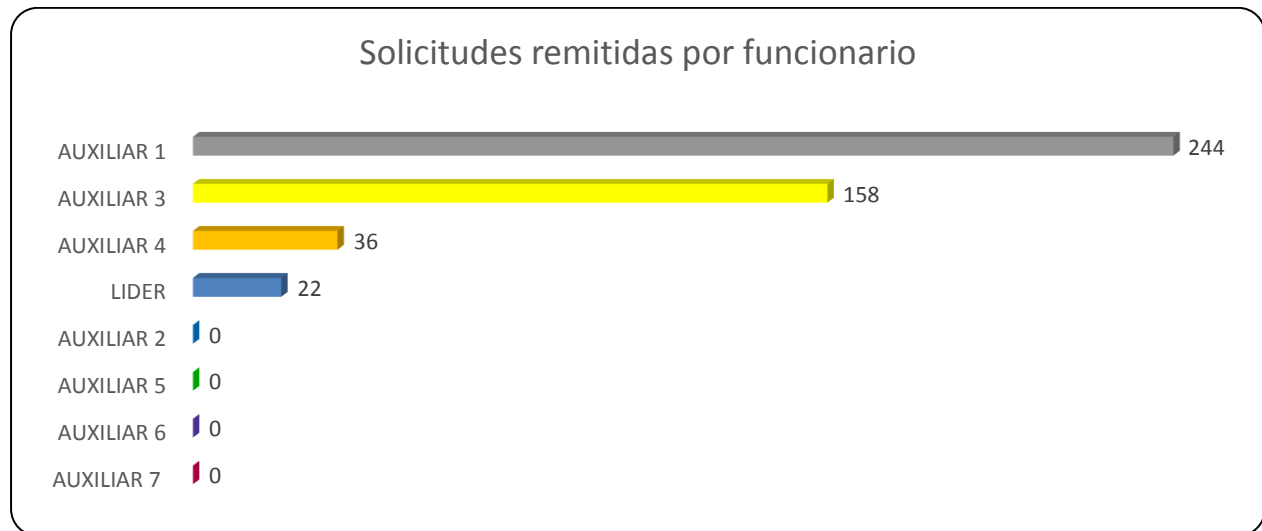


Ilustración 5 cantidad de solicitudes remitidas por funcionario



Atención de Canales por Funcionario.

A continuación se relaciona la división de trabajo desarrollada al interior de la Oficina de Atención al Ciudadano y el canal asignado a cada funcionario. Se aclara que todos los funcionarios pueden apoyar la respuesta de cada canal.

ATENCIÓN DE CANALES POR FUNCIONARIO				
FUNCIONARIO	CORREO	CHAT	PQRSD	TELEFONO
LIDER	X			X
AUXILIAR 1	X	X		
AUXILIAR 2	X	X		X
AUXILIAR 3	X	X	X	X
AUXILIAR 4	X			X
AUXILIAR 5		X		
AUXILIAR 6		X		
AUXILIAR 7		X		X

Según lo anterior se puede determinar que la atención prestada por los funcionarios a través de los canales de atención se realiza de manera oportuna y sin inconvenientes, lo cual se representa en un 85.4 % de efectividad en respuesta a los requerimientos allegados a la Institución.

Cordialmente,

Sandra Marcela Cabeza Mogollón

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

Elaboró: José Niño.

Los datos consignados en este informe fueron tomados de la hoja de registro de canales de atención, de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Universidad de Pamplona 2022.



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co