



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

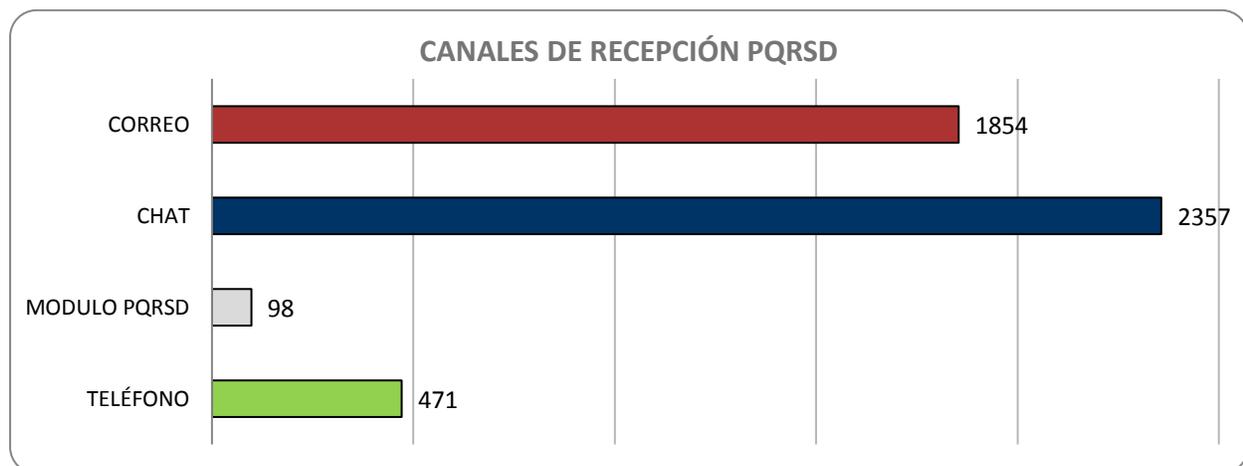
TERCER TRIMESTRE 2022

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 tercer trimestre en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2022, se registraron 4780 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 la oficina OACT	Direccionados a otras oficinas
CORREO	1854	38,8%	854	1000
CHAT – Atención en línea	2357	49,3%	2344	13
MODULO PQRSD	98	2,1%	13	85
TELÉFONO	471	9,9%	471	0
TOTAL	4780	100%	3682	1098





De las 4780 solicitudes recepcionadas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 3682 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 77.03% y se remitieron a otros procesos por competencia, 1098 representadas en un 22.97%. 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 2357 solicitudes, seguido por el canal de correo electrónico con 1854 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	julio		agosto		septiembre		Total
	respondidos	remitidos	respondidos	remitidos	respondidos	remitidos	
AUXILIAR 5	269	0	493	0	250	0	1012
AUXILIAR 3	148	124	252	252	91	107	974
AUXILIAR 2	117	44	458	18	245	0	882
AUXILIAR 1	181	201	143	154	61	71	811
LIDER	167	65	204	13	90	9	548
AUXILIAR 6	189	0	257	13	1	0	460
AUXILIAR 4	0	0	30	17	30	10	87
AUXILIAR 7	0	0	0	0	6	0	6
total							4780



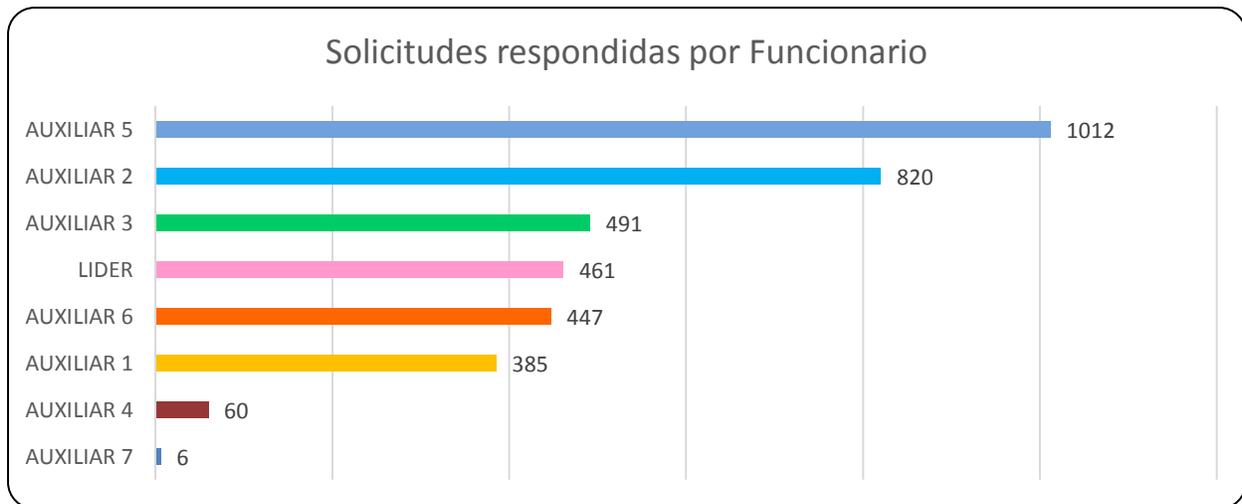


Según lo anterior se indica que el funcionario asignado con el usuario Auxiliar 5 atendió 1012 solicitudes ya que ingresaron por el canal de atención en línea Chat,

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					
FUNCIONARIO	CORREO	CHAT	PQRSD	TELEFONO	TOTAL
LIDER	37	0	0	424	461
AUXILIAR 1	326	59	0	0	385
AUXILIAR 2	55	747	0	18	820
AUXILIAR 3	398	76	13	4	491
AUXILIAR 4	38	0	0	22	60
AUXILIAR 5	0	1012	0	0	1012
AUXILIAR 6	0	447	0	0	447
AUXILIAR 7	0	3	0	3	6
TOTAL					3682

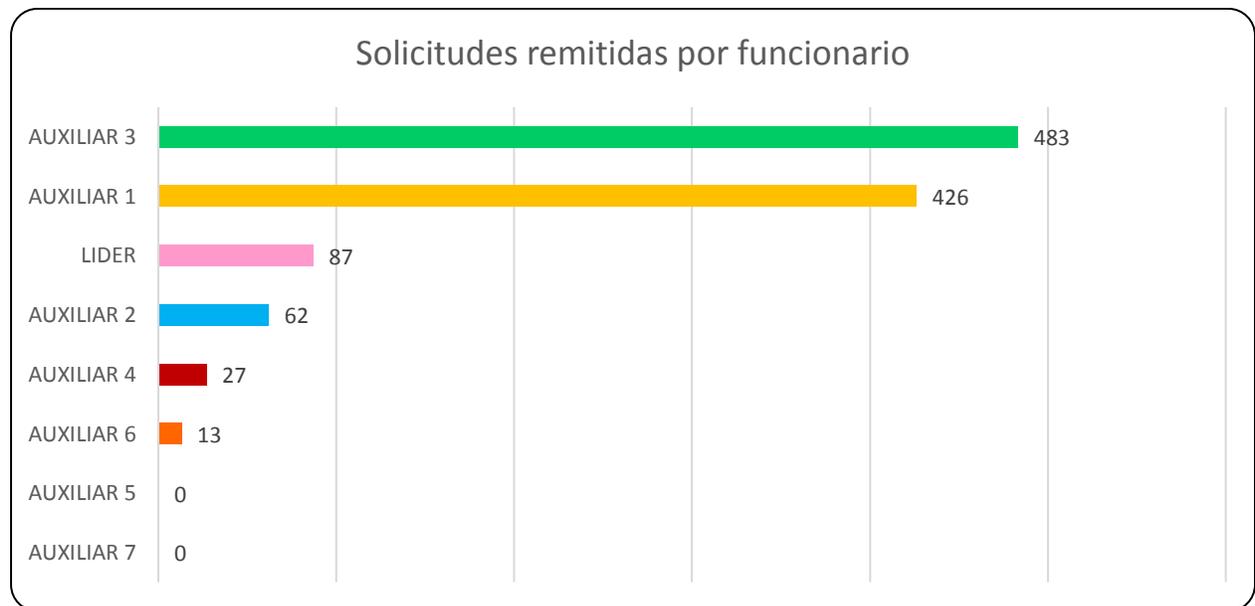




Solicitudes remitidas por funcionario.

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					
FUNCIONARIO	CORREO	CHAT	PQRSD	TELEFONO	TOTAL
LIDER	87	0	0	0	87
AUXILIAR 1	426	0	0	0	426
AUXILIAR 2	62	0	0	0	62
AUXILIAR 3	398	0	85	0	483
AUXILIAR 4	27	0	0	0	27
AUXILIAR 5	0	0	0	0	0
AUXILIAR 6	0	13	0	0	13
AUXILIAR 7	0	0	0	0	0
TOTAL					1098





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 al respecto se realizan las siguientes observaciones.

El funcionario con el Usuario Auxiliar 6 prestó su servicio en la dependencia como apoyo intersemestral asignado desde la coordinación de laboratorios hasta el día 01 de septiembre.

El funcionario Auxiliar 7 viene realizando las labores en la dependencia a finales de septiembre.

El Funcionario Auxiliar 5 tiene asignado la responsabilidad de respuesta en el canal de Atención CHAT

El funcionario Auxiliar 4 presta sus servicios desde el 1 de septiembre en apoyo a los canales de atención de correo y teléfono, así como en temas de apoyo jurídico y transparencia.

Respecto al canal de atención PQRSD el funcionario auxiliar 3 desarrolla la labor como administrador del mismo.



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