



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

SEGUNDO TRIMESTRE 2023

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 primer trimestre en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2023, se registraron 3168 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	872	27,5%	491	381
CHAT	1676	52,9%	1676	0
MODULO PQRSD	40	1,3%	10	30
TELÉFONO	580	18,3%	580	0
PRESENCIAL	0	0,0%	0	0
TOTAL	3168	100%	2757	411

Tabla 1 Canales de recepción PQRSD en general

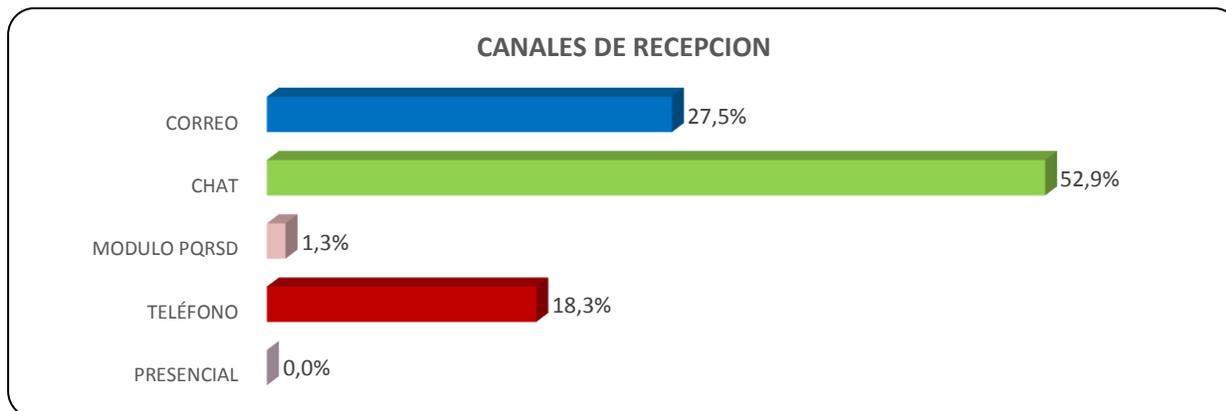


Ilustración 1 Canales de recepción PQRSD en general



“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



De las 3168 solicitudes recepcionadas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 2757 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 87% y se remitieron a otros procesos por competencia, 411 representadas en un 13%. 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 1676 solicitudes, seguido por el canal de correo electrónico con 872 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

PERIODO	PRIMER		SEGUNDO		TERCER		CUARTO		TOTAL		
	resp	rem	resp	rem	resp	rem	resp	rem	RESP	REM	Total
LIDER			304	55	0	0	0	0	304	55	359
AUXILIAR 3			413	221	0	0	0	0	413	221	634
AUXILIAR 1			328	118	0	0	0	0	328	118	446
AUXILIAR 2			724	3	0	0	0	0	724	3	727
AUXILIAR 4			0	14	0	0	0	0	0	14	14
AUXILIAR 5			872	0	0	0	0	0	872	0	872
AUXILIAR 6			108	0	0	0	0	0	108	0	108
AUXILIAR 7			8	0	0	0	0	0	8	0	8
	0	0	2757	411	0	0	0	0	2757	411	3168

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

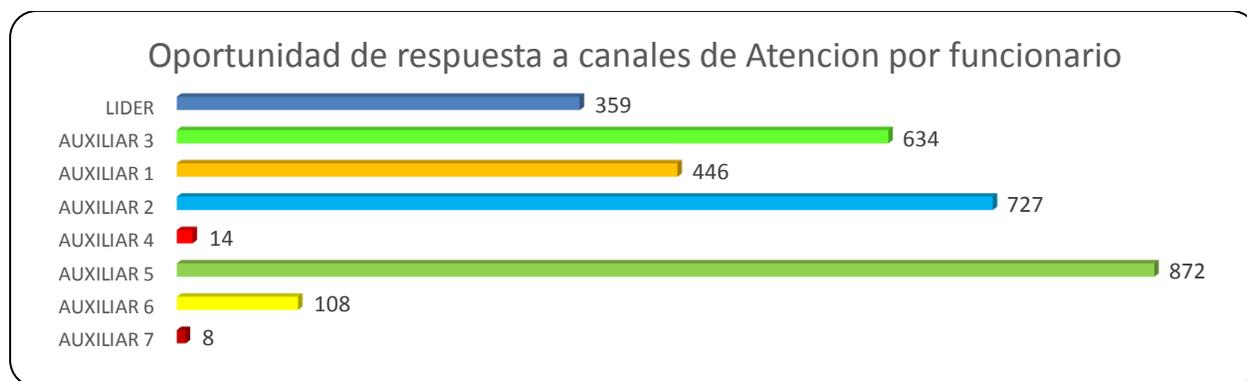


Ilustración 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general



“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



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



Ilustración 3 cantidad de solicitudes respondidas por funcionario

Según se evidencia en la gráfica anterior, los funcionarios auxiliar 2 y auxiliar 5 respondieron 724 y 872 solicitudes a través del canal chat

Solicitudes remitidas por funcionario.

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



Ilustración 4 Relación solicitudes remitidas a canales de atención por funcionario



SC-CER96940



“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



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 DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2023. Se aclara que todos los funcionarios pueden apoyar la respuesta de cada canal.

ATENCIÓN DE CANALES POR FUNCIONARIO															
		CORREO			CHAT			PQRSDF			TELEFONO			PRESENCIAL	
Líder															
Auxiliar 1															
Auxiliar 2															
Auxiliar 3															
Auxiliar 4															
Auxiliar 5															
Auxiliar 6															
Auxiliar 7															

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 87 % 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 2023.



“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