



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

### PRIMER 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 enero al 31 de marzo de 2023, se registraron 5297 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	1620	30,6%	1113	507
CHAT	3121	58,9%	3121	0
MODULO PQRSD	59	1,1%	21	38
TELÉFONO	494	9,3%	492	2
PRESENCIAL	3	0,1%	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>5297</b>	<b>100%</b>	<b>4750</b>	<b>547</b>

Tabla 1 Canales de recepción PQRSD en general

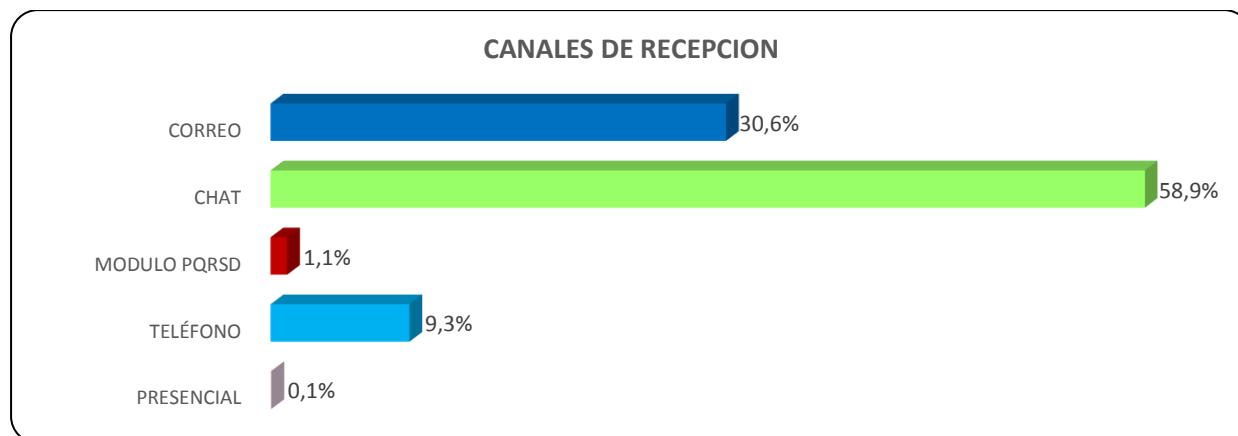


Ilustración 1 Canales de recepción PQRSD en general



De las 5297 solicitudes recepcionadas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 4750 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 90% y se remitieron a otros procesos por competencia, 547 representadas en un 10%. 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 3121 solicitudes, seguido por el canal de correo electrónico con 1620 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 FUNCIONARIO	PRIMER		SEGUNDO		TERCER		CUARTO		TOTAL		
	RESP	rem	RESP	rem	RESP	rem	resp	rem	RESP	REM	Total
LIDER	489	50	0	0	0	0	0	0	489	50	539
AUXILIAR 3	495	288	0	0	0	0	0	0	495	288	783
AUXILIAR 1	867	203	0	0	0	0	0	0	867	203	1070
AUXILIAR 2	1043	2	0	0	0	0	0	0	1043	2	1045
AUXILIAR 4	105	4	0	0	0	0	0	0	105	4	109
AUXILIAR 5	1133	0	0	0	0	0	0	0	1133	0	1133
AUXILIAR 6	257	0	0	0	0	0	0	0	257	0	257
AUXILIAR 7	361	0	0	0	0	0	0	0	361	0	361
	4750	547	0	0	0	0	0	0	4750	547	5297

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

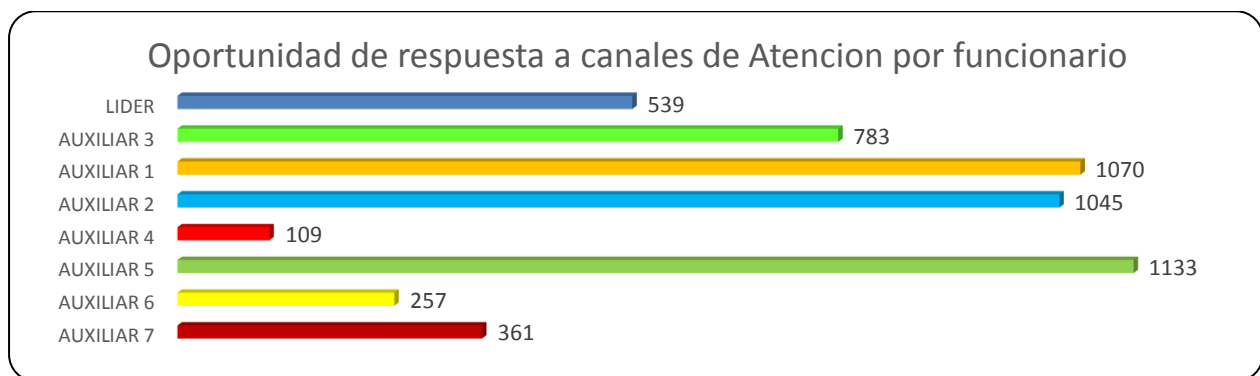


Ilustración 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general



## 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

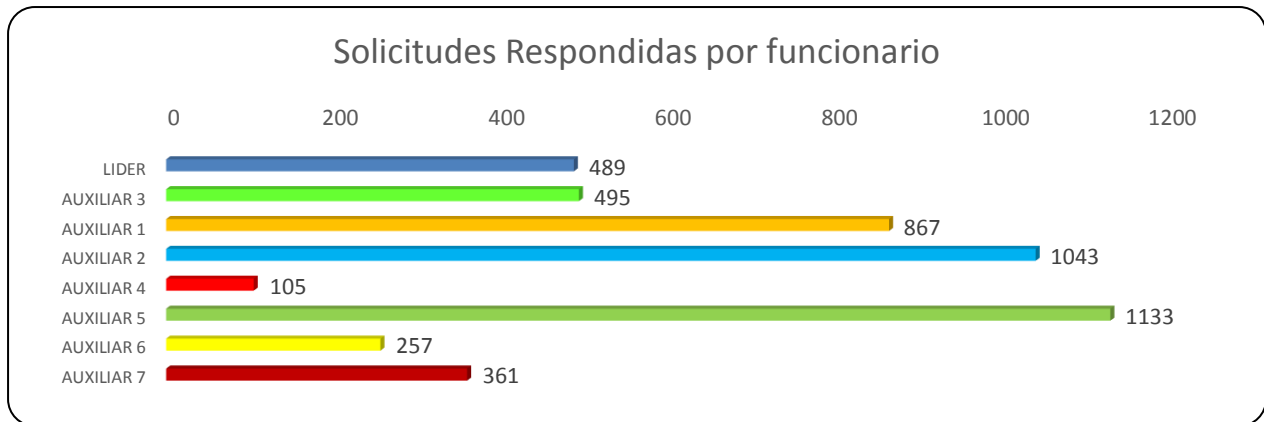


Ilustración 3 cantidad de solicitudes respondidas por funcionario

Según se evidencia en la gráfica anterior, los funcionarios auxiliar 2 y auxiliar 5 respondieron 1043 y 1133 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.

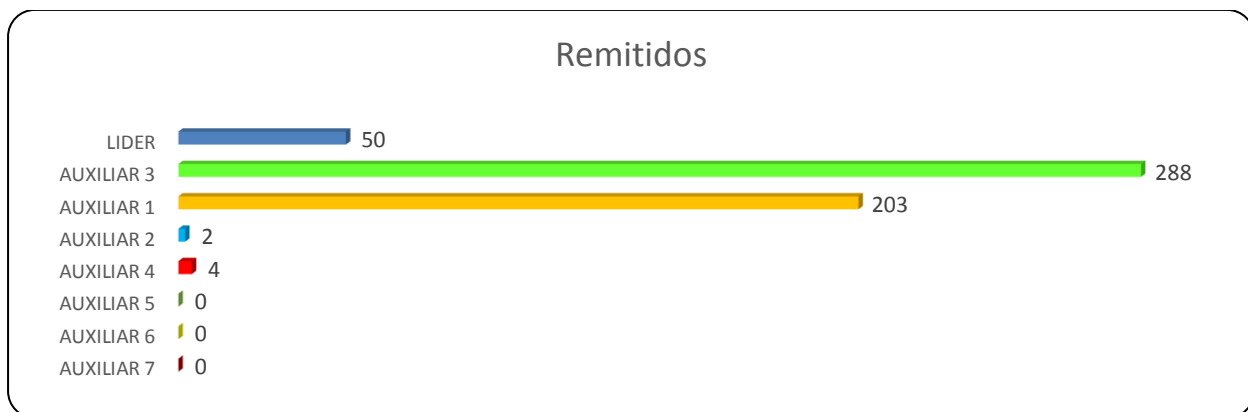


Ilustración 4 Relación solicitudes remitidas a canales de atención por funcionario



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 90 % 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