



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

CUARTO 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 cuarto trimestre en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023, se registraron 5575 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	910	28,5%	573	337
CHAT	1727	54,1%	1727	0
MODULO PQRSD	28	0,9%	4	24
TELÉFONO	511	16,0%	511	0
PRESENCIAL	16	0,5%	16	0
TOTAL	3192	100%	2831	361

Tabla 1 Canales de recepción PQRSD en general

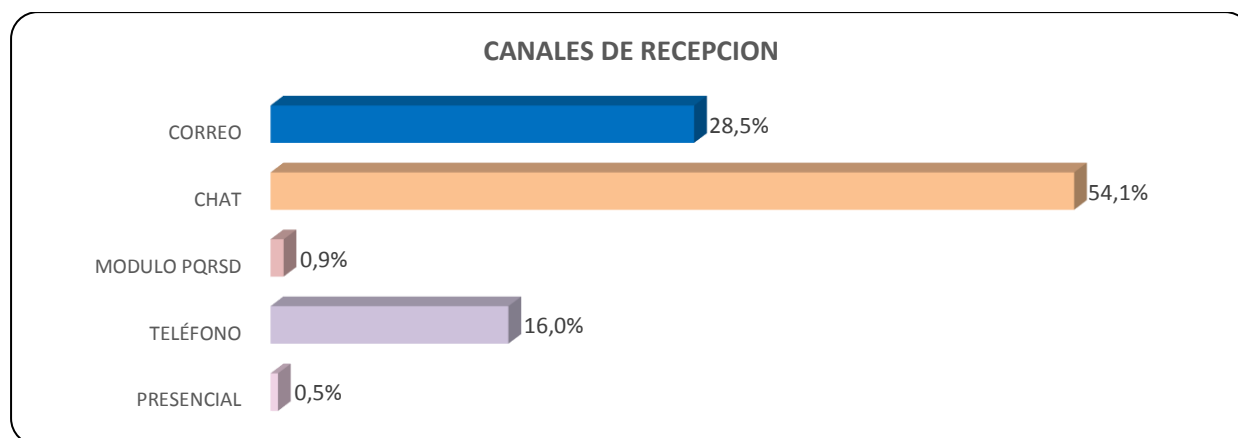


Ilustración 1 Canales de recepción PQRSD en general



De las 3192 solicitudes recepcionadas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 2831 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 89% y se remitieron a otros procesos por competencia, 361 representadas en un 11%. 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 1727 solicitudes, seguido por el canal de correo electrónico con 910 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	0	0	0	0	0	0	268	57	268	57	325
AUXILIAR 3	0	0	0	0	0	0	297	145	297	145	442
AUXILIAR 1	0	0	0	0	0	0	361	154	361	154	515
AUXILIAR 2	0	0	0	0	0	0	725	2	725	2	727
AUXILIAR 4	0	0	0	0	0	0	2	3	2	3	5
AUXILIAR 5	0	0	0	0	0	0	911	0	911	0	911
AUXILIAR 6	0	0	0	0	0	0	25	0	25	0	25
AUXILIAR 7	0	0	0	0	0	0	242	0	242	0	242
	0	0	0	0	0	0	2831	361	2831	361	3192

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

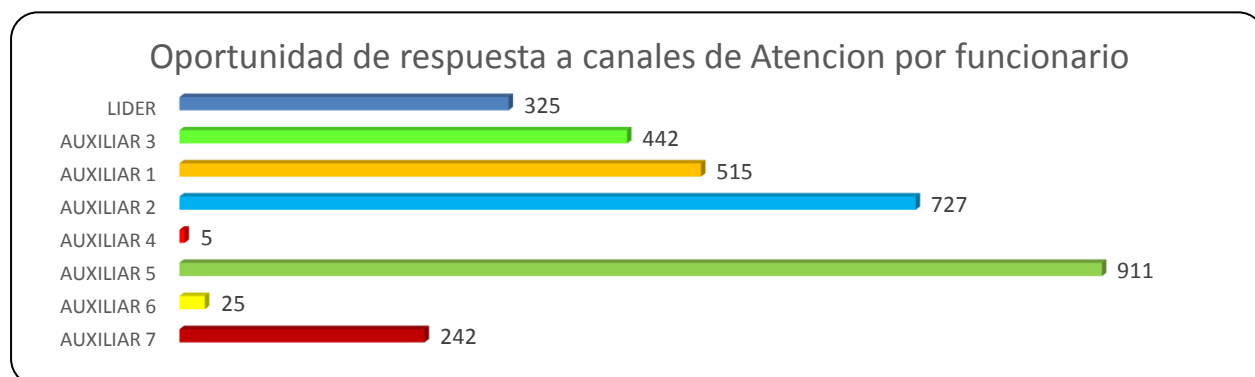


Ilustración 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general





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

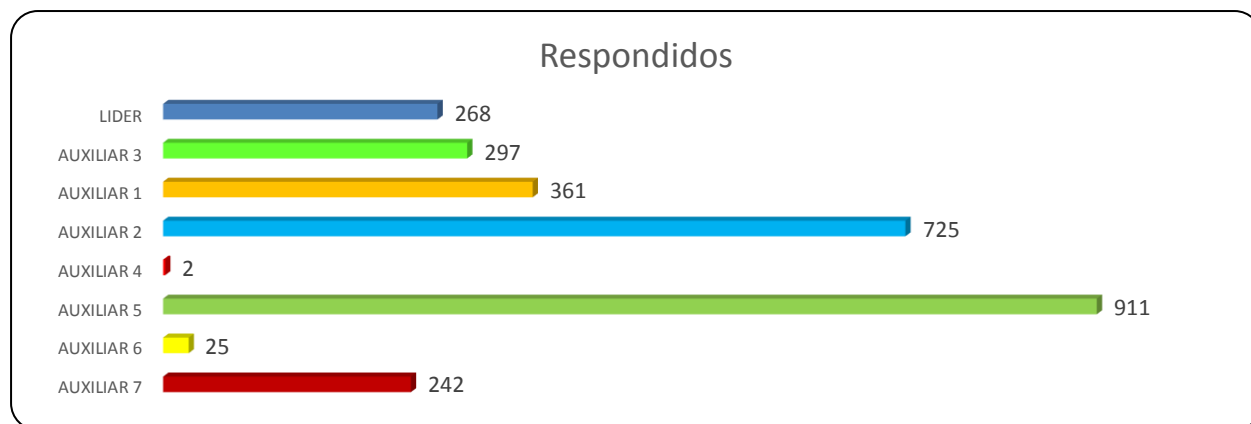


Ilustración 3 cantidad de solicitudes respondidas por funcionario

Según se evidencia en la gráfica anterior, los funcionarios auxiliar 2 y auxiliar 5 quienes realizan la atención por el canal de chat, dieron trámite a 725 y 911 solicitudes.

Solicitudes remitidas por funcionario.

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

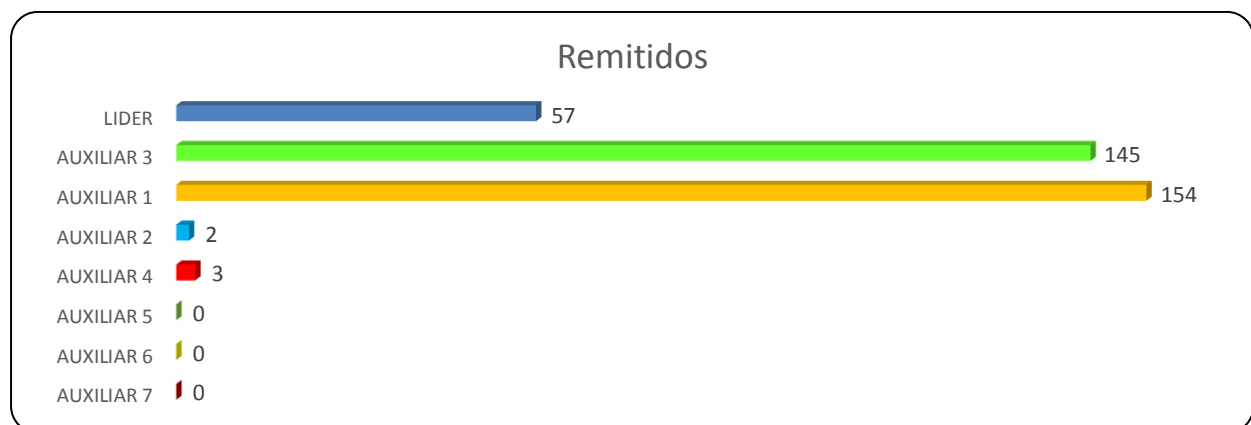


Ilustración 4 Relación solicitudes remitidas a canales de atención por funcionario



Según lo anterior, los funcionarios que tienen poca medición, se debe a que solo responden los medios de teléfono, Chat, o presencial, los cuales se registran como respondidos, ya que se realizan en línea.

El “funcionario 4” realiza funciones de apoyo a Jurídico y acompañamiento en temas de capacitaciones en transparencia, así como seguimiento a la plataforma SUIT.

Además desde la Oficina de Atención al Ciudadano se realiza acompañamiento a los procesos de Calidad Institucional, con la administración; manejo de la recepción, medición y análisis de las PQRSD y encuestas de satisfacción Institucional. Así como el seguimiento interno a compromisos

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 89 % 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.



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