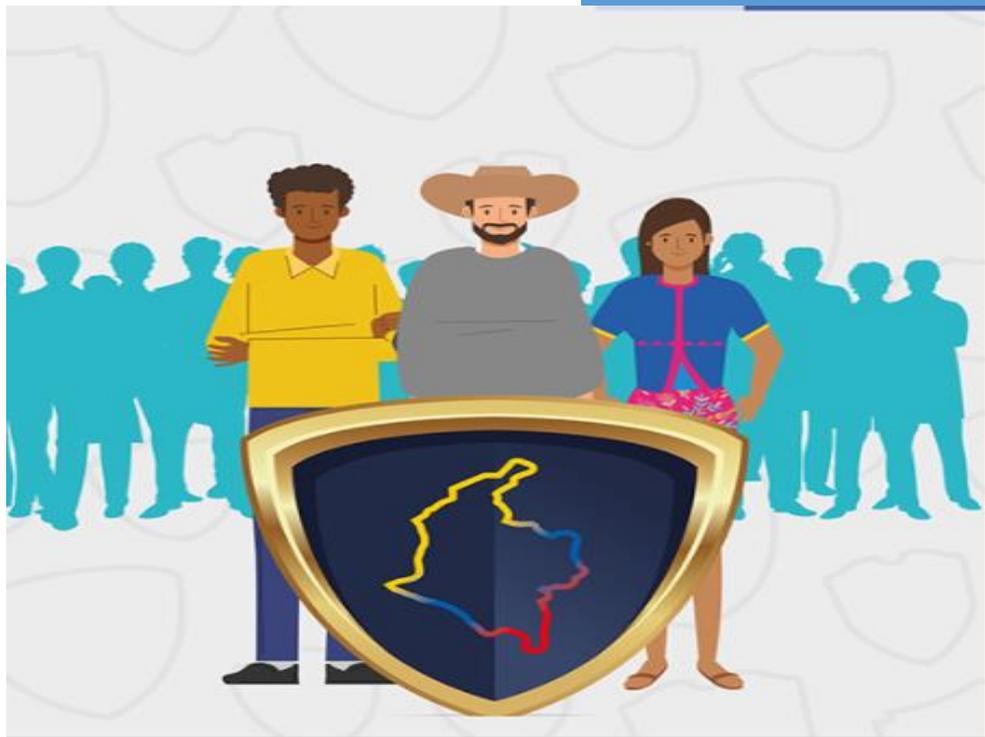




ANÁLISIS SEMESTRAL DE SUFICIENCIA DE TALENTO HUMANO A CANALES DE ATENCIÓN A CARGO DEL GSC UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestión de Servicio al Ciudadano
(31/12/2021)



El futuro
es de todos

Mininterior

ANÁLISIS SEMESTRAL DE SUFICIENCIA DE TALENTO HUMANO A CANALES DE ATENCIÓN A CARGO DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC de la Unidad Nacional de Protección tiene a cargo tres canales de atención directa al ciudadano. Los cuales son:

- Canal Presencial (Ciudad de Bogotá)
- Canal Telefónico (Línea Gratuita Nacional)
- Canal Virtual (Chat Institucional)

Para poder dar respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se presenten a través de cualquiera de los canales anteriormente mencionados, el GSC cuenta con dos asesores y un apoyo, teniendo en cuenta un aspecto importante y es que el **Canal Virtual** está a cargo de un solo asesor debido a que la información brindada por este es de carácter general. La atención de los canales está distribuida de la siguiente manera:

ASESOR	CANAL ATENDIDO
Asesor 1 – Jaqueline Andrea Gaitán Rey	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Presencial • Canal Telefónico
Asesor 2 – Lizeth Julisa Campiño Santos	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Presencial • Canal Telefónico • Canal Virtual
Apoyo – Nidia Teresa Peralta Hernández	<ul style="list-style-type: none"> • Canal Telefónico

Con base a lo anteriormente expuesto, a continuación, se evidenciará el reporte de las PQRSD recibidas por los canales de atención del GSC en el último semestre del 2021.

		PQRSD RECIBIDOS JULIO A DICIEMBRE 2021						
CANALES DE ATENCIÓN		JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	23	25	41	26	15	19	149
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	124	135	129	111	130	73	702
CANAL VIRTUAL	CHAT INSTITUCIONAL	69	98	69	80	73	15	851
TOTAL		216	258	239	217	218	107	



Ahora bien, es importante identificar un promedio de las atenciones recibidas mes a mes, teniendo en cuenta los asesores que atienden cada canal para identificar la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de estos. Para efectos de lo anterior a continuación se discrimina mes a mes las atenciones:

- Julio

CANALES DE ATENCIÓN		JULIO	PROMEDIO POR ASESOR
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	23	12
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	124	41
CANAL VIRTUAL	CHAT INSTITUCIONAL	69	69
TOTAL		216	122

- Agosto

CANALES DE ATENCIÓN		AGOSTO	PROMEDIO POR ASESOR
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	25	13
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	135	45
CANAL VIRTUAL	CHAT INSTITUCIONAL	98	98
TOTAL		258	156

- Septiembre

CANALES DE ATENCIÓN		SEPTIEMBRE	PROMEDIO POR ASESOR
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	41	21
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	129	43
CANAL VIRTUAL	CHAT INSTITUCIONAL	69	69
TOTAL		239	133



- Octubre

CANALES DE ATENCIÓN		OCTUBRE	PROMEDIO POR ASESOR
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	26	13
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	111	37
CANAL VIRTUAL	CHAT INSTITUCIONAL	80	80
TOTAL		217	130

- Noviembre

CANALES DE ATENCIÓN		NOVIEMBRE	PROMEDIO POR ASESOR
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	15	8
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	130	43
CANAL VIRTUAL	CHAT INSTITUCIONAL	73	73
TOTAL		218	124

- Diciembre

CANALES DE ATENCIÓN		DICIEMBRE	PROMEDIO POR ASESOR
CANAL PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONALIZADA	19	10
CANAL TELEFÓNICO	LLAMADA	73	24
CANAL VIRTUAL	CHAT INSTITUCIONAL	15	15
TOTAL		107	49

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se puede evidenciar que:

- En promedio mensualmente de las dos asesoras a cargo del **Canal Presencial** reciben 13 atenciones personalizadas.
- En promedio mensualmente de las dos asesoras y el apoyo a cargo del **Canal Telefónico** se reciben 39 llamadas a la línea de atención al ciudadano.





- En promedio mensualmente la asesora a cargo del **Canal Virtual** está recibiendo 67 solicitudes al chat institucional.

Lo anteriormente expuesto, indica que los asesores y el apoyo del GSC para atender los canales de los cuales dispone la Unidad Nacional de Protección, son suficientes teniendo en cuenta la demanda de los beneficiarios y ciudadanos del común a la hora de realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

PABLO EMILIO OVALLE PINEDA

Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Unidad Nacional de Protección

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	María Mercedes Mendoza Gutiérrez		31/12/2021
Revisó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda		31/12/2021
Aprobó:	Pablo Emilio Ovalle Pineda		31/12/2021

Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.

