

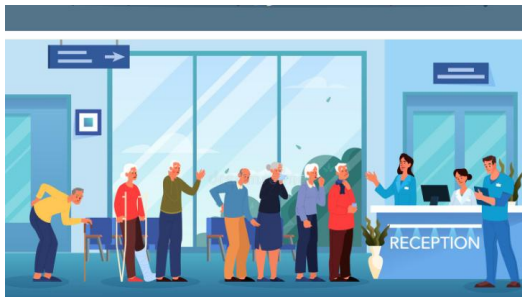
Descripción de un panel de control de la Unidad de Atención al Ciudadano

 **CONGRESO
NACIONAL AAS**

TEATRO AUDITORIO JOSÉ LUIS PERALES · CUENCA
26, 27 Y 28 DE OCTUBRE DE 2023


Caminando hacia la Excelencia Profesional

Posiciones



Mostrador



Teléfono



Back office



Formación



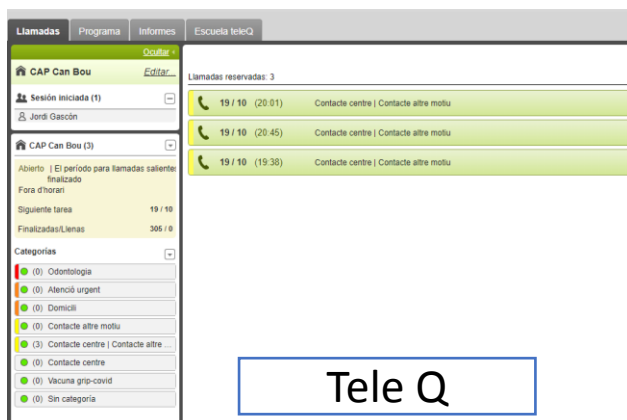
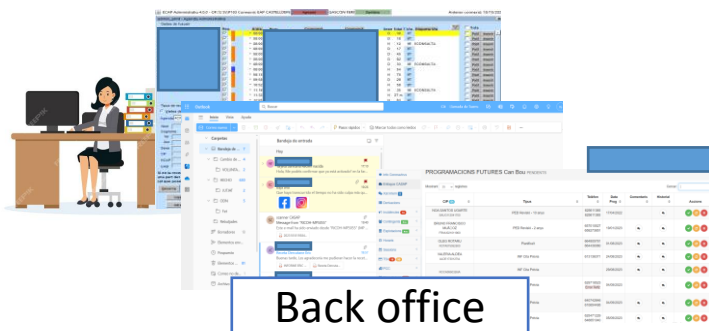
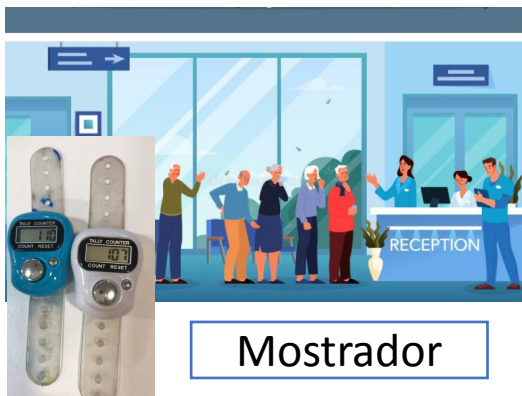
Teletrabajo



Tareas específicas

Mostrador	
Mostrador	
Tele Q	
Tele Q	
Back office	
Back office	
Teletreball	
Alliberat	
Complementaria	
CUAP	

Recopilamos datos en cada posición



	A	B	C	D	E	F
		Correus rebuts	Correus enviats	UACS	Tasques	Trucades
1	21/09/2023	75	96	17	92	278
0	22/09/2023	82	103	11	135	245
1	25-09-23	114	158	94	25	317
2	26-09-23	91	116	16	105	314
3	27/09/23	90	103	23	95	245
4	28-09-23	80	102	13	78	239
5	29-09-23	76	73	24	50	221
6	02.10.23	102	120	40	91	391
7	03.10.23	89	100	17	79	326
8	04.10.23	95	94	25	43	270
9	05.10.23same	86	86	17	63	285
0	6/10/23	85	95	22	91	237
1	10-09-23	110	221	30	80	337
2	10-10-23	99	115	20	103	307
3	11-10-23	98	103	18	84	303
4	13/10/2023	72	81	25	69	216
5	16/10/2023	116	132	43	76	435
6	17/10/2023	80	132	20	85	384
7	18-10-23	81	87	24	81	306
8						

Hoja de registro

Decidimos los indicadores

1. Fácil de interpretar.
2. Indicativo de una determinada actividad.
3. Sus datos fácilmente obtenibles. (Coste / beneficio).
4. Pocos.

	A	B	C	D	E	F
		Correus rebuts	Correus enviats	UACS	Tasques	Trucades
21/09/2023		75	96	17	92	278
22/09/2023		82	103	11	135	245
25-09-23		114	158	94	25	317
26-09-23		91	116	16	105	314
27/09/23		90	103	23	95	245
28-09-23		80	102	13	78	239
29-09-23		76	73	24	50	221
02.10.23		102	120	40	91	391
03.10.23		89	100	17	79	326
04.10.23		95	94	25	43	270
05.10.23same		86	86	17	63	285
6/10/23		85	95	22	91	237
10-09-23		110	221	30	80	337
10-10-23		99	115	20	103	307
11-10-23		98	103	18	84	303
13/10/2023		72	81	25	69	216
16/10/2023		116	132	43	76	435
17/10/2023		80	132	20	85	384
18-10-23		81	87	24	81	306



Prog. Futura 489

Descargar TOT

Desc 'P' 2023

+ Afegir

PostCOVID

CAN BOU 290

LABO 199

ODN 11

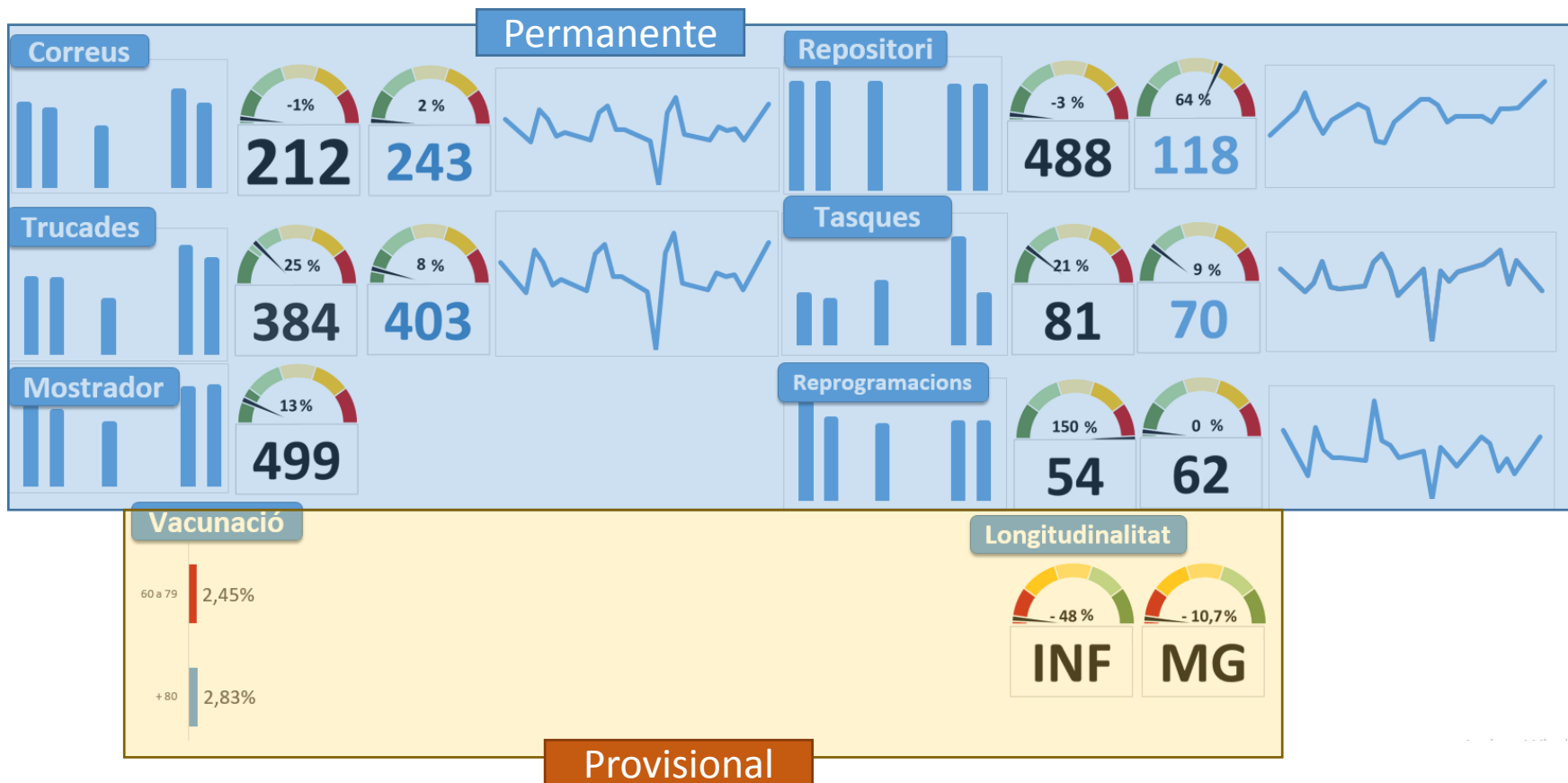
ESPI 205

Llistar

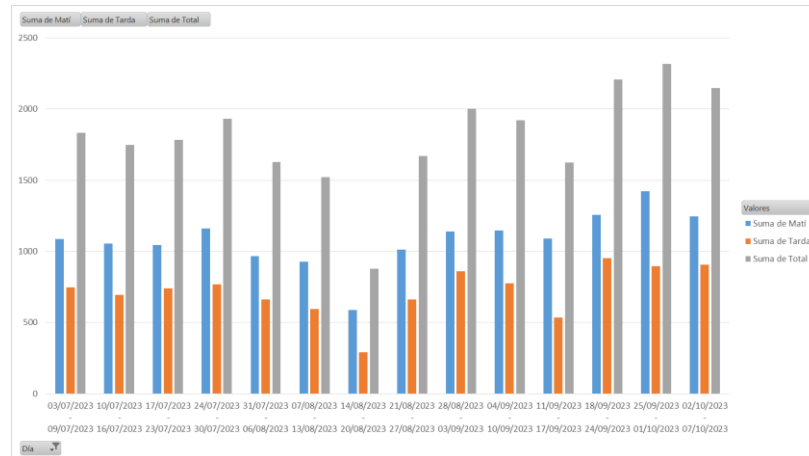
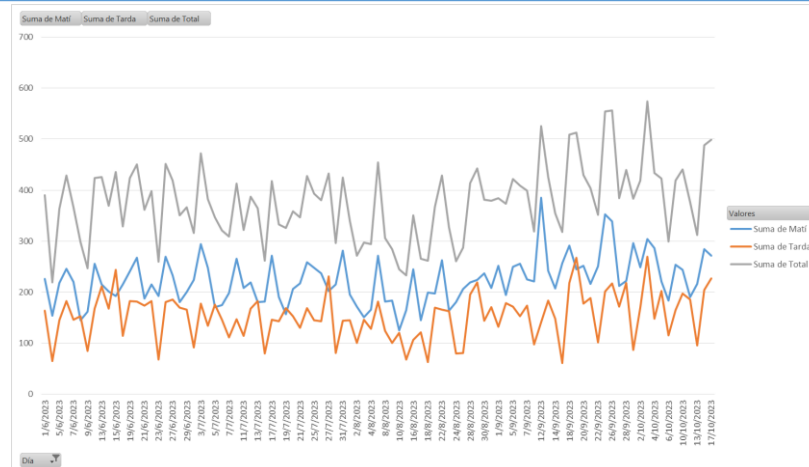
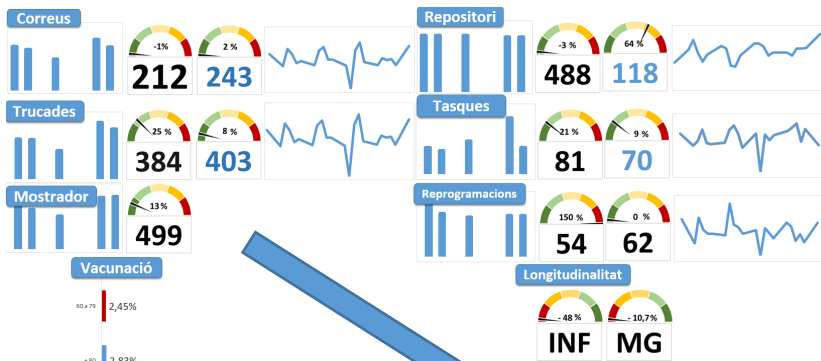
RCA 6

Reprogramacions 49

El panel de control

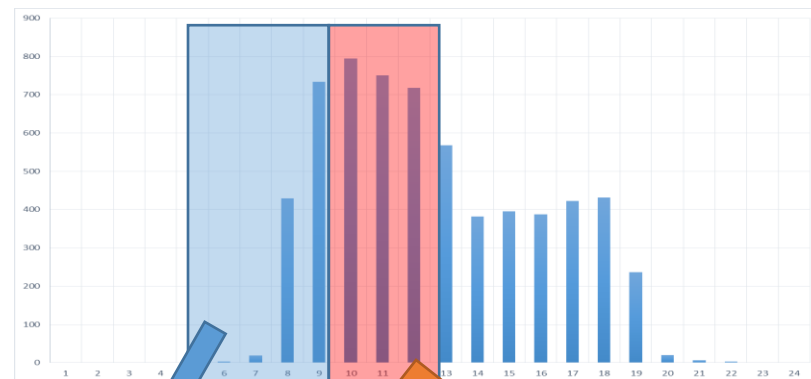


El panel de control. Información complementaria.



Conclusiones

1. Prever puntas de trabajo.
(¿Refuerzos?).
2. Prever bajadas (¿Liberar?)
3. Organizar las posiciones en cada turno.
4. Aumentar la productividad.
5. Organizar las vacaciones



Mostrador 1
 Mostrador 2
 Tele Q 3
 Tele Q
 Back office 5
 Back office 6
 Teletreball
 Alliberat 4
 Complementaria 7
 CUAP 8

Mostrador 1
 Mostrador 2
 Tele Q 3
 Tele Q 4
 Back office 5
 6 Back office
 Teletreball
 Alliberat
 Complementaria 7
 CUAP 8

Gracias por su atención

