



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

### TERCER TRIMESTRE 2025

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 para este Tercer trimestre contó 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 Tercer trimestre en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2025, se registraron 8634 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	867	10,04%	502	365
CHAT	1722	19,94%	1720	2
MODULO PQRSD	26	0,30%	3	23
TELÉFONO	1496	17,33%	1481	15
PRESENCIAL	8	0,09%	8	0
WHATSAPP	4515	52,29%	4491	24
<b>TOTAL</b>	<b>8634</b>	<b>100%</b>	<b>8205</b>	<b>429</b>

Tabla 1 Canales de recepción PQRSD en general

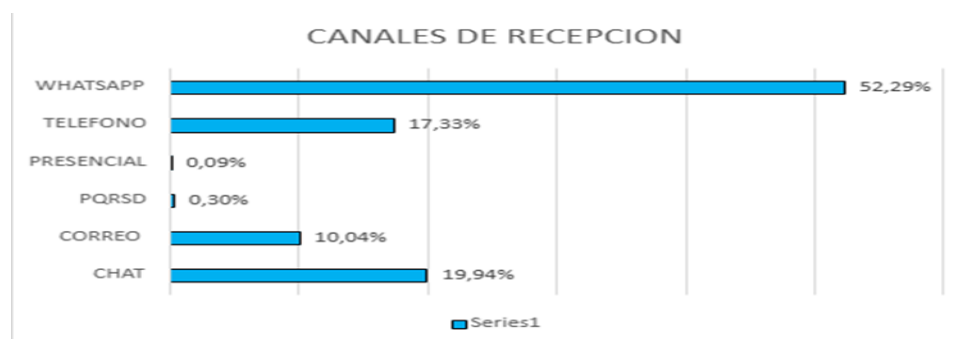


Ilustración 1 Canales de recepción PQRSD en general



De las 8634 solicitudes recepcionadas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 8205 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 95.03% y se remitieron a otros procesos por competencia, 429 representadas en un 4.97%. 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 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		
FUNC	resp	rem	resp	rem	resp	rem	resp	rem	RESP	REM	Total
LIDER	1193	103	445	49	2161	67	0	0	3799	219	4018
AUXILIAR 3	944	207	187	197	842	202	0	0	1973	606	2579
AUXILIAR 1	247	138	105	65	838	109	0	0	1190	312	1502
AUXILIAR 2	2417	7	1655	2	537	0	0	0	4609	9	4618
AUXILIAR 4	561	52	122	0	343	47	0	0	1026	99	1125
AUXILIAR 5	1764	0	1004	0	1139	0	0	0	3907	0	3907
AUXILIAR 6	1837	2	1362	0	2345	4	0	0	5544	6	5550
AUXILIAR 7	444	3	1	0	0	0	0	0	445	3	448
	9407	512	4881	313	8205	429	0	0	22493	1254	23747

Tabla 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general tercer trimestre 2025.

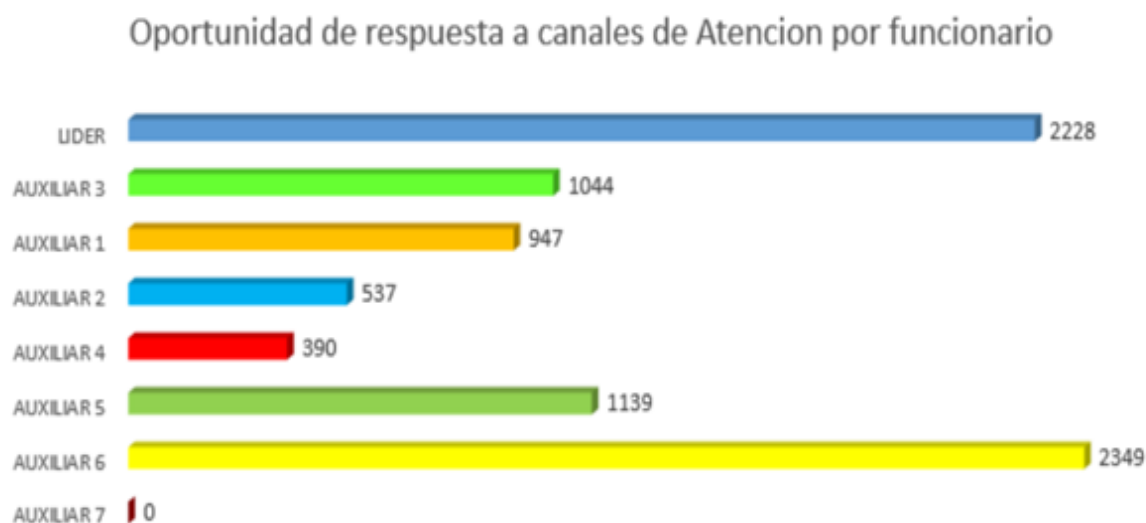


Ilustración 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general



## Solicitudes Respondidas por Funcionario

A continuación, se indica la cantidad de solicitudes respondidas por el funcionario asignado al canal de atención.



Ilustración 3 cantidad de solicitudes respondidas por funcionario

## Solicitudes remitidas por funcionario.

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

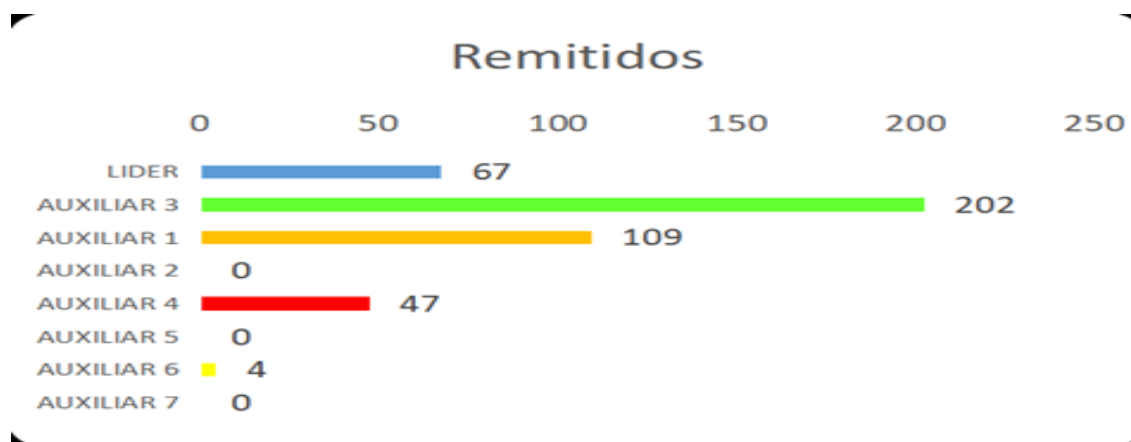


Ilustración 4 Relación solicitudes remitidas a canales de atención por funcionario



Según lo anterior en el tercer trimestre se muestra la efectividad de los funcionarios asignados en la respuesta de los distintos canales disponibles,

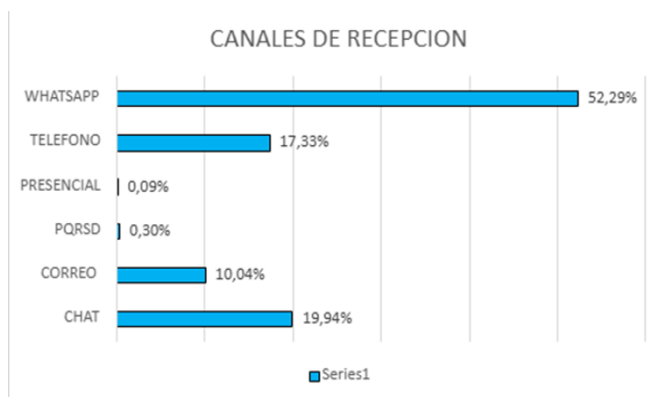
El “funcionario 4” realiza funciones de apoyo Jurídico y acompañamiento a procesos de Transparencia Institucional, así como capacitaciones y seguimiento a la plataforma SUIT., Así mismo desde la OACT se acompañan los procesos de calidad institucional.

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.

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 95.03% de efectividad en respuesta a los requerimientos allegados a la Institución.

Así mismo según los indicadores de satisfacción de partes interesadas el porcentaje de satisfacción en la dependencia para este periodo fue de 96,64%

PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCIÓN		
Promedio Total	Cantidad	Porcentaje %
satisfecho	129	90,85%
Mod. satisfecho	4,33	3,05%
Insatisfecho	8,67	0,6%
<b>PROMEDIO DE SATISFACCION</b>		<b>96,64%</b>



Cordialmente,

Sandra Marcela Cabeza Mogollón

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

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 2025.

Elaboró: Richard Choles