



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

PRIMER TRIMESTRE 2026

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 Primer trimestre contó con el apoyo para atención en los distintos canales de una Líder y 4 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 2026, se registraron 8456 solicitudes mediante los distintos canales dispuestos en la OACT y que se muestran a continuación.

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSDf	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la ofic OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	930	11,0%	543	387
CHAT	1213	14,3%	1213	0
MODULO PQRSDf	0	0,0%	0	0
TELÉFONO	1784	21,1%	1780	4
PRESENCIAL	5	0,1%	5	0
WHATSAPP	4524	53,5%	4515	9
TOTAL	8456	100%	8056	400

Tabla 1 Canales de recepción PQRSDf en general



CANALES DE RECEPCION

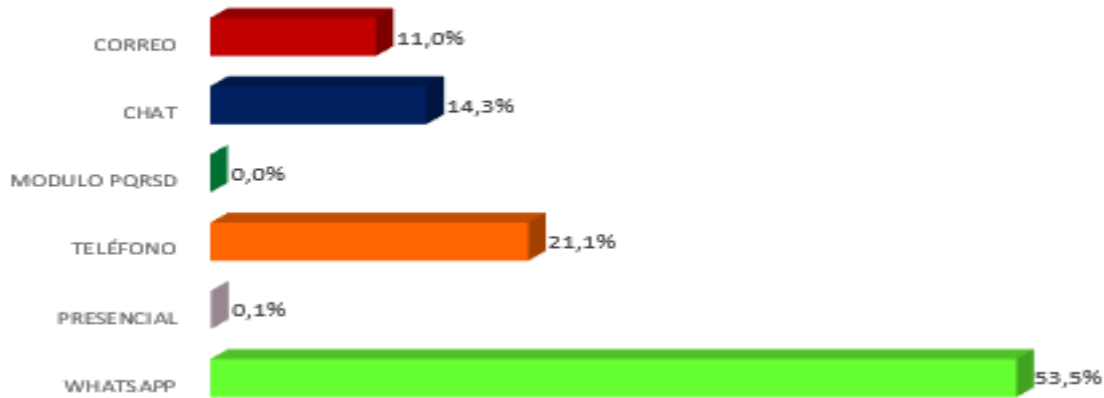


Ilustración 1 Canales de recepción PQRSD en general

De las 8456 solicitudes recibidas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 8056 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 95,27% y se remitieron a otros procesos por competencia, 400 representadas en un 4,73%. 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 WhatsApp, al cual ingresaron 4524 solicitudes, seguido por el canal de atención Teléfono con 1784 solicitudes, el canal de atención CHAT con 1213 solicitudes, y el correo con 930 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			
FUNC	resp	rem	resp	rem	resp	rem	resp	rem	resp	rem	Total	
LIDER	1375	63							1375	63	1438	
AUXILIAR 1	1559	119							1559	119	1678	
AUXILIAR 5	1916	0							1916	0	1916	
AUXILIAR 6	1452	2							1452	2	1454	
AUXILIAR 8	1439	2							1439	2	1441	
AUXILIAR 9	315	214							315	214	529	
	8056	400	0	0	0	0	0	0	8056	400	8456	

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

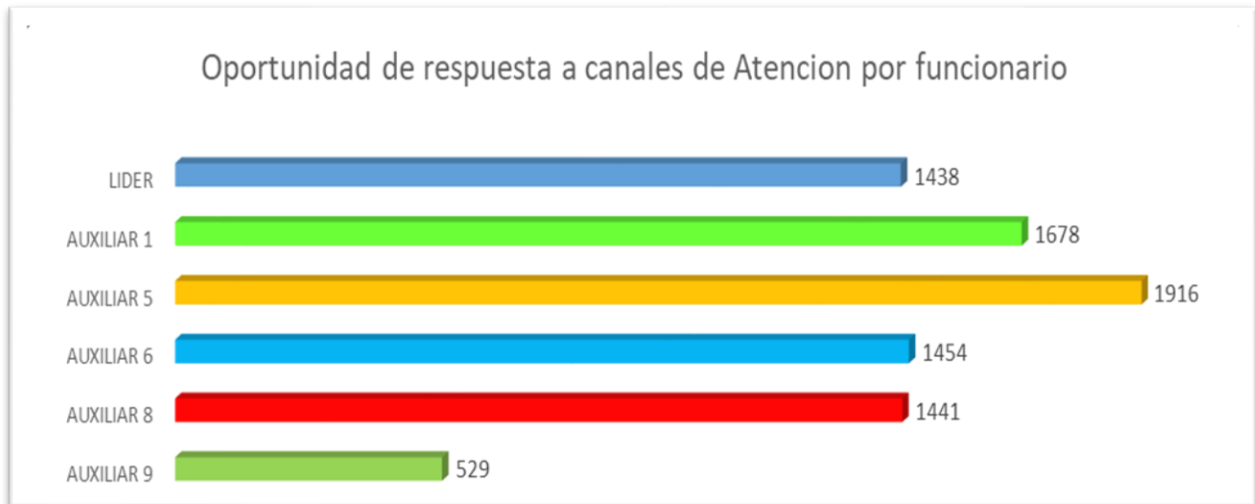


Ilustración 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general



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



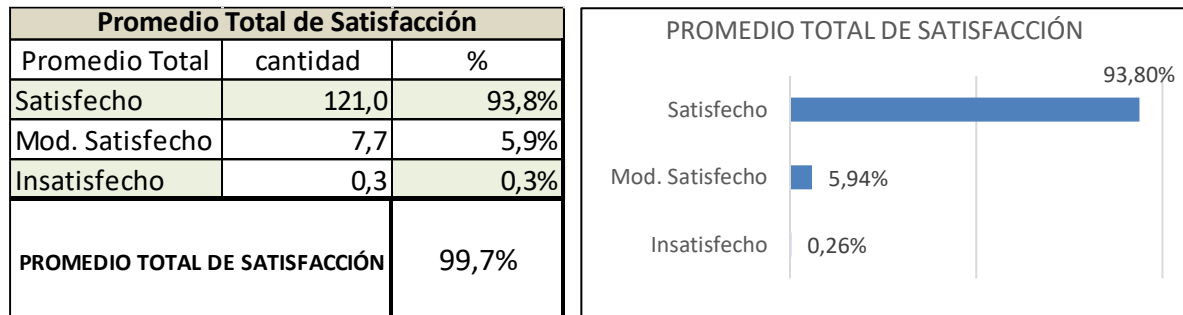
Según lo anterior en el primer trimestre se muestra la efectividad de los funcionarios asignados en la respuesta de los distintos canales disponibles,

El “funcionario 9” realiza funciones de apoyo Jurídico y acompañamiento a procesos de Transparencia Institucional, así como capacitaciones y seguimiento al Plan de Transparencia y Ética Pública, Botón Participa entre otros. El “funcionario 8” apoya a la dependencia en periodo inter-semestral.

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 apoyados por el “funcionario 6”.

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 95,27% 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 99,7%



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 2026.

Elaboró: Rosaliana mantilla.