



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

PRIMER 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 Primer 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 primer trimestre en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2025, se registraron 9939 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	964	9,7%	543	421
CHAT	3056	30,7%	3056	0
MODULO PQRSD	51	0,5%	4	47
TELÉFONO	1466	14,7%	1466	0
PRESENCIAL	5	0,1%	5	0
WHATSAPP	4397	44,2%	4388	9
TOTAL	9939	100%	9462	477

Tabla 1 Canales de recepción PQRSD en general

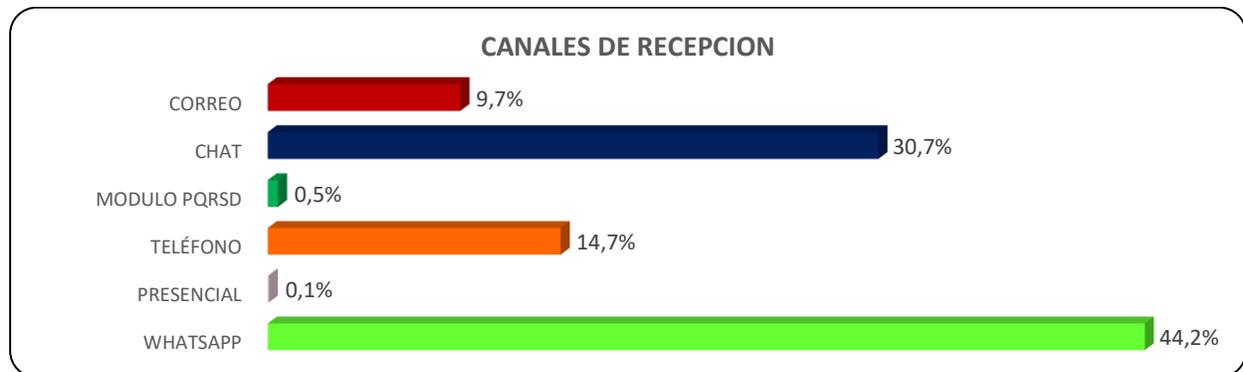


Ilustración 1 Canales de recepción PQRSD en general



De las 9939 solicitudes recibidas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 9462 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 95% y se remitieron a otros procesos por competencia, 477 representadas en un 5%. 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 4397 solicitudes, seguido por el canal de atención CHAT con 3056 solicitudes, y el canal de atención telefónica con 1466 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	1192	103	0	0	0	0	0	0	1192	103	1295
AUXILIAR 3	953	220	0	0	0	0	0	0	953	220	1173
AUXILIAR 1	247	138	0	0	0	0	0	0	247	138	385
AUXILIAR 2	2420	5	0	0	0	0	0	0	2420	5	2425
AUXILIAR 4	601	11	0	0	0	0	0	0	601	11	612
AUXILIAR 5	1764	0	0	0	0	0	0	0	1764	0	1764
AUXILIAR 6	1839	0	0	0	0	0	0	0	1839	0	1839
AUXILIAR 7	446	0	0	0	0	0	0	0	446	0	446
	9462	477	0	0	0	0	0	0	9462	477	9939

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

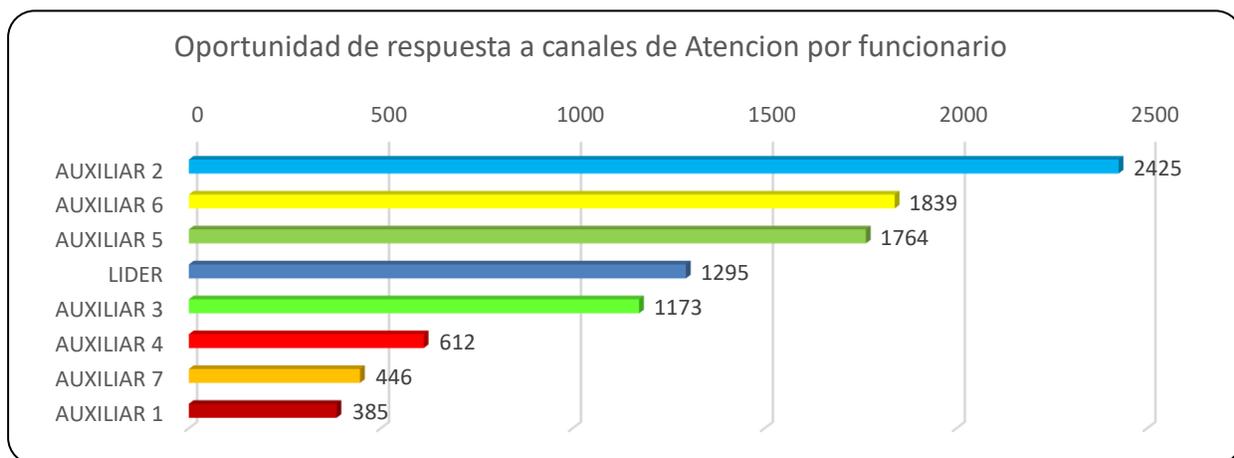


Ilustración 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general



Solicitudes Respondidas por Funcionario

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

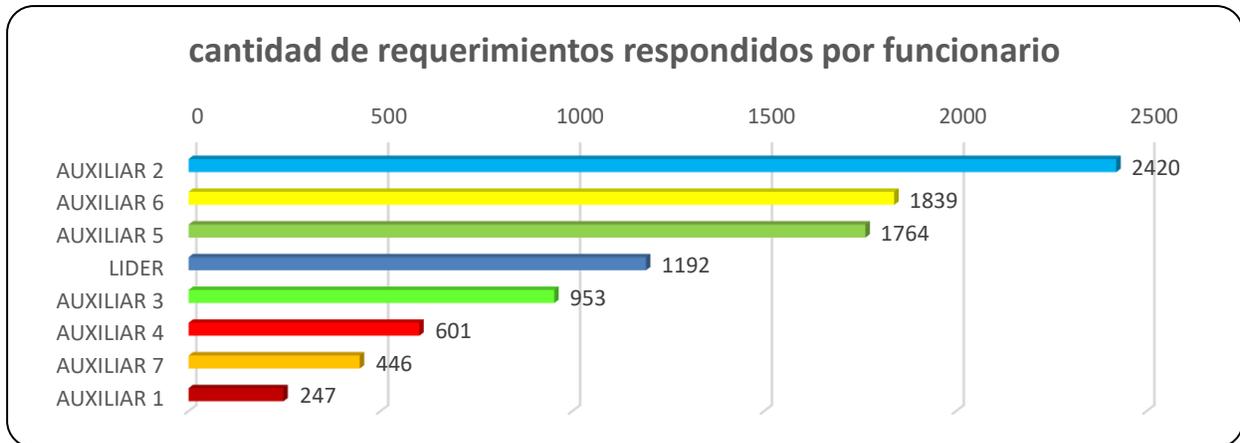


Ilustración 3 cantidad de solicitudes respondidas por funcionario

Solicitudes remitidas por funcionario.

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

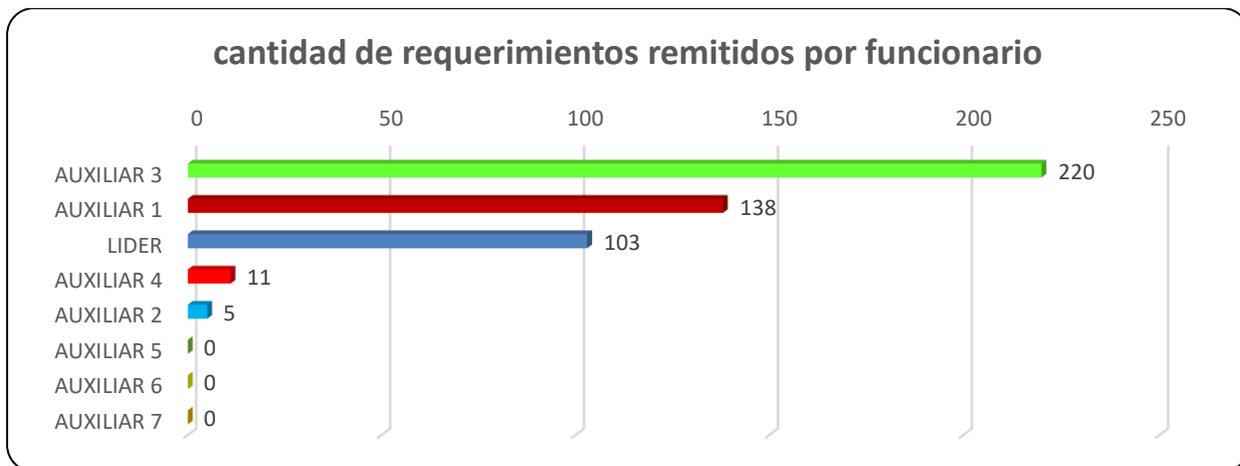


Ilustración 4 Ilustración 4 Relación solicitudes remitidas a canales de atención por funcionario



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

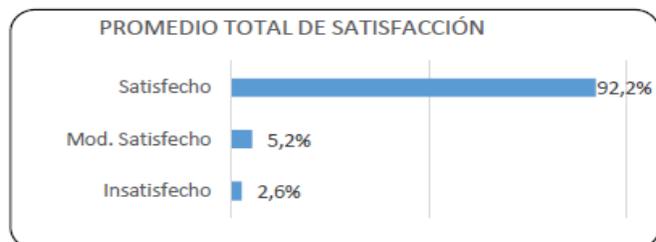
El “funcionario 4” realiza funciones de apoyo Jurídico y acompañamiento a procesos de Transparencia Institucional, así como capacitaciones y seguimiento a la plataforma SUIT. El “funcionario 7” apoya a la dependencia en periodo inter-semestral.

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 3”.

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 % 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 97,4%

Promedio Total de Satisfacción		
Promedio Total	cantidad	%
Satisfecho	294,2	92,2%
Mod. Satisfecho	16,5	5,2%
Insatisfecho	8,333333333	2,6%
PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCIÓN		97,4%



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: José Niño.



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
 Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475
 www.unipamplona.edu.co