



ANALISIS DEL TALENTO HUMANO ASIGNADO A LOS CANALES DE ATENCIÓN EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CUARTO 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 Cuarto 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 Cuarto trimestre en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2025, se registraron 6042 solicitudes mediante los distintos canales dispuestos en la OACT y que se muestran a continuación.

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRS	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	534	8,84%	310	224
CHAT	1008	16,68%	1005	3
MODULO PQRS	17	0,28%	5	12
TELÉFONO	1170	19,36%	1164	6
PRESENCIAL	7	0,12%	6	1
WHATSAPP	3306	54,72%	3280	26
TOTAL	6042	100%	5770	272

Tabla 1 Canales de recepción PQRSDF en general

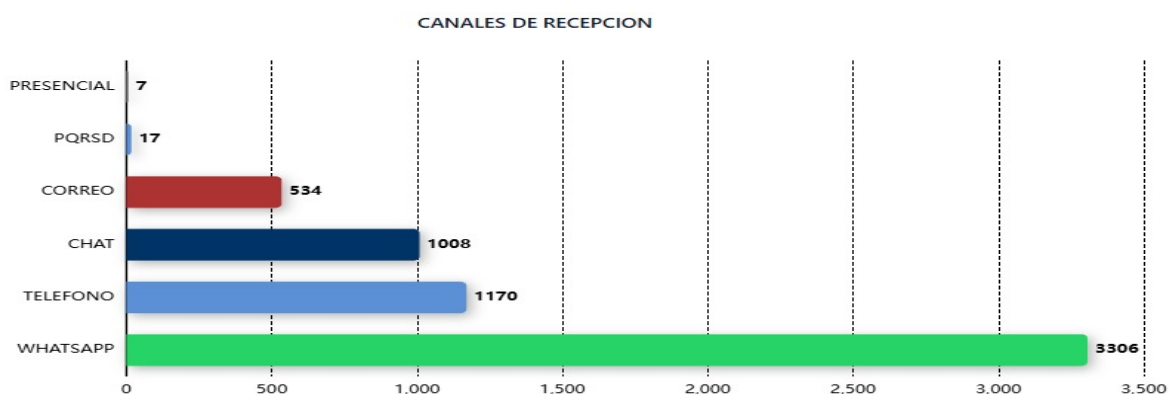


Ilustración 1 Canales de recepción PQRSDF en general



De las 6042 solicitudes recepcionadas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 5770 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 95.03% y se remitieron a otros procesos por competencia, 272 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							960	87	960	87	1047
AUXILIAR 3							1174	141	1174	141	1315
AUXILIAR 1							0	0	0	0	0
AUXILIAR 2							0	0	0	0	0
AUXILIAR 4							374	41	374	41	415
AUXILIAR 5							1788	2	1788	2	1790
AUXILIAR 6							1474	1	1474	1	1475
AUXILIAR 7							0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	5770	272	5770	272	6042

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

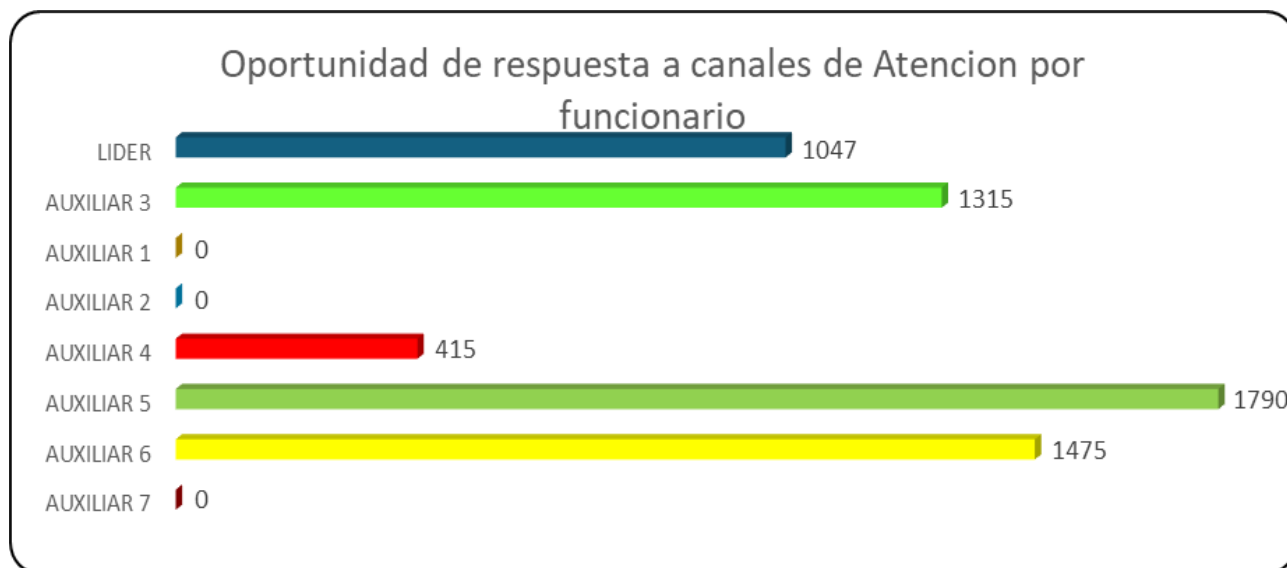


Ilustración 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general

Solicitudes Respondidas por Funcionario

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

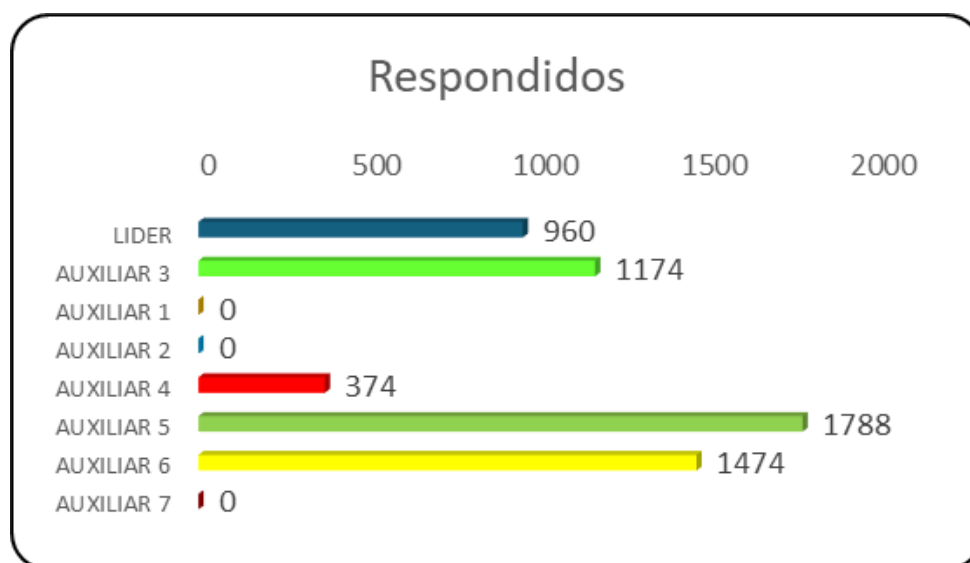


Ilustración 3 cantidad de solicitudes respondidas por funcionario



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 cuarto 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., 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

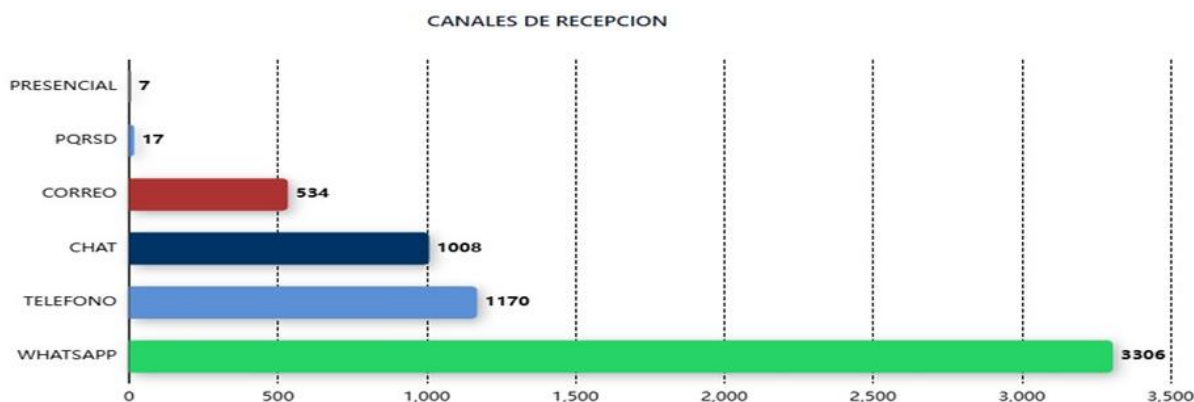


PQRSD y encuestas de satisfacción Institucional. Así como el seguimiento interno a compromisos.

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 99.8% 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 99.8%

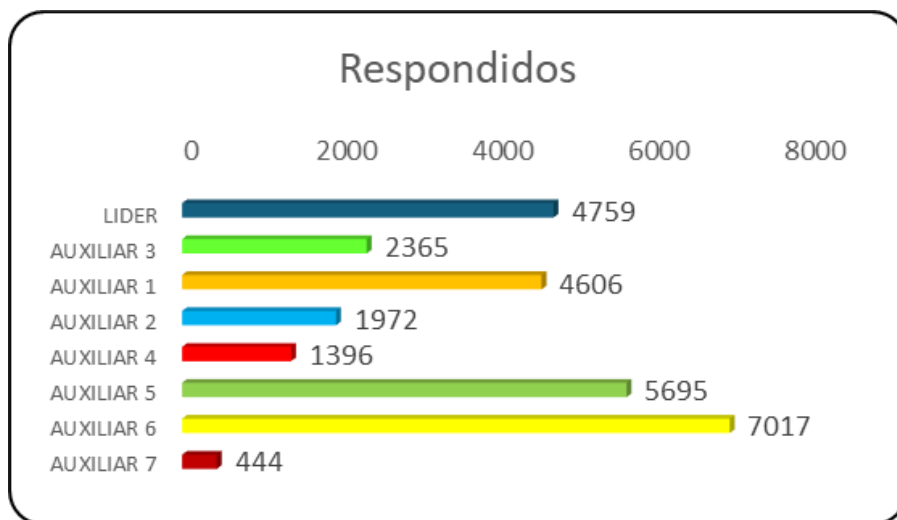
PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCIÓN		
Promedio Total	Cantidad	Porcentaje %
satisfecho	91	92.3%
Mod. satisfecho	8	7.6%
Insatisfecho	1	0.2%
PROMEDIO DE SATISFACCION		99.8%

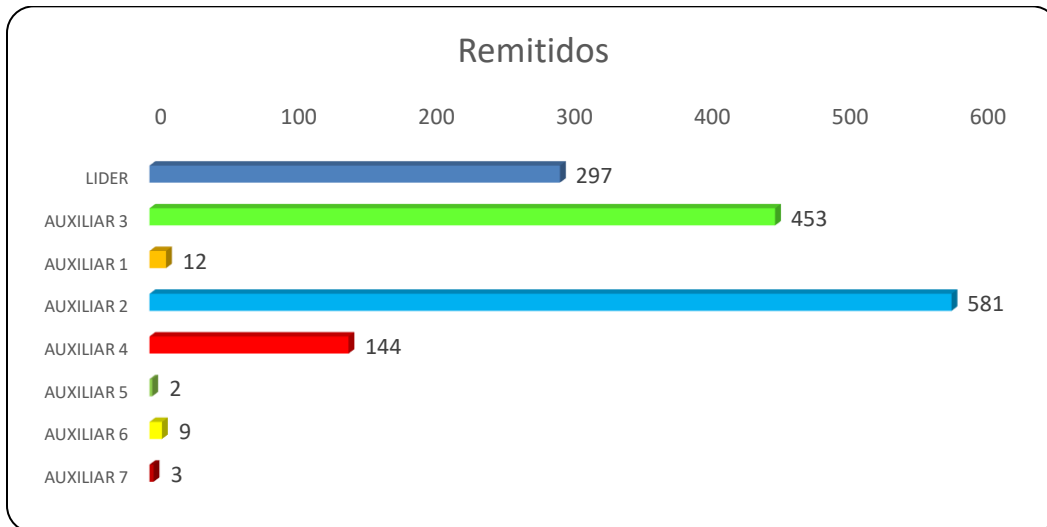




En conclusión, para la **vigencia 2025** el total en la oportunidad de trámite de canales de atención en requerimientos respondidos 28254, requerimientos remitidos 1501 para un total de 29755 según la tabla a continuación:

Oportunidad de trámite canales de atención por funcionario OACT											
PERIODO	PRIMER		SEGUNDO		TERCER		CUARTO		TOTAL		
FUNC	resp	rem	resp	rem	resp	rem	resp	rem	RESP	REM	Total
IDER	1193	103	445	40	2161	67	960	87	4759	297	5056
AUXILIAR 3	248	138	105	65	838	109	1174	141	2365	453	2818
AUXILIAR 1	2417	7	1653	5	536	0	0	0	4606	12	4618
AUXILIAR 2	944	207	186	172	842	202	0	0	1972	581	2553
AUXILIAR 4	561	52	118	4	343	47	374	41	1396	144	1540
AUXILIAR 5	1764	0	1004	0	1139	0	1788	2	5695	2	5697
AUXILIAR 6	1837	2	1361	2	2345	4	1474	1	7017	9	7026
AUXILIAR 7	444	3	0	0	0	0	0	0	444	3	447
	9408	5120	4872	2880	8204	4290	5770	272	28254	1501	29755





PROMEDIO TOTAL OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2025		
Promedio Total	Cantidad	Porcentaje %
Respondidos	28254	94.96%
Remitidos	1501	5.04%
TOTAL	29755	100%

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*

