



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

SEGUNDO 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 abril al 30 de junio de 2026, se registraron 5292 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	585	11,1%	255	330
CHAT	803	15,2%	803	0
MODULO PQRS	9	0,2%	1	8
TELÉFONO	1281	24,2%	1278	3
PRESENCIAL	15	0,3%	15	0
WHATSAPP	2599	49,1%	2586	13
TOTAL	5292	100%	4938	354

Tabla 1 Canales de recepción PQRSDF en general.

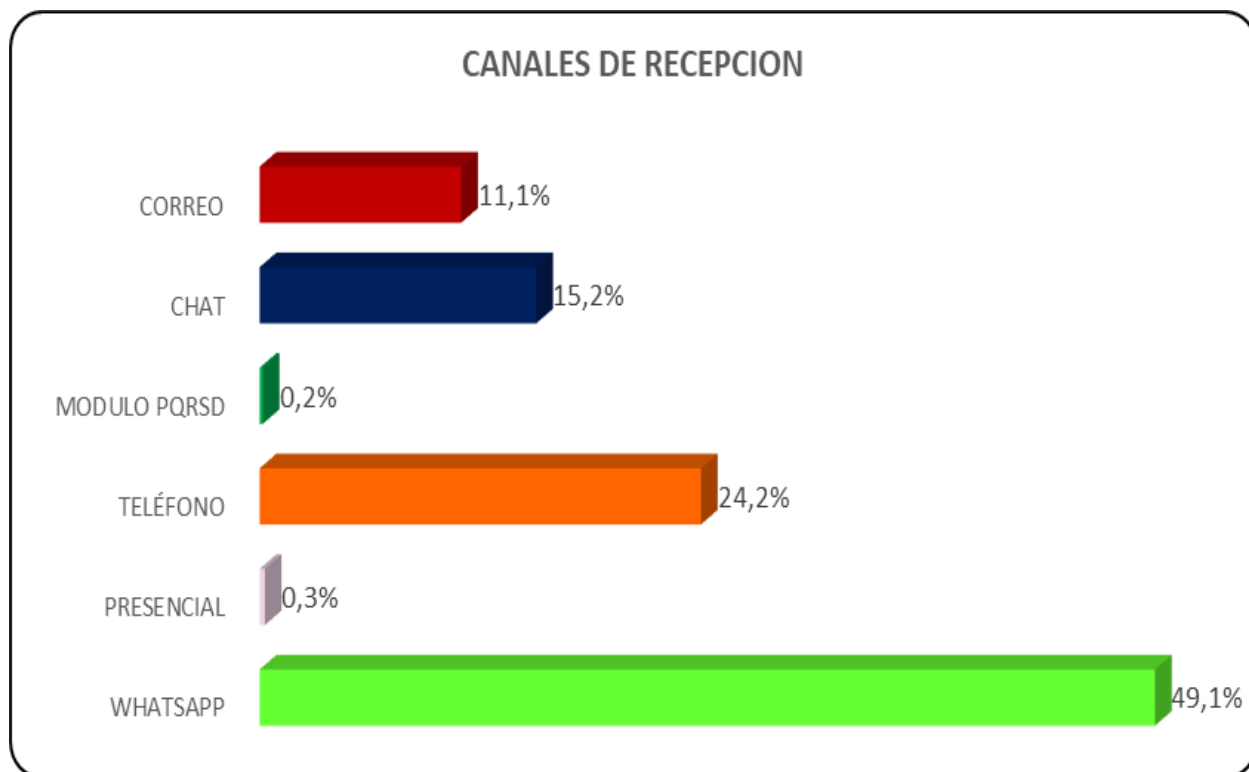


Ilustración 1 Canales de recepción PQRSDF en general

De las 5292 solicitudes recibidas a través de los distintos canales dispuestos, se dio respuesta a 4938 desde la Oficina de Atención al Ciudadano representadas en un 93% y se remitieron a otros procesos por competencia, 354 representadas en un 7%. 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 2599 solicitudes, seguido por el canal de atención Teléfono con 1281 solicitudes, el canal de atención CHAT con 803 solicitudes, el correo con 585 solicitudes, presencial con 15 solicitudes y finalmente el módulo con 9. 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			677	140					677	140	817
AUXILIAR 1			1333	103					1333	103	1436
AUXILIAR 5			1837	0					1837	0	1837
AUXILIAR 6			999	4					999	4	1003
AUXILIAR 8			0	0					0	0	0
AUXILIAR 9			92	107					92	107	199
	0	0	4938	354	0	0	0	0	4938	354	5292

Tabla 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general segundo trimestre 2026.

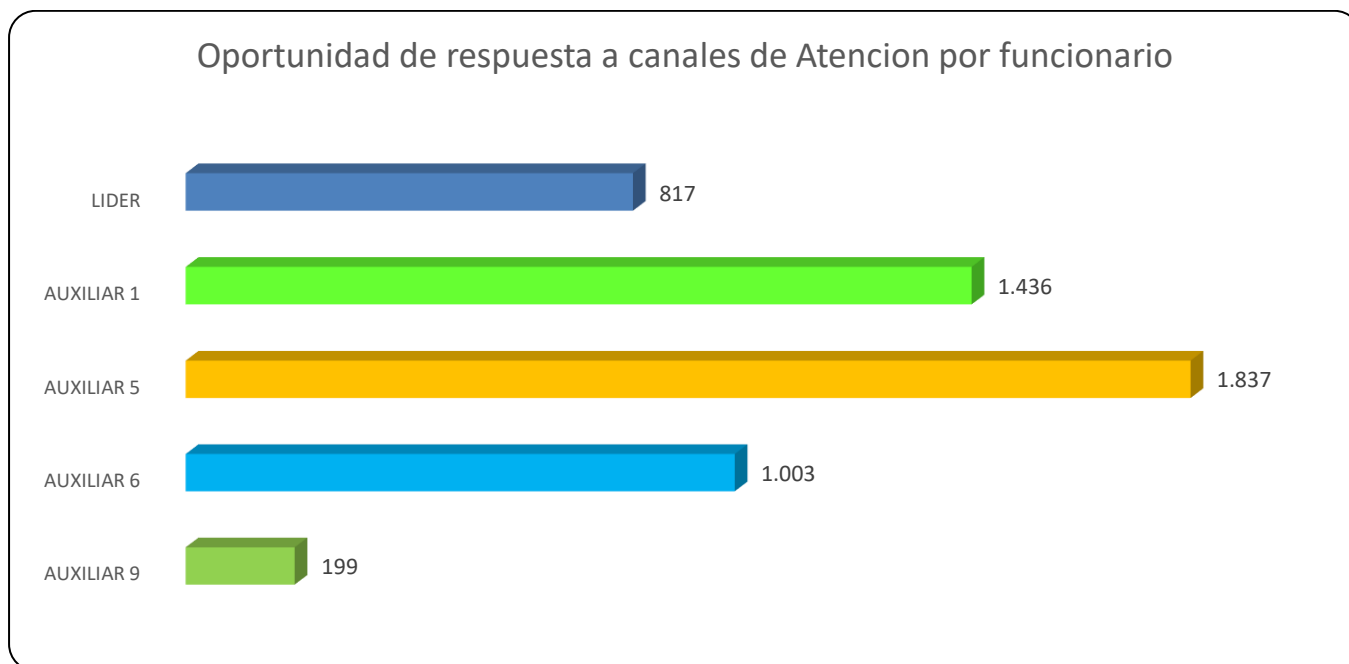


Ilustración 2 Oportunidad de respuesta por funcionario según respuesta en canales de atención en general.



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.

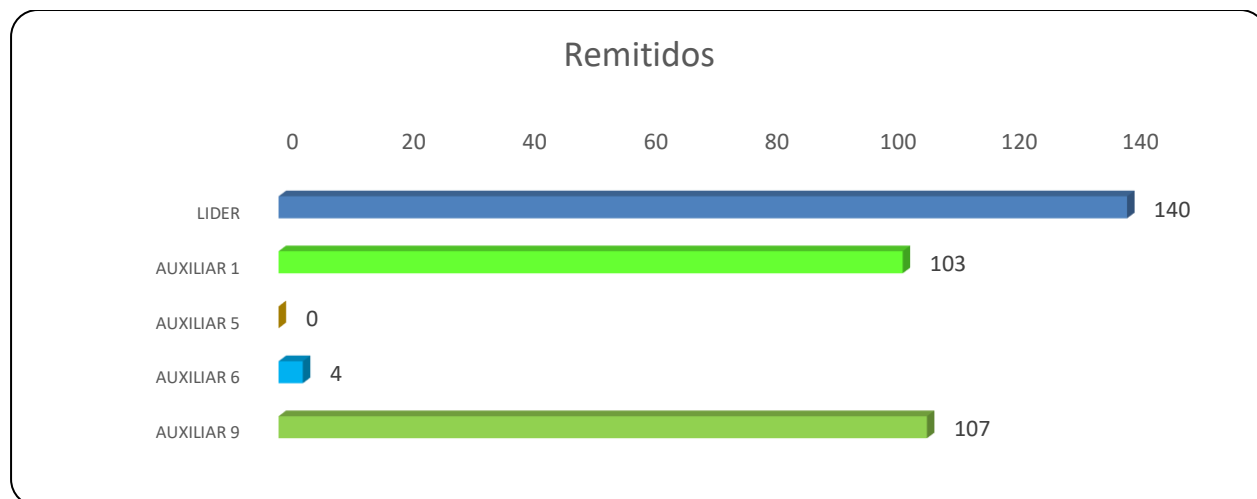


Ilustración 4 Relación solicitudes remitidas a canales de atención por funcionario



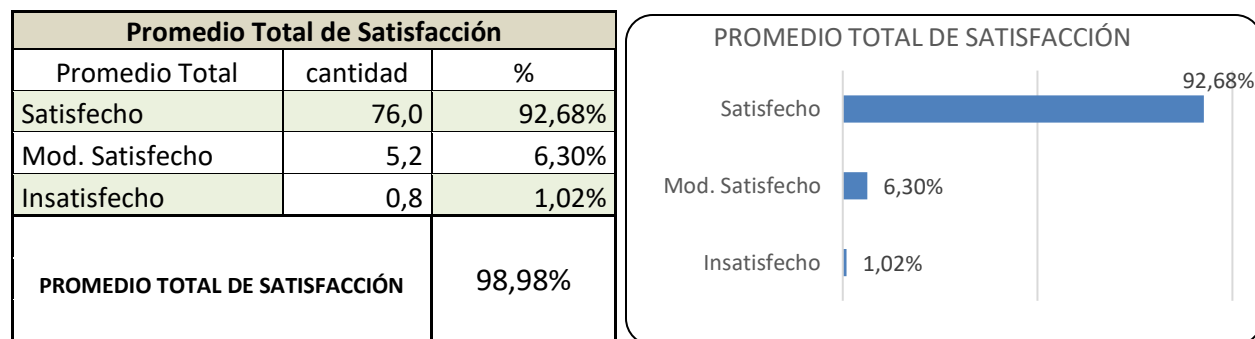
Según lo anterior en el segundo trimestre se muestra la efectividad de los funcionarios asignados en la respuesta de los distintos canales disponibles,

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.

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 los “funcionarios” 1, 5 y 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 93% 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 98,98%



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.