

REPÚBLICA DE COLOMBIA

# COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



## ATENCIÓN AL CIUDADANO I TRIMESTRE 2023

[www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co)

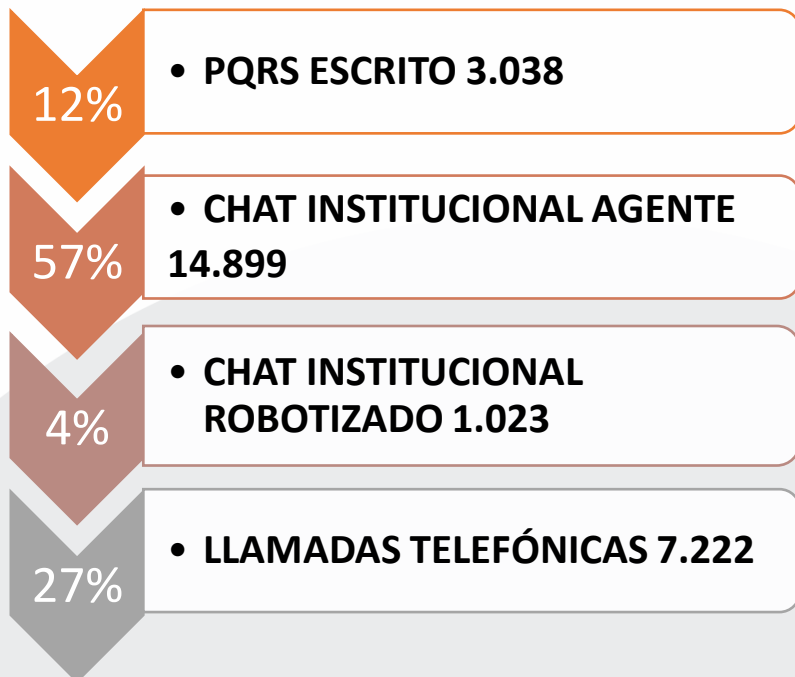
ABRIL 2023



## RESUMEN PQRS PRIMER TRIMESTRE 2023



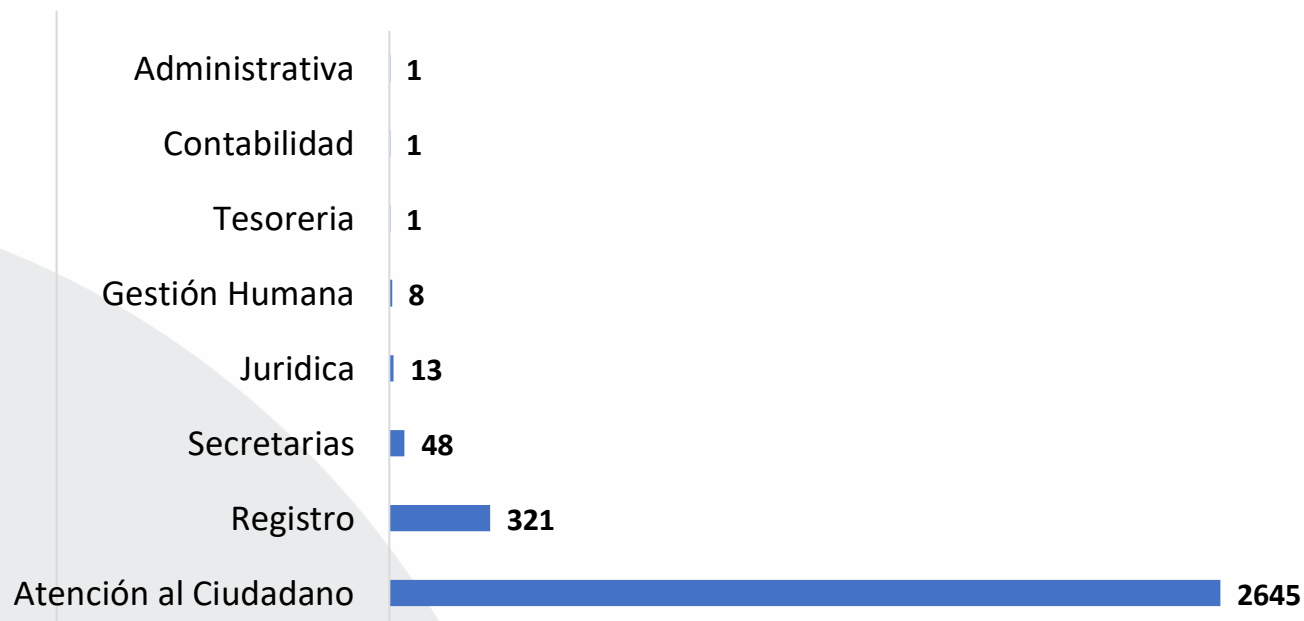
### PETICIONES ATENDIDAS POR CANAL



**26.182**

Peticiones recibidas en el COPNIA por los diferentes canales de atención dispuestos

### PETICIONES ESCRITAS ATENDIDAS POR DEPENDENCIA



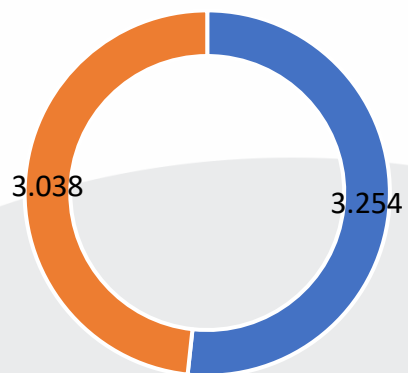
El 87.1% de las PQRS escritas fueron atendidas por el grupo de Atención al Ciudadano así como la totalidad del chat y la atención telefónica.





## CANAL ESCRITO

### Peticiones atendidas por trimestre



■ Trimestre I 2022   ■ Trimestre I 2023

**Trimestre I 2022      3.254**

**Trimestre I 2023      3.038**

En el primer trimestre de 2023, el número de PQRS escritas disminuyó en un 6,6% comparado con el mismo periodo de 2022

### TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN DE LAS PQRS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2023

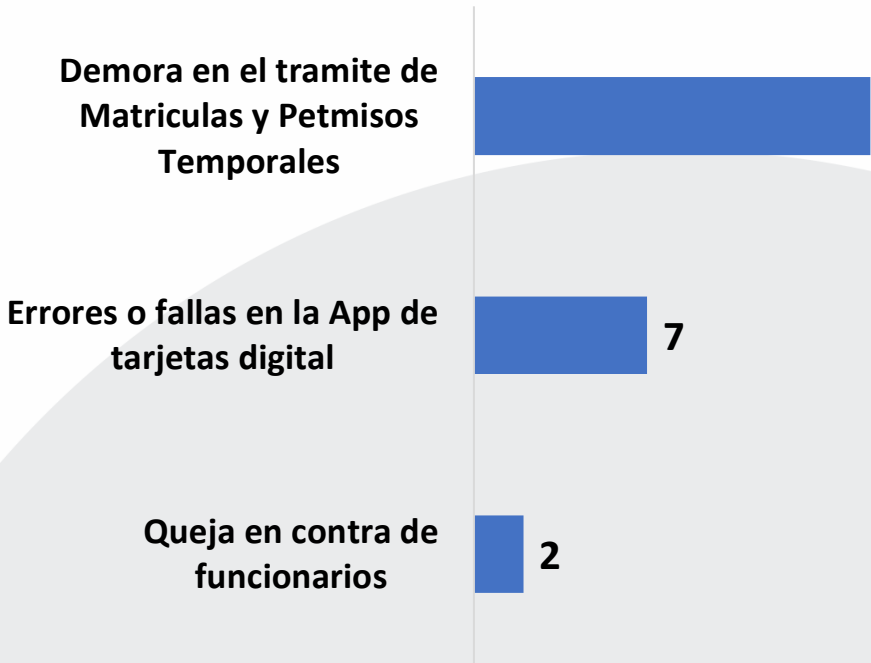
Tipo de PQRS	No.	Días hábiles	% del tiempo definido por procedimiento
Derecho de Petición	2.428	10,8	72%
Consultas y verificación de registro	481	6,3	63%
Consulta de Normatividad	101	18,5	61,6%
Quejas y Reclamos del servicio	25	10,8	72%
<b>TOTAL</b>	<b>3.038</b>	<b>10,42</b>	<b>70,1%</b>

En promedio se están atendiendo las PQR en un 70,1% del tiempo máximo establecido por la ley.





## Quejas y Reclamos



## Temas de PQRS

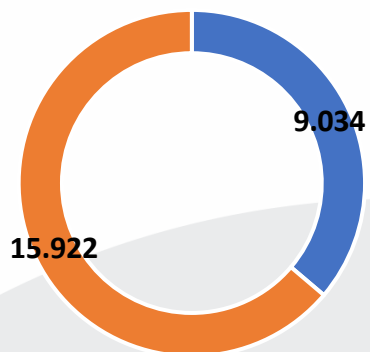
Información sobre tramites de la entidad	1924
Solicitud de estado tramite, constancias o...	483
Solicitudes de devoluciones de dinero	257
Consulta de registros de la entidad	124
Conceptos relacionados con Permisos...	68
Solicitud de copia de documentos	45
Concepto sobre competencias de profesión...	34
Conceptos sobre la reglamentación profesional	23
Reiteración de solicitud	19
Conceptos Jurídicos sobre las funciones de la...	15
Queja por prestación de servicio	13
Solicitud de verificación de registro entidad...	11
Solicitud de verificación de registro entes de...	9
Sugerencia	7
Solicitudes de rectificaciones permisos...	4
Queja en contra de funcionario de la entidad	2





## CANAL CHAT

### CHAT ATENDIDOS POR TRIMESTRE



■ Trimestre I 2022   ■ Trimestre I 2023

<b>Trimestre I 2022</b>	<b>9.034</b>
<b>Trimestre I 2023</b>	<b>15.922</b>

En el primer trimestre de 2023, el número de chat aumentó en un 76% comparado con el mismo periodo de 2022

### ATENCIÓN DE CHAT EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2023

Atenciones de chat I trimestre 2023		
Tipo de Atención	No.	%
Agente	14.899	94%
Robot	1.023	6%
<b>Total</b>	<b>15.922</b>	<b>100%</b>

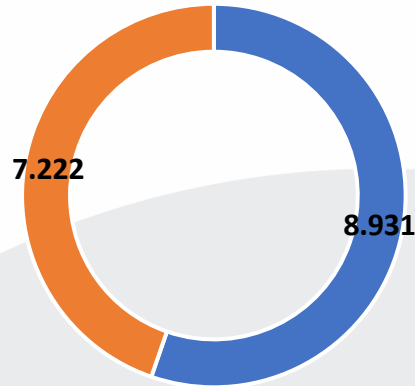
Actualmente el usuario que ingresa al chat durante horario hábil, es atendido directamente por un funcionario y solo en horario no hábil se gestiona mediante el robot con la base de datos de preguntas y respuesta frecuentes.





## CANAL TELEFÓNICO

### LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



■ Trimestre I 2022   ■ Trimestre I 2023

<b>Trimestre I 2022</b>	<b>8.931</b>
<b>Trimestre I 2023</b>	<b>7.222</b>

En el primer trimestre de 2023, el número de llamadas disminuyó en un 20% comparado con el mismo periodo de 2022

### ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2023

Nivel de abandono		
Tipo de llamada	No.	%
Llamadas no atendidas	182	2.5%
Llamadas atendidas	7.222	97.5%
<b>Total llamadas recibidas</b>	<b>7.404</b>	<b>100%</b>





## NOVEDADES I TRIMESTRE 2023



Se radicaron las queja  
42023140200003020  
42023140200003052 en contra  
funcionario durante el  
trimestre, las cuales fueron  
trasladadas a la Oficina de  
Control Interno Disciplinario



No se trasladaron  
PQR a otras  
entidades



Se recibieron 59  
correos a la  
cuenta soy  
transparente  
pero ninguno  
correspondía a  
denuncias frente  
actos de  
corrupción.





## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- **Metodología:** El estudio se ha realizado con la totalidad de usuarios que han adelantado tramites con la entidad durante el primer trimestre del año 2023, correspondientes a solicitudes de matrículas, solicitudes de devoluciones de dinero y permisos temporales.
- **Técnica de investigación:** La técnica consiste en enviar a los usuarios que adelantaron trámites con la Entidad durante el trimestre de la medición, la solicitud de diligenciamiento de un cuestionario ubicado en el portal web de la entidad.
- **Objetivo y muestra:** El objetivo de esta encuesta es lograr definir el porcentaje de satisfacción del usuario con relación a los tramites que ofrece la entidad, este nivel se obtiene de sumar las calificaciones buenas y excelentes con respecto a la calificación general de los tramites.
- **Muestra:** La muestra de la encuesta se expone en la siguiente tabla:





## Encuestas de satisfacción

Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	11.554	1.585
Permiso Temporal	314	49
Devoluciones de dinero	124	31
<b>Total</b>	<b>11.992</b>	<b>1.665</b>

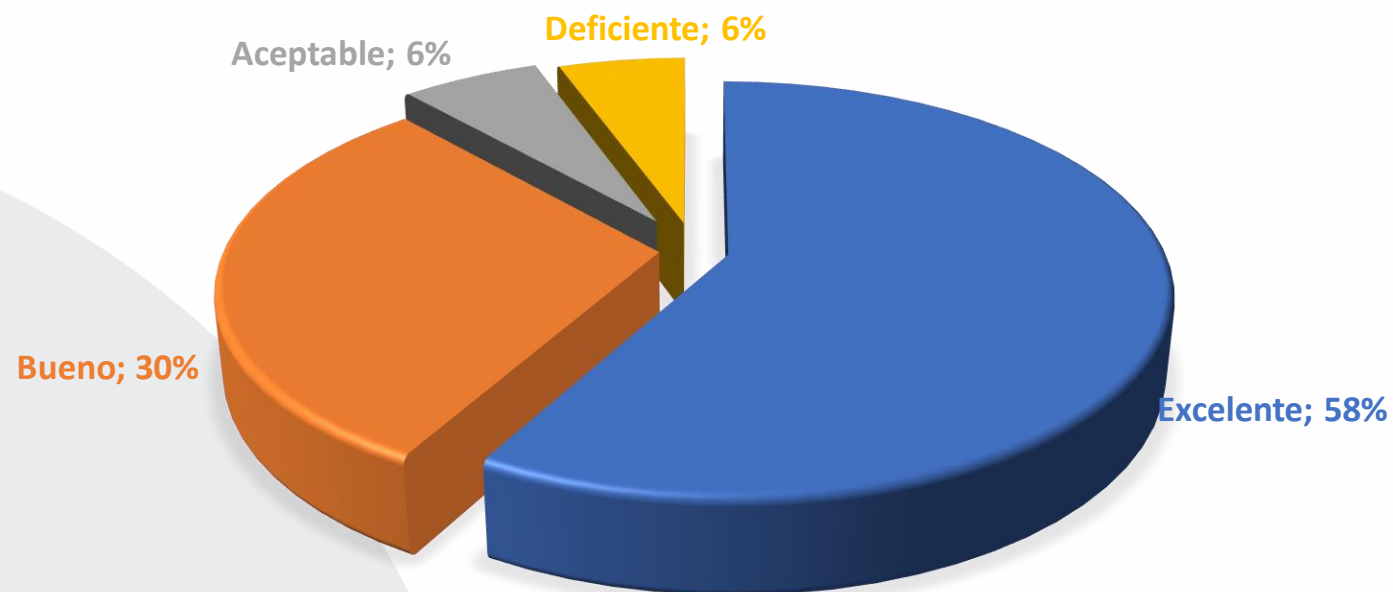




## TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	922	58%
Bueno	479	30%
Aceptable	96	6%
Deficiente	88	6%
<b>Total</b>	<b>1585</b>	<b>100%</b>

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



En el primer trimestre de 2023, el nivel de satisfacción para el trámite de matrícula profesional fue del 88%

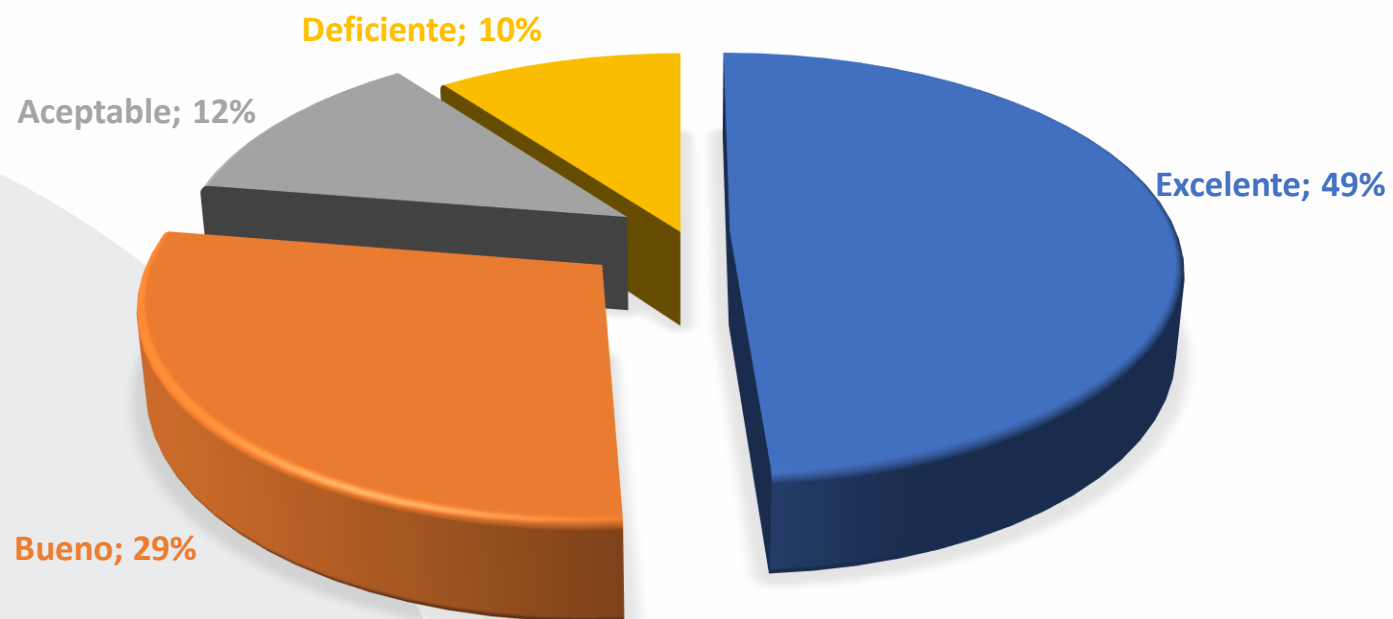




## TRÁMITE DE PERMISO TEMPORAL

TRÁMITE DE PERMISO TEMPORAL		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	24	49%
Bueno	14	29%
Aceptable	6	12%
Deficiente	5	10%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



En el primer trimestre de 2023, el nivel de satisfacción para el trámite de Permiso Temporal fue del 78%

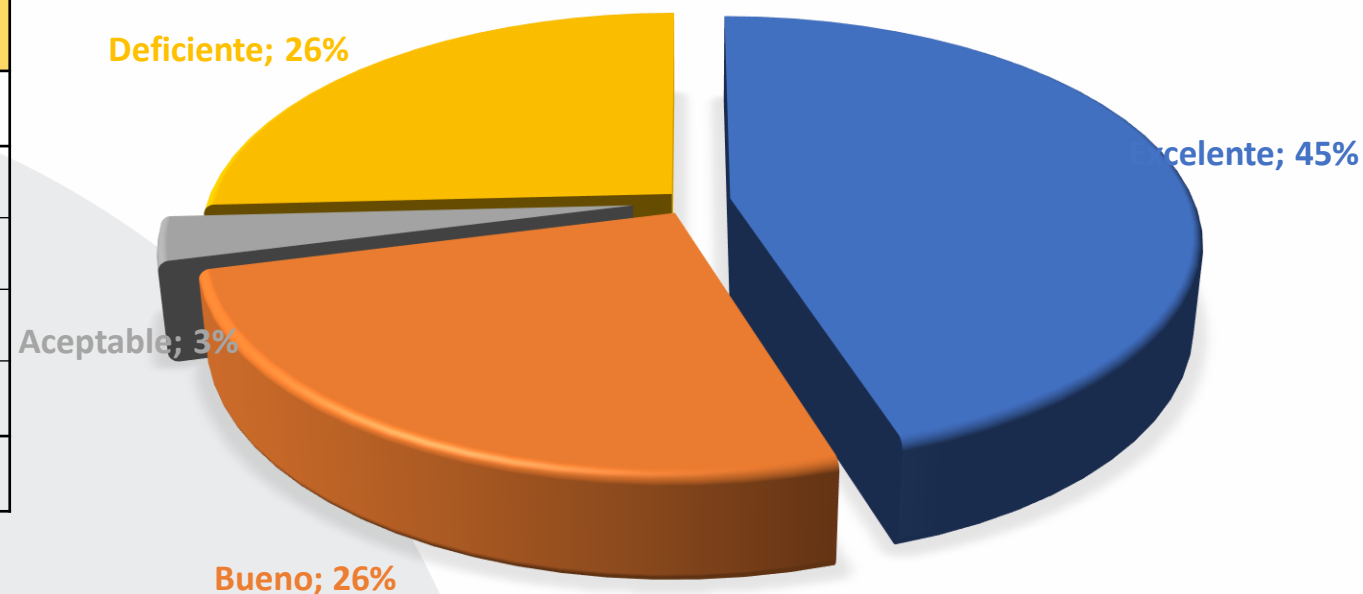




## DEVOLUCIÓN DE DINERO

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?

DEVOLUCIÓN DE DINERO		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	14	45%
Bueno	8	26%
Aceptable	1	3%
Deficiente	8	26%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>



En el primer trimestre de 2023, el nivel de satisfacción para las devoluciones de dinero fue del 71%

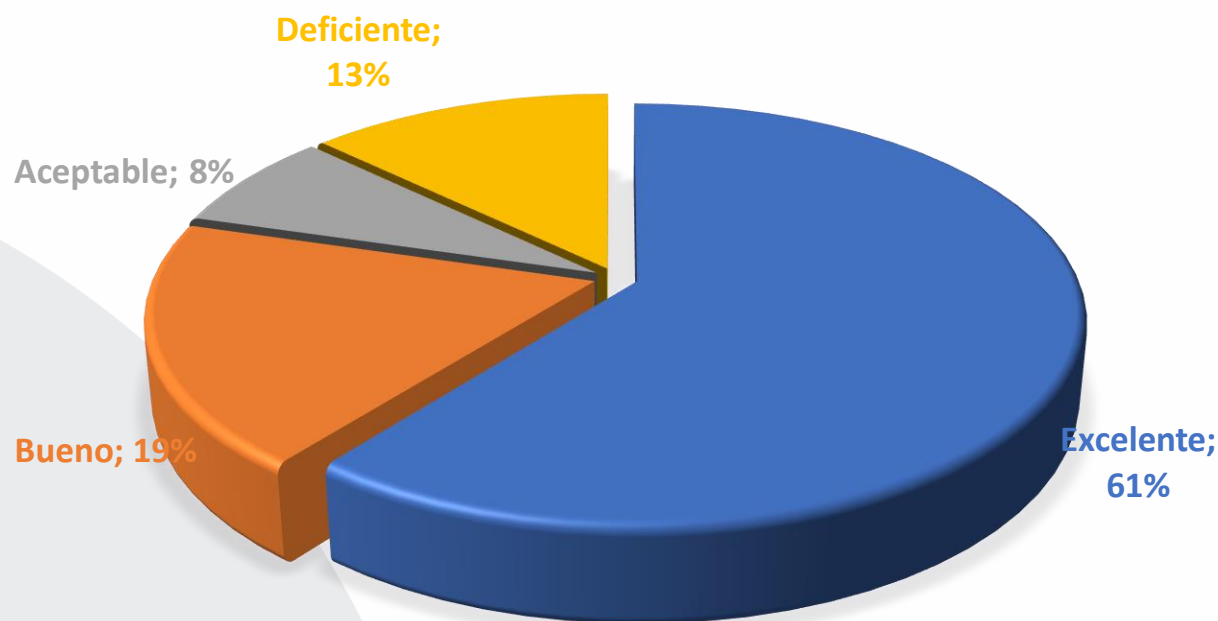




## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CHAT

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?

CHAT INSTITUCIONAL		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	1.389	60
Bueno	431	19
Aceptable	173	8
Deficiente	295	13
<b>Total</b>	<b>2.288</b>	<b>100%</b>



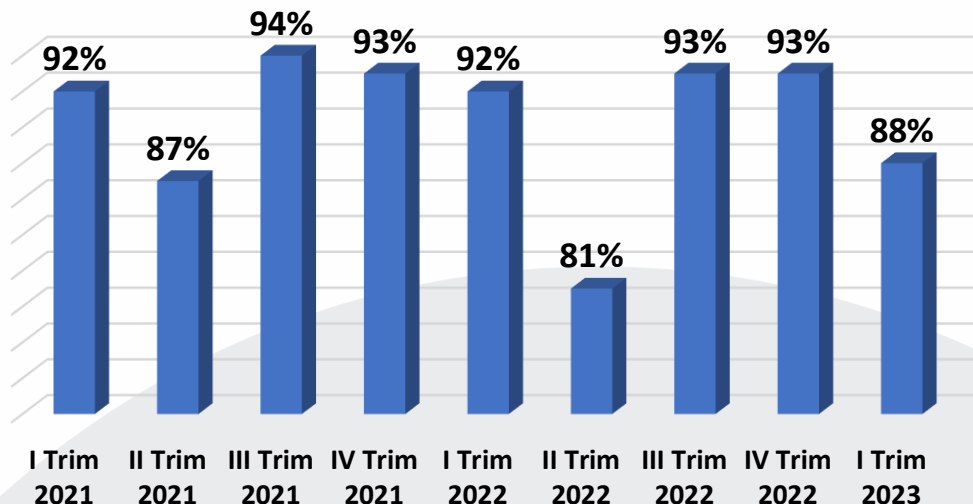
En el primer trimestre de 2023, el nivel de satisfacción para la atención del chat institucional es del 86%



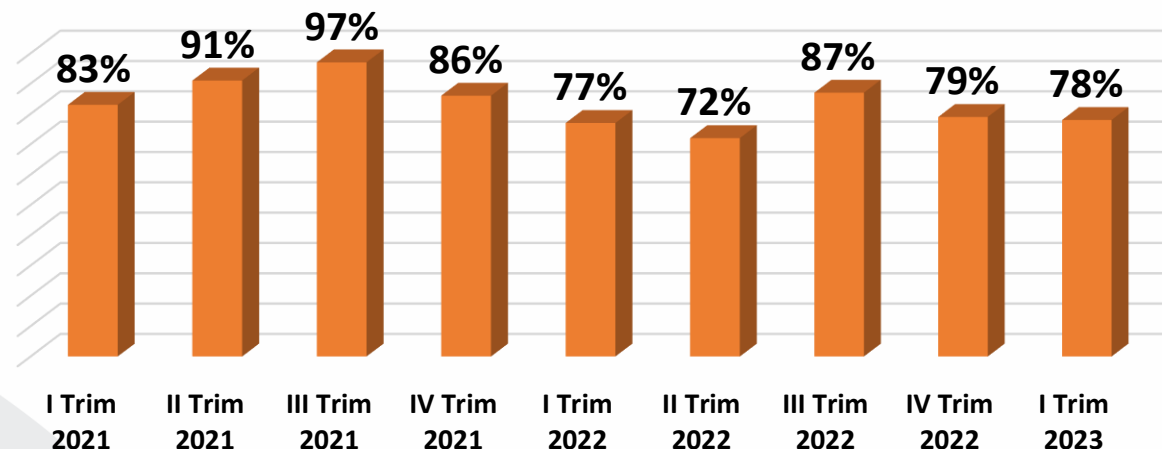


## COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN POR TRIMESTRE

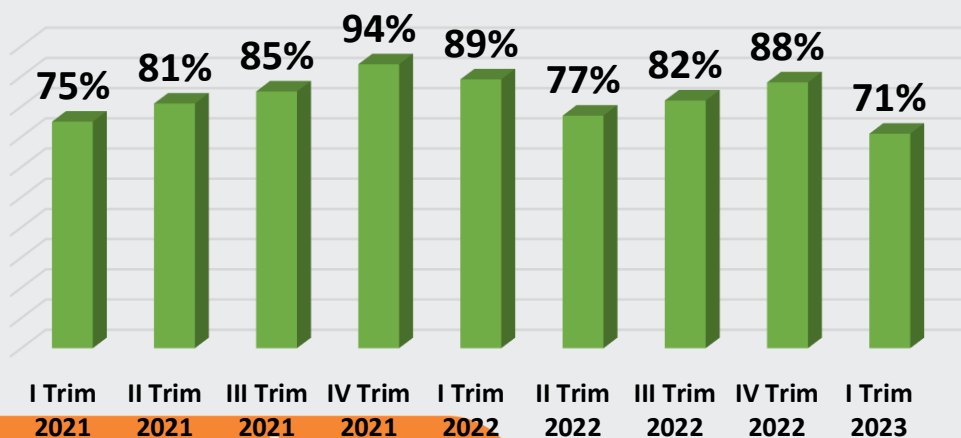
### Nivel de satisfacción tramite de Matrículas



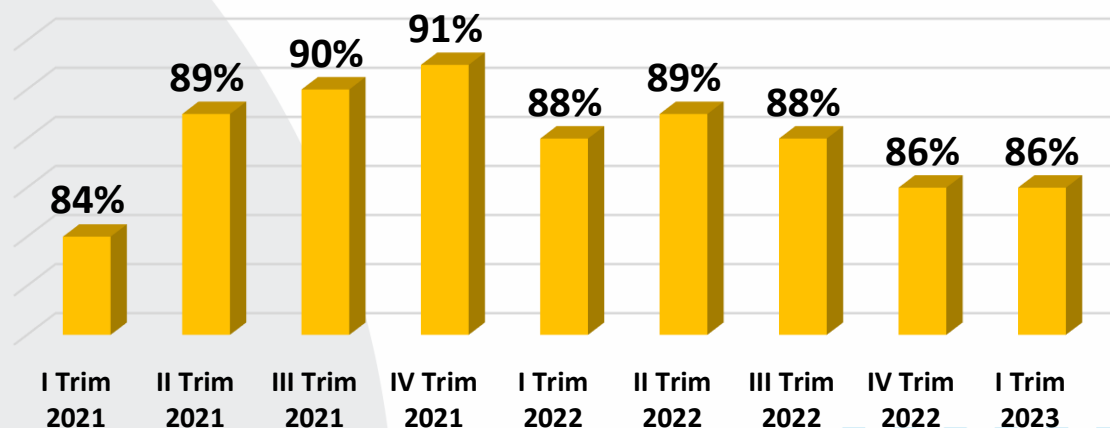
### Nivel de satisfacción tramite de Permisos Temporales



### Nivel de satisfacción Devolución de Dinero



### Nivel de satisfacción Atención de Chat





REPÚBLICA DE COLOMBIA

**COPNIA**

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



## Datos de Contacto

- Carlos Arturo Manosalva Quintero
  - Profesional de Gestión:
  - carlosmanosalva@copnia.gov.co
- 601 3220102 – 601 3220191 ext 210:

# GRACIAS

