

REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

87 años
Haciendo las cosas bien

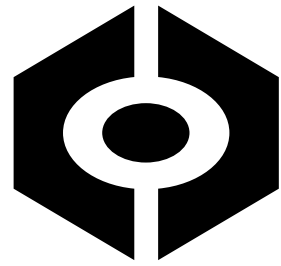
Informe Canales de Atención y percepción de servicio

Tercer trimestre 2025

Subdirección Administrativa y Financiera
Proceso de Atención al Ciudadano

21 de noviembre de 2025





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

87 años
Haciendo las cosas bien

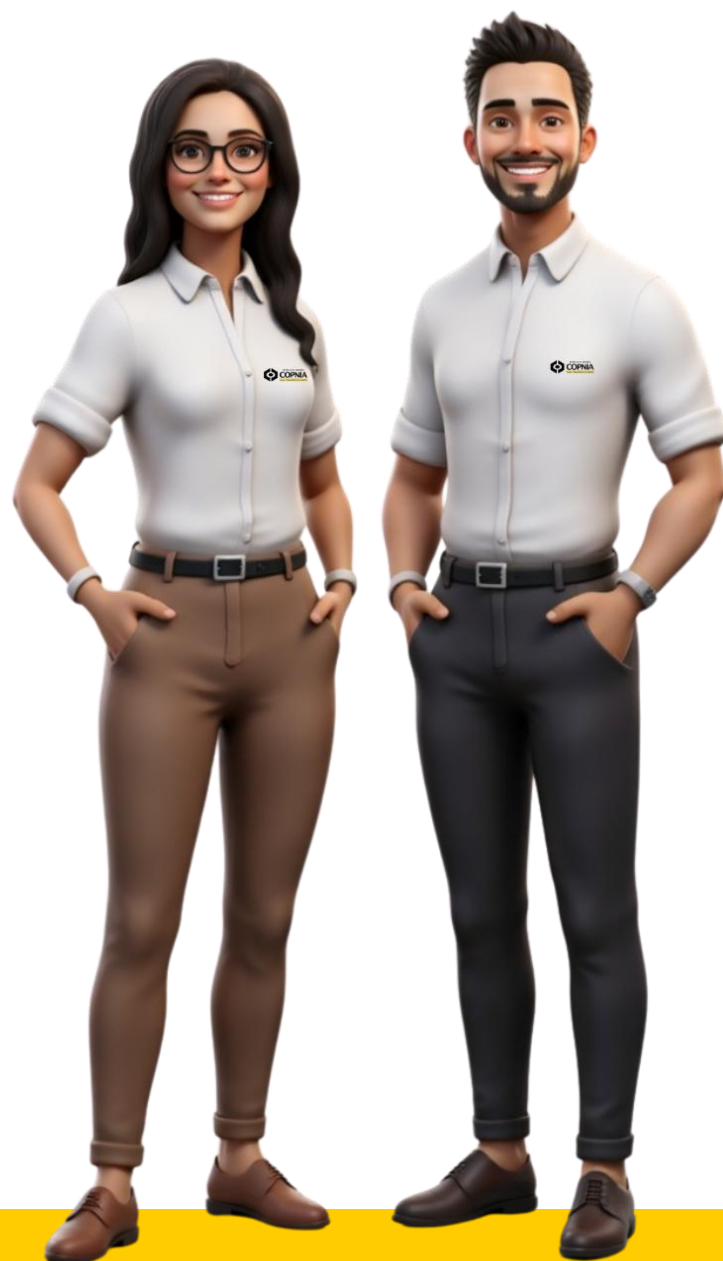
Contenido

- 1 Introducción
- 2 Informe de atención por tipo de canal
- 3 Canal de PQRSD
- 4 Tipos de consulta en PQRSD
- 5 Quejas y Reclamos
- 6 Ficha técnica encuesta de servicio en trámites
- 7 Ficha técnica encuesta de servicio virtual
- 8 Percepción del servicio
- 9 Plan de acción del proceso

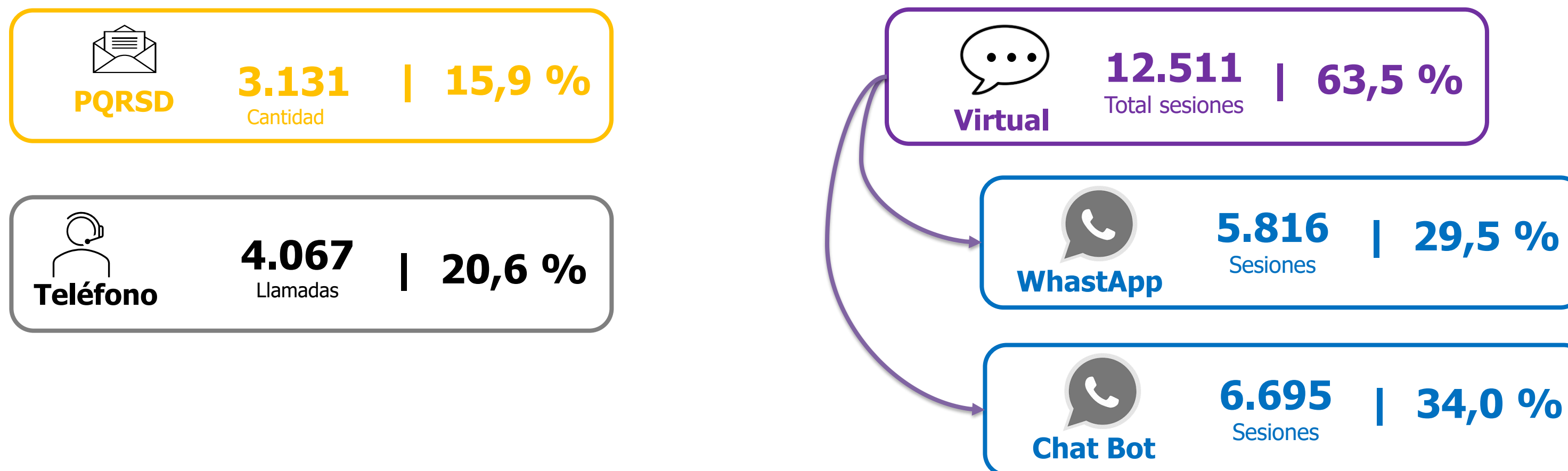
1 Introducción

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA, presenta el informe trimestral del proceso de Atención al Ciudadano, que contiene las estadísticas de servicios recibidos y atendidos en los canales disponibles para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), Chat Web, WhatsApp y Teléfono, así como la percepción general del servicio prestado en los trámites y servicios evaluados por los ciudadanos y grupos de interés, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 30 de septiembre de 2025.

El propósito del presente informe es rendir cuentas y promover el mejoramiento continuo de la calidad del servicio prestado a los usuarios por parte de la entidad, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, Decretos 2106 de 2019, entre otros.



2 Informe de atención por tipo de canal



En lo correspondiente al tercer trimestre de 2025 se gestionaron un total de **19.709** orientaciones y peticiones en el COPNIA recibidos por los diferentes canales de atención.

3 Canal de PQRSD

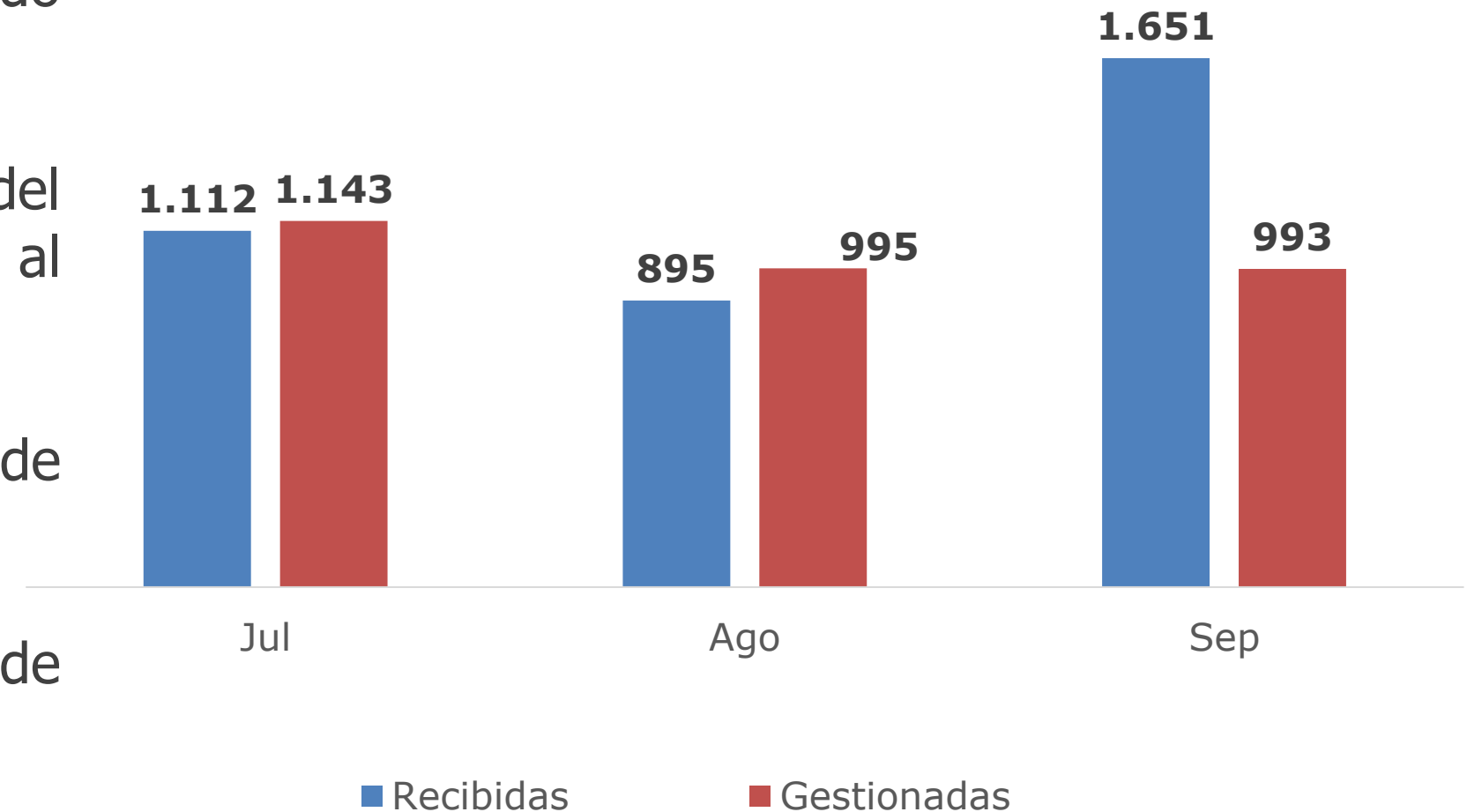
Para el tercer trimestre 2025 se recibieron 3.658 peticiones en el canal escrito y se gestionaron con respuesta definitiva y de fondo 3.131 PQRSD.

En el canal escrito atendió el dieciséis (16) por ciento aproximado del total de solicitudes de usuarios que gestiona el proceso de Atención al Ciudadano.

El total de PQRSD recibidas, se distribuyeron según el medio de recibo así:

- **Formulario en línea** disponible en página web el 2 % de peticiones.
- **Ventanillas** de radicación presencial y buzones institucionales destinados a este servicio el 98 % de peticiones.

Consolidado PQRSD Tercer Trimestre 2025



3 Canal de PQRSD

En consideración a la actualización del sistema de gestión documental adelantado del 3 al 10 de septiembre de 2025, se gestionaron:

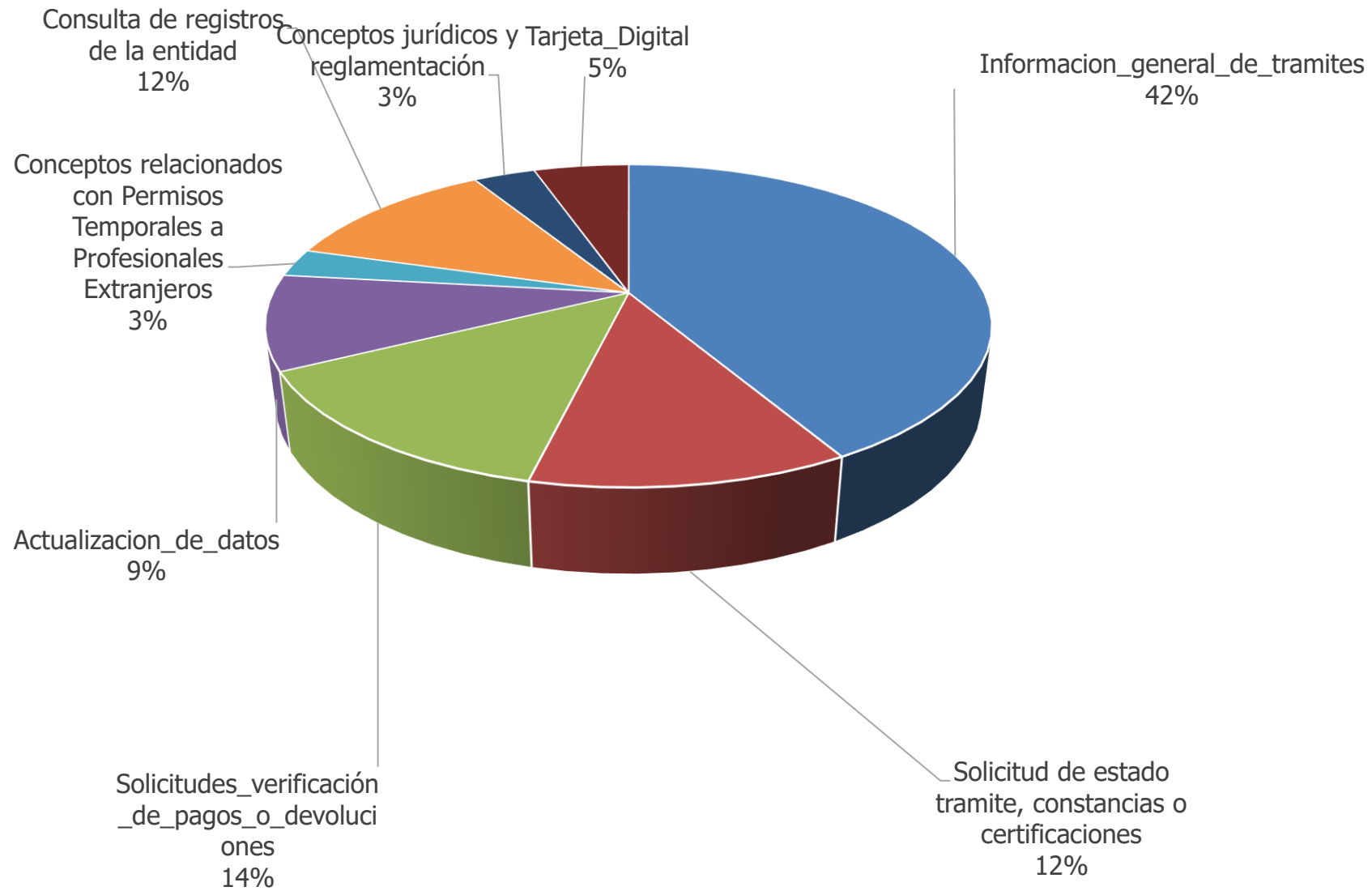
- 1.889 peticiones en el antiguo sistema.
- 1.435 solicitudes en el nuevo sistema SOADOC.
- 334 solicitudes vía modelo de contingencia, aprobado por lineamiento, debido a la migración del sistema durante el periodo enunciado a fin de garantizar una respuesta oportuna, clara, y fondo al ciudadano en los términos de Ley.

De las **3.131 PQRSD** proyectadas, **el 13,1 % requirió escalamiento por consulta interna** a otras Áreas (Registro, Tesorería, Subdirección Jurídica principalmente, entre otros).

A partir del 11 de septiembre de 2025, la radicación en el nuevo sistema SOADOC representó una radicación masiva de peticiones que se acumularon del 3 al 11 de septiembre, incrementando en gran proporción el número de PQRSD para reparto. Se establece plan de trabajo para la distribución y respuesta de las mismas con el equipo de trabajo.

4 Tipos de consulta en PQRSD

Tipos de consulta del ciudadano

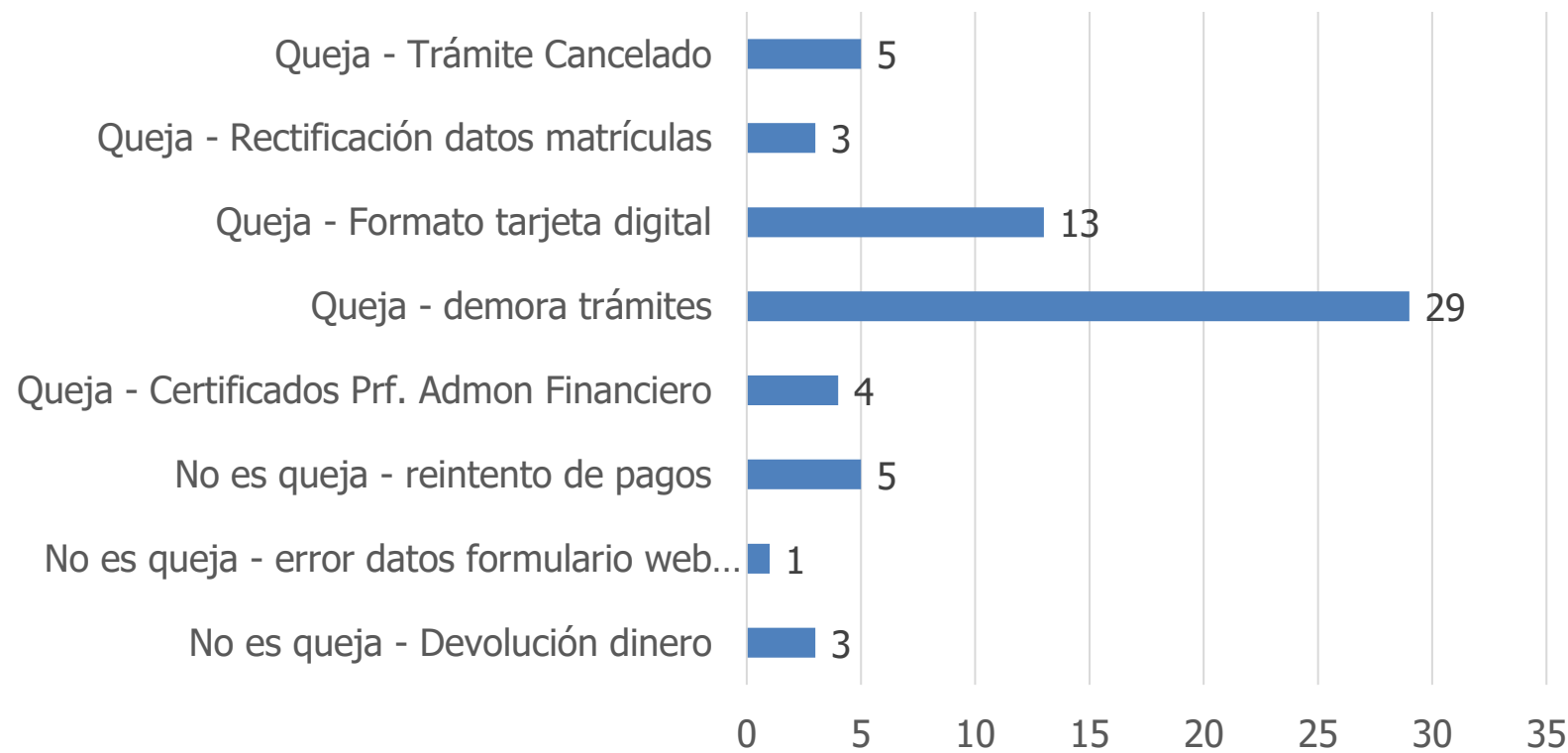


Tipologías	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Consulta de normatividad	52	26	16	94
Consultas y verificación de registro	239	254	180	673
Derecho de petición	815	697	785	2.299
Felicitaciones y sugerencias	2			2
Quejas y reclamos del servicio	35	18	10	63
Total general	1.143	995	993	3.131

Para el tercer trimestre 2025, los cinco (5) temas de mayor consulta en el canal de PQRSD correspondieron a consultas por concepto de información general de trámites (42%), seguido de solicitudes relacionados con devoluciones de dinero (14%), solicitudes de profesiones inactivas (12%), y actualización de datos personales para el envío de la tarjeta digital o trámites de registro (9%).

5 Quejas y reclamos

Quejas y reclamos julio a septiembre 2025



Se observan 54 peticiones que corresponden a quejas y reclamos contra el servicio los cuales fueron tramitados a la mayor brevedad, por concepto de mayor consulta: estado de trámite, seguido de inquietudes de tarjeta digital.

Del total registrado en el sistema de gestión documental como tipologías “queja” se encuentra que 9 radicados que luego de revisados, corresponden a consultas de información general y solicitudes de conceptos registrados directamente desde el formulario web, que por transparencia en la información no se realiza el ajuste en la tipología del sistema. Se presenta el detalle en el Comité de Gestión y Desempeño.

Tipo	Primer trimestre
No. de quejas y reclamos atendidos	54
Relación de quejas radicadas contra funcionario	1
PQRSD trasladadas a otras entidades	18

Peticiones trasladadas

- R:42025140200004977
- R:42025140200005019
- R:42025140200005020
- R:42025140200005157
- R:42025140200005234
- R:42025140200004876
- R:42025140200005134
- R:42025140200005556
- R:42025140200005895
- R:42025140200005821
- R:42025140200005865
- R:42025140200006490
- R:42025140200006438
- R:42025140200006717
- R:REN-2025-00000392-1307
- R:REN-2025-00000161-1307 - 42025140200006850
- R:REN-2025-00000228-1307 - 42025140200007043
- R:REN-2025-00001160-1307
- R:42025140200004977
- R:42025140200005019

Queja contra funcionarios

Radicado PQRSD	Memorando Traslado
R:42025140200006498	R:32025140200001300

6 Ficha técnica encuesta de servicio en trámites

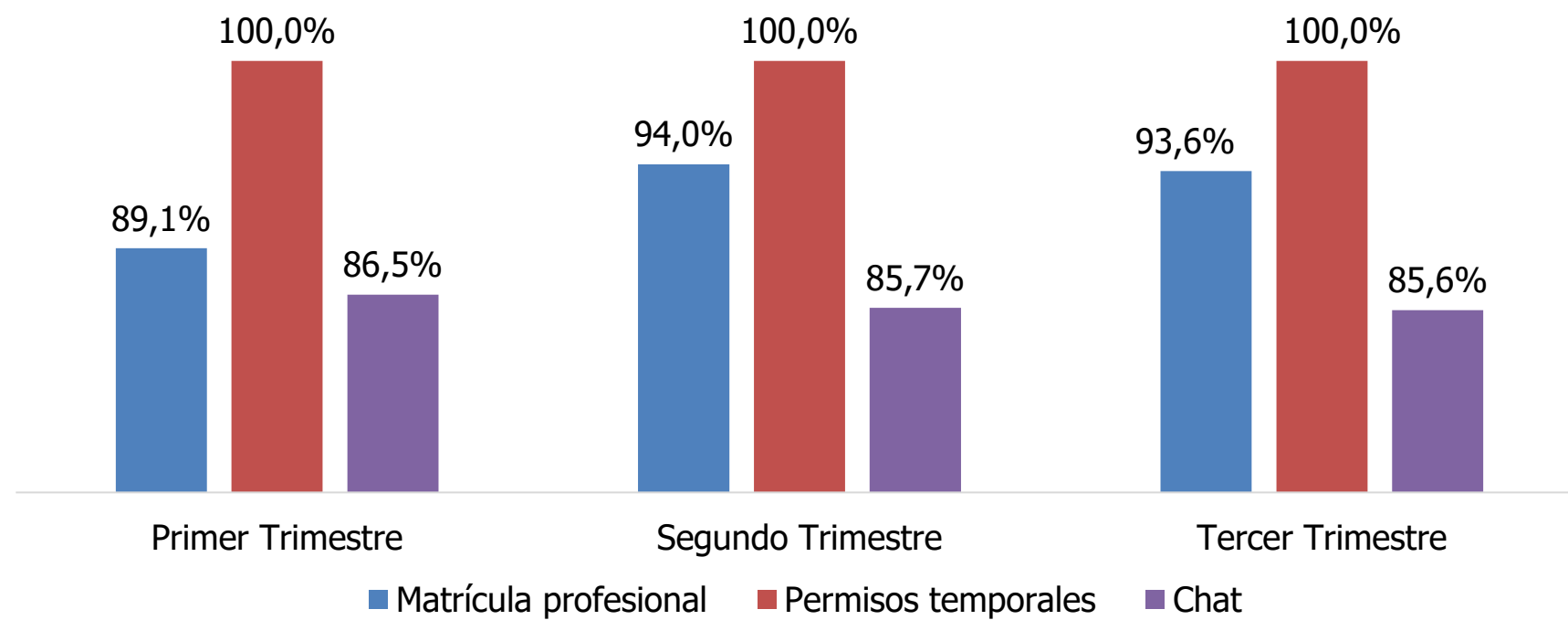
Metodología	Levantamiento de datos a través de encuesta para la medición trimestral de la percepción del servicio durante cada trimestre, correspondiente a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitudes de matrículas 2. Solicitudes de devoluciones de dinero 3. Permisos temporales.
Objetivo	El objetivo de esta encuesta es computar el porcentaje de satisfacción del usuario con relación a los trámites que ofrece la entidad para la calidad y mejora de los servicios.
Población:	Usuarios que han adelantado trámites con la entidad en un periodo determinado.
Formulario Online	Formulario Online: https://www.copnia.gov.co/form/encuesta-de-satisfaccion-de-usua
Técnica de investigación:	La técnica consiste en enviar a los usuarios que adelantaron trámites con la Entidad, la solicitud de diligenciamiento de un cuestionario ubicado en el portal web de la entidad.
Captura de datos:	Digite su correo electrónico: Número de documento: Elija el trámite que realizó en la entidad: Preguntas: <i>¿Cree que la información brindada al público por parte de la entidad es clara y precisa?</i> <i>¿Califique el tiempo de respuesta en que incurre la entidad para realizar el trámite?</i> <i>¿En general, cómo califica el trámite ofrecido por la entidad?</i> <i>¿Autoriza el manejo y uso de información personal con el fin de caracterizar ciudadanos, grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación de los servicios, recibir información de interés general relacionada con la entidad y aplicación de encuestas?</i> Niveles: Excelente, bueno, aceptable, deficiente.
Período de respuesta:	Encuesta abierta no tiene límite de tiempo, durante cada trimestre se hace corte y se analizan los datos de cada periodo.
Muestra - resultado:	<u>Encuestas con Respuestas:</u> total encuestas registradas en el formulario web (todas las calificaciones). <u>Nivel de percepción:</u> De los datos obtenidos para la respuesta <i>¿En general, ¿Cómo califica el trámite ofrecido por la entidad?</i> Sobre el total de registros en web que se diligencia voluntad del Usuario se obtiene: <u>Cantidad:</u> sumar las calificaciones buenas y excelentes con respecto a la calificación general de los trámites. <u>Porcentaje:</u> promedio lineal de las calificaciones buenas y excelentes con respecto a la calificación general de los trámites.

7 Ficha técnica encuesta de servicio virtual

Metodología	Levantamiento de datos a través de encuesta para la medición trimestral de la percepción del servicio en el Canal Virtual Chat Bot y WhatsApp.
Objetivo	El objetivo de esta encuesta es computar el porcentaje de satisfacción del usuario con relación al servicio general de la Entidad y el Canal, para la calidad y mejora de los servicios.
Población:	Usuarios que ha tenido interacción a través del canal Chat Bot y WhatsApp en un periodo determinado.
Formulario Online	Cuestionario desde la aplicación Web Chat Bot y WhatsApp.
Técnica de investigación:	La técnica consiste en habilitar a los usuarios una vez finalización la sesión Chat Bot, el diligenciamiento de un cuestionario. Para los Usuarios que consulta en WhatsApp, que una vez finalizan la sesión el usuario debe escribir la palabra encuesta.
Captura de datos:	Preguntas: <i>¿El conocimiento y dominio del tema fue?</i> <i>¿Tiempo de respuesta fue?</i> <i>¿La actitud y la disposición fue?</i> <i>¿La claridad para transmitir los conocimientos fue?</i> <i>¿En general cómo califica nuestro servicio?</i> Niveles: Excelente, bueno, aceptable, deficiente.
Período de respuesta:	Encuesta abierta su límite de tiempo hasta el cierre de sesión, durante cada trimestre se hace corte y se analizan los datos de cada periodo.
Muestra - resultado:	<u>Encuestas con Respuestas:</u> total encuestas registradas en el formulario web (todas las calificaciones). <u>Nivel de percepción:</u> De los datos obtenidos para la respuesta <i>¿En general cómo califica nuestro servicio?</i> , sobre el total de registros en web que se diligencia voluntad del Usuario se obtiene: <u>Cantidad:</u> sumar las calificaciones buenas y excelentes con respecto a la calificación general de los trámites. <u>Porcentaje:</u> promedio lineal de las calificaciones buenas y excelentes con respecto a la calificación general de los trámites.

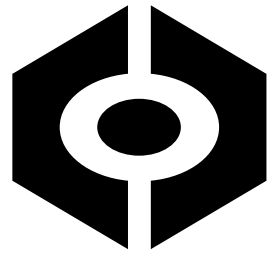
8 Percepción del Servicio

Nivel de satisfacción de los usuarios por trimestre



Nivel de satisfacción de los usuarios por trimestre

Periodo	Trámite o canal	No. de encuestas con respuesta	Nivel general de satisfacción por trámite o canal	Nivel general de satisfacción
Primer Trimestre	Matrícula profesional	1.722	89,1%	88,0%
	Permisos temporales	16	100,0%	
	Chat	1.417	86,5%	
Segundo Trimestre	Matrícula profesional	1.349	94,0%	93,2%
	Permisos temporales	4	100,0%	
	Chat	916	85,7%	
Tercer Trimestre	Matrícula profesional	1.394	93,6%	90,2%
	Permisos temporales	73	100,0%	
	Chat	1.203	85,6%	



9 Avance en plan de acción

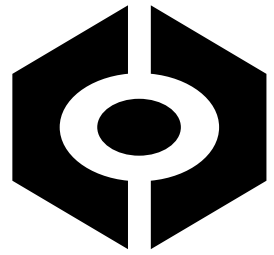


REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Temario

3. PLAN DE ACCIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	% DE AVANCE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025	OBSERVACIÓN
Realizar seguimiento a los tiempos de atención de las PQRSD.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Controlar la gestión del reparto de PQRSD de Atención al Ciudadano. I, II, III y IV (40%) 2. Realizar el control y seguimiento a las peticiones activas con reporte a las dependencias y usuarios asignados. (Semanal). I, II, III y IV (20%) 3. Definir y ejecutar un plan de trabajo para la gestión de PQRSD del Área de Atención al Ciudadano de acuerdo con los tiempos definidos en Plan Estratégico. I, II, III y IV (40%) 	31/12/2025	75%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diariamente se realiza control de la distribución de peticiones con un tiempo de 3 días hábiles. A partir del 8 de septiembre de 2025 se inició contingencia para atender las PQRSD con vencimiento del 3 al 12 de septiembre, por migración al nuevo sistema de gestión documental. 2. Se remitieron los informes semanales a las dependencias. 3. Se realizó distribución diaria de PQRSD. Ascendió el tiempo promedio de 1,5 días hábiles al estipulado (2 DH). En mayo se finalizó el plan de contingencia adoptado el 18 de noviembre de 2024 por normalización de la bandeja de distribución nacional y mitigación de impactos masivos identificados por reincidencias (fallas de pagos y gestión de trámites en etapa de listados).
Definir y ejecutar Estrategia de Servicio al Ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el diagnóstico de atención y servicio al Ciudadano. I (20%) 2. Formular la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano. I (20%) 3. Ejecutar la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano. II, III y IV (30%) 4. Evaluar y hacer seguimiento a la Estrategia de Servicio al Ciudadano. II, III y IV (30%) 	15/11/2025	84%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acción desarrollada en el primer trimestre de 2025. 2. Estrategia formulada en el primer trimestre de 2025. 3. Se adelantaron actividades en el marco de la estrategia de servicio: espacio de socialización y sensibilización para la atención a ciudadanos (ventanillas nacionales y regionales, Área de registro y secretarías regionales y Seccionales); Gestión del conocimiento del Equipo de Atención al Ciudadano (trato digno, lenguaje claro). 4. Se avanza con la gestión de las 14 estrategias definidas para el año 2025 a 2026. Se anexa ficha de seguimiento https://copnia-my.sharepoint.com/:f/q/personal/mariatabares_copnia_gov_co/EiqayCRp57JotCN_qXBvqeMB9VqP23fBN
Ejecutar las acciones de la temática de Gestión del Riesgo/canales de denuncia, del PTEP.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar las acciones de Gestión del riesgo/canales de denuncias, del PTEP. I, II, III y IV (100%) 	30/09/2025	75%	Se realizó la evaluación del canal de denuncias de actos de corrupción en el segundo trimestre 2025, encontrándose que no se requiere ajustes en su implementación. Se encuentra pendiente actualización del procedimiento de PQRSD en lo referente al flujo ampliado para la gestión de denuncias al final de año, una vez ingrese el nuevo sistema con la categorización de las tipologías.



9 Avance en plan de acción

Otras acciones:

1. De lo corrido de julio a septiembre de 2025, se radicación 50 tickets o solicitudes internas mediante el apoyo del profesional universitario de atención al ciudadano, centralizando y patinando la gestión de los casos elevados a TIC para atención masiva y prioritaria, correspondiente a solicitudes recibidas en canales de servicio, situaciones operativas de los sistemas Cisco, equipos de cómputo, redes de conexión, y casos críticos del sistema de gestión documental como principal motivo de consulta.

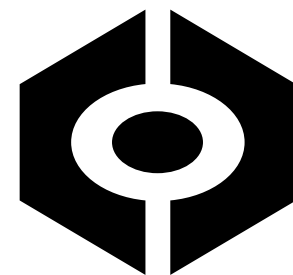
2. Continuidad del Acuerdo Interno con el área de Registro: tales como Grupo TEAMS de apoyo, ficha de reparto focalizado para PQRSD en consulta y proyección, para agilización de trámites y solicitudes en línea en canales de servicio, así como gestión de respuestas para atender PQRSD.

3. Gestión interna del equipo de Chat y Teléfono de seguimiento de casos no cerrados al primer contacto (y no volviéndose PQRSD) requieren una retroalimentación o información de avance u orientación al usuario, lo cual representa el 9% de la destinación de su tiempo en la mesa de servicio. Esta actividad se adelanta, durante el tiempo de baja volumen de servicios y horas de desconexión destinadas para la concentración del Técnico Administrativo (asesor de servicio) en las tareas de seguimiento.

4. Continuidad del Acuerdo interno entre TIC y Atención al Ciudadano, para el mantenimiento y cruce masivo de casos BPM relacionados a pagos o formularios web en estado "pendiente de pago" o "validación de pago" con apoyo del profesional universitario de atención al ciudadano; quien:

- a. Revisa los casos que suministran en asíncronas, contra sistema Ecollet y trámites BPM, y determina requieren un impulso para dar continuidad al trámite o habilitar al usuario el formulario para cargue de documentos para radicar la solicitud de inscripción al registro profesional.
- b. Radica y detalla con anexo a bordo los casos particulares que requieren la gestión al área de TIC.
- c. El profesional de TIC avanza los casos.

Se estima con la migración al nuevo sistema este asunto se reduzca en gran proporción.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

| **87** años
Haciendo las cosas bien

GRACIAS