

REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

87 años
Haciendo las cosas bien

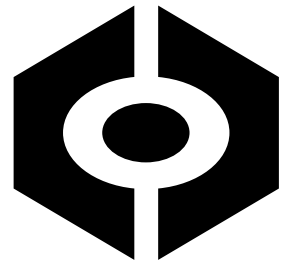
Informe Canales de Atención y percepción de servicio

Primer trimestre 2025

Subdirección Administrativa y Financiera
Proceso de Atención al Ciudadano

27 de mayo de 2025





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

87 años
Haciendo las cosas bien

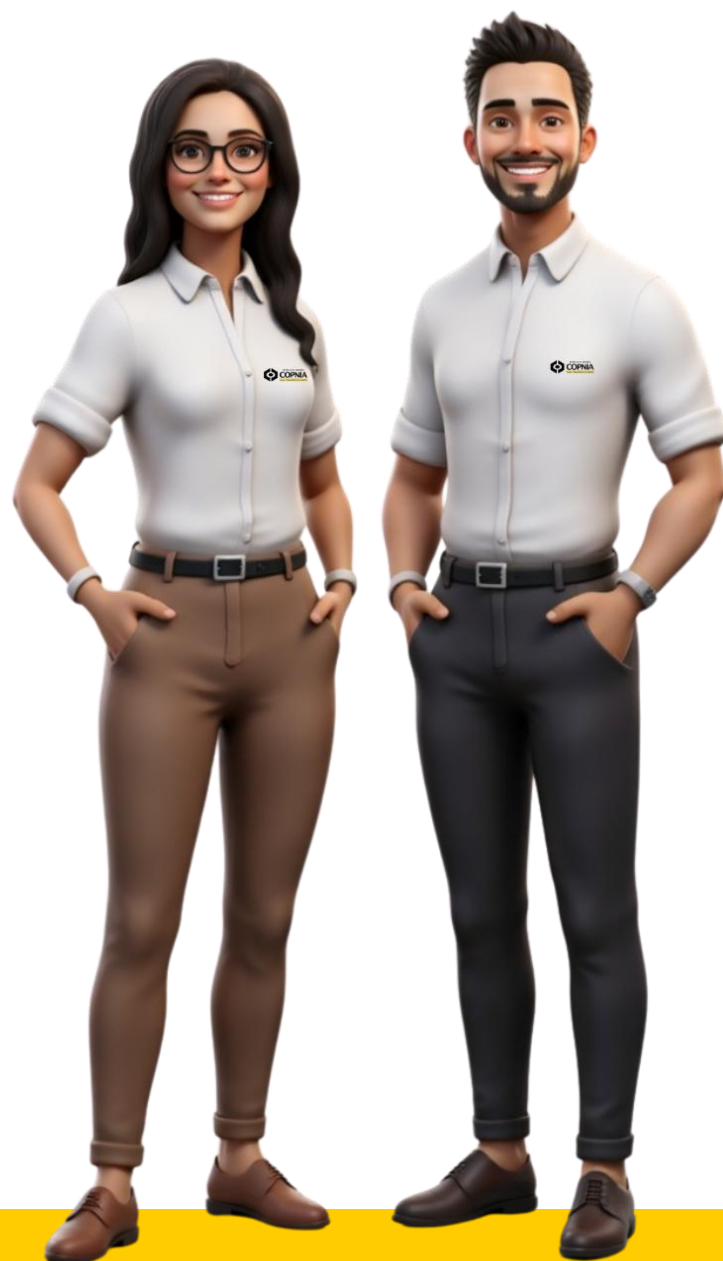
Contenido

- 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

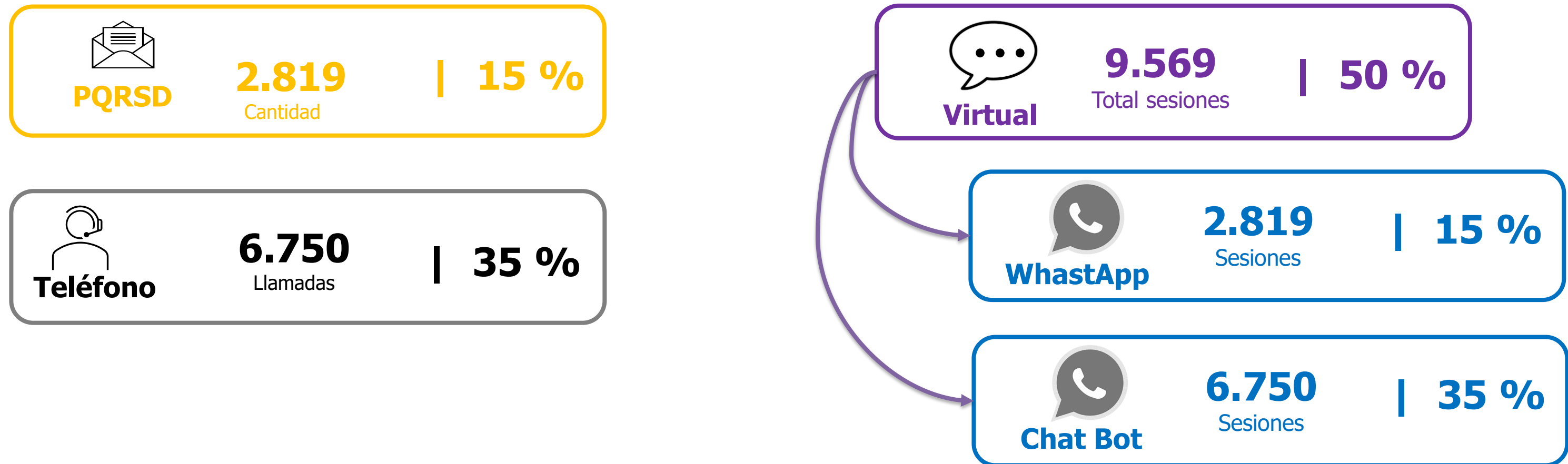
1 Introducción

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 1° de enero y el 31 de marzo 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 el 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 primer trimestre de 2025 se gestionaron un total de **19.138** orientaciones y peticiones en el COPNIA recibidos por los diferentes canales de atención.

3 Canal de PQRSD

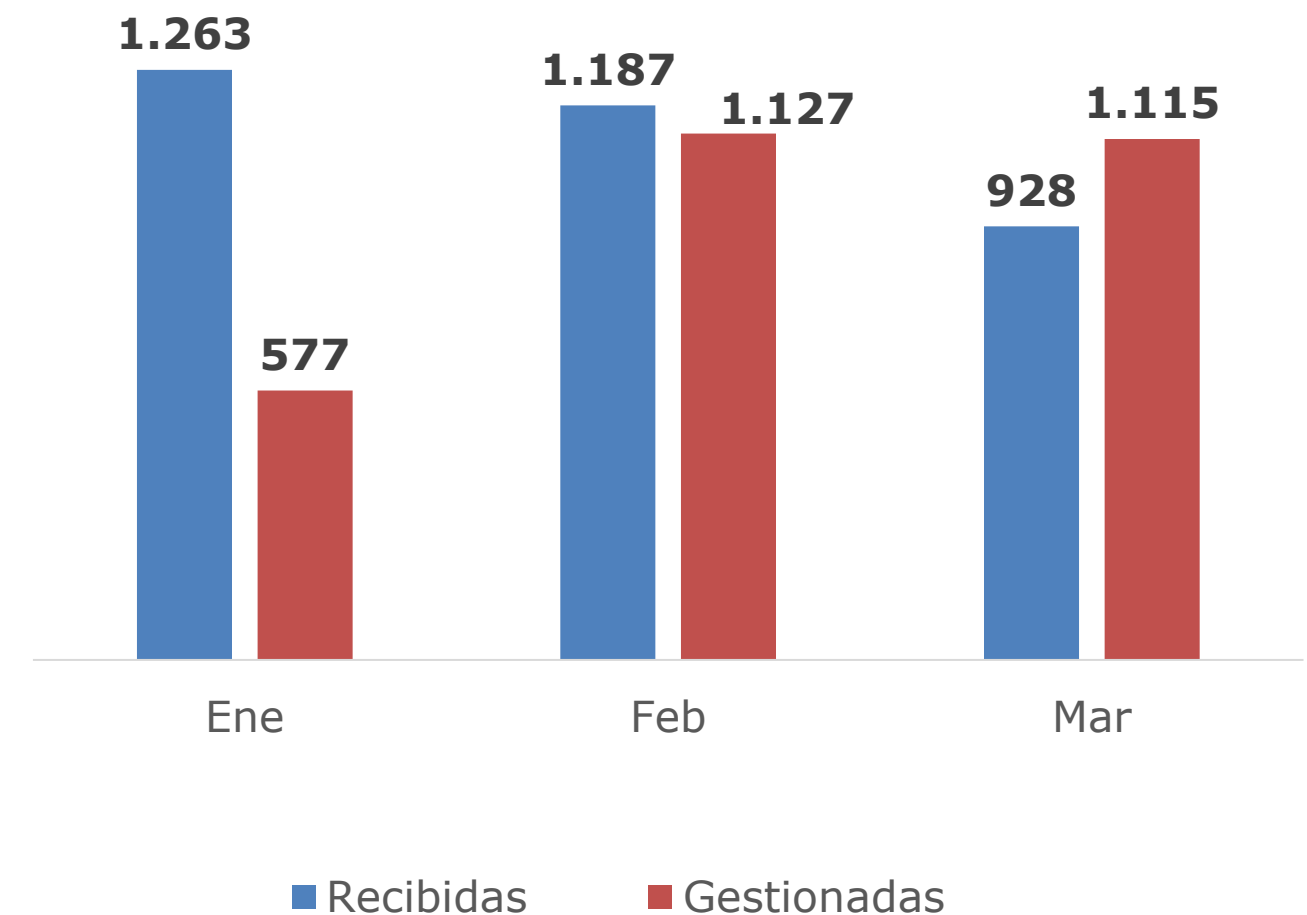
Para el primer trimestre 2025 se recibieron 3.378 peticiones en el canal escrito y se gestionaron con respuesta definitiva y de fondo 2.819 PQRSD.

En el canal escrito atendió el 15 por ciento del total de solicitudes que ingresaron a través del formulario web y ventanillas de radicación presencial, y buzones institucionales destinados a este servicio.

Del total recibido, se gestionaron a través del Sistema de Gestión Documental 1.949 solicitudes y 878 solicitudes vía modelo de contingencia, aprobado el 18 de noviembre de 2024 debido al estado actual del rendimiento del sistema de gestión documental, a fin de garantizar una respuesta oportuna, clara, y fondo al ciudadano en los términos de Ley.

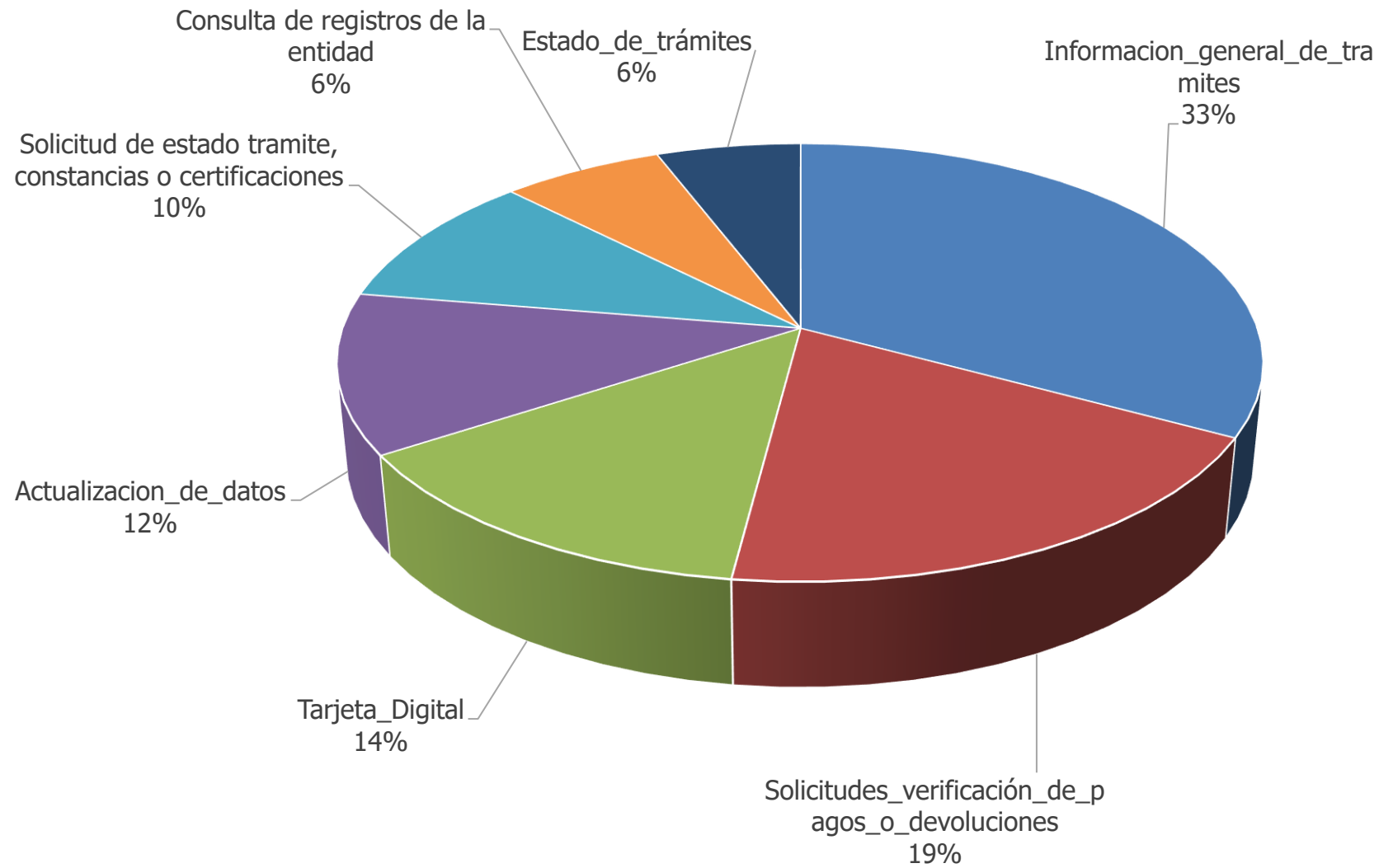
De las **2.819 PQRSD** proyectadas, **el 17% requirió escalamiento por consulta interna** a otras Áreas (Registro, Tesorería, Subdirección Jurídica principalmente, entre otros).

Consolidado PQRSD Primer Trimestre 2025



4 Tipos de consulta en PQRSD

Tipos de consulta del ciudadano

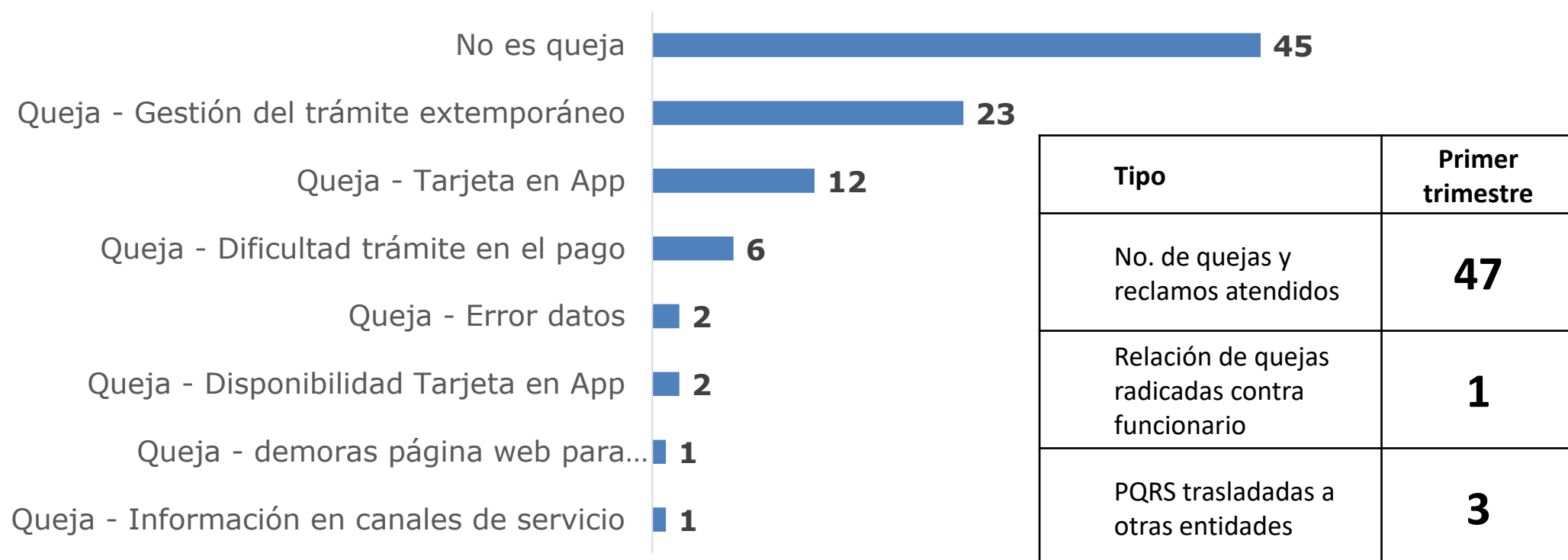


Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Total
Consulta de normatividad	8	12	29	49
Consultas y verificación de registro	126	198	139	463
Derecho de petición	422	885	906	2.213
Felicitaciones y sugerencias	1		1	2
Quejas y reclamos del servicio	20	32	40	92
Total general	577	1.127	1.115	2.819

Para el primer trimestre 2025, los cinco (5) temas de mayor consulta en el canal de PQRSD correspondieron a consultas por concepto de información general de trámites (33%), seguido de solicitudes relacionados con pagos por: fallas en el proceso de pago a través del formulario web de trámites para retomar el trámite y solicitudes de devoluciones de dinero (19%), reenvío de tarjeta digital (14%), y actualización de datos personales para el envío de la tarjeta digital o trámites de registro (12%).

5 Quejas y reclamos

Quejas y reclamos por motivo de consulta - Enero a Marzo 2025



Queja contra funcionarios

Radicado PQRS	Memorando Traslado
R:42025140200001949	R:32025140200000616

Peticiones trasladadas

- R:42025140200001428
- R:42025140200001593
- R:42025140200001998

Se observan 47 peticiones que corresponden a quejas y reclamos contra el servicio los cuales fueron tramitados a la mayor brevedad, siendo la gestión del trámite motivo de consulta, seguido de inquietudes de tarjeta digital.

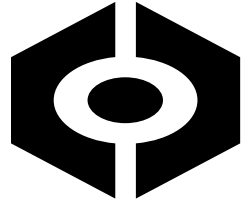
Del total registrado en el sistema de gestión documental como tipologías "queja" se encuentra que 45 radicados que luego de revisados, corresponden a consultas de información general y solicitudes de conceptos radicados directamente desde el formulario web, que por transparencia en la información no se realiza el ajuste en la tipología del sistema. Se presenta el detalle en el Comité de Gestión y Desempeño.

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.

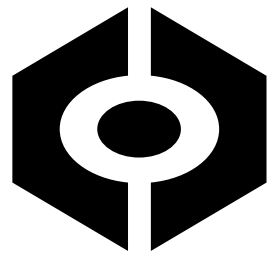
7 Ficha técnica encuesta de servicio virtual

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				
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%	



9 Avance en plan de acción

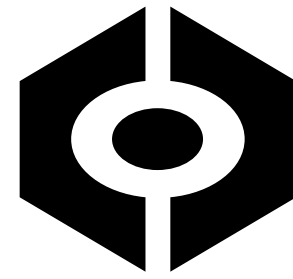
3. PLAN DE ACCIÓN				
DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	% DE AVANCE A 30 DE JUNIO DE 2025	OBSERVACIÓN
Realizar seguimiento a los tiempos de atención de las PQRSD.	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas para controlar los tiempos del trámite de peticiones en los términos de ley y estratégicos, e implementar acciones para disminuirlos, así: 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	50%	1. Diariamente se realiza control de la distribución de peticiones con un tiempo de 1,5 días hábiles, a partir del 26 de abril se realizó un plan piloto asumiendo la lectura, clasificación y radicación directa del buzón contactenos para reducción de tiempos en distribución y calidad en la radiación de pqrds para descongestionar bandeja central de reparto. 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 finaliza el plan de contingencia adoptado el 18 de noviembre por normalización del 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	Controlar el cumplimiento de las actividades propuestas para la definición y ejecución de la estrategia de Servicio al Ciudadano, así: 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	32%	1. Diagnóstico realizado con datos de la vigencia 2024, se anexa ficha. 2. Estrategia de servicio formulada, para ejecución en el segundo trimestre 2025. 3. Actividad programada para iniciar en el segundo trimestre del año. 4. Actividad programada para iniciar en el segundo trimestre del año.
Ejecutar las acciones de la temática de Gestión del Riesgo/canales de denuncia, del PTEP.	Realizar seguimiento a la ejecución de las acciones de la temática de Gestión del Riesgo / Canales de Denuncia del Programa de Transparencia y Ética Pública, así: 1. Ejecutar las acciones de Gestión del riesgo/canales de denuncias, del PTEP. I, II, III y IV (100%)	30/09/2025	25%	Se realizó la evaluación del canal de denuncias de actos de corrupción, de acuerdo con la normatividad aplicable, en contraste con "Guía para el diseño y fortalecimiento de canales institucionales de denuncia de corrupción del Programa Juntos por la Transparencia de la Presidencia de la República (5 de julio 2024)", observándose implementado a completitud en el proceso de Atención al Ciudadano las variables relevantes para el tratamiento de denuncias por actos de corrupción, desde: 1. El procedimiento de PQRSD numeral 7 y subsiguientes. 2. Carta de trato digno, actualizada en la vigencia 2025 que describe el direccionamiento para denuncias por actos de corrupción. 3. Cuenta con un canal para recepción de denuncias soytransparente@copnia.gov.co conectado a la presidencia de la república. 4. Publicación en página web, visible. 5. Profesional encargado de recepción de denuncias, revisión y direccionamiento al interior de la Entidad para tu tratamiento. 6. Oficina de Control Interno Disciplinario que investiga las denuncias. 7. 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.

Otras acciones:

Gestión centralizada de casos elevados a TIC para atención masiva y prioritaria, correspondiente a solicitudes recibidas en canales de servicio.

Acuerdo Interno para agilización de trámites en solicitudes en línea en canales de servicio y reparto de PQRSD con el área de Registro.

Acuerdo interno entre TIC y Atención al Ciudadano. Mantenimiento y cruce masivo de casos BPM relacionados a pagos o formularios web en estado "pendiente de pago" o "validación de pago", que por asíncronas 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.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

| **87** años
Haciendo las cosas bien

GRACIAS