

REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



**ATENCIÓN AL
CIUDADANO
III TRIMESTRE 2022**

NOVIEMBRE 2022

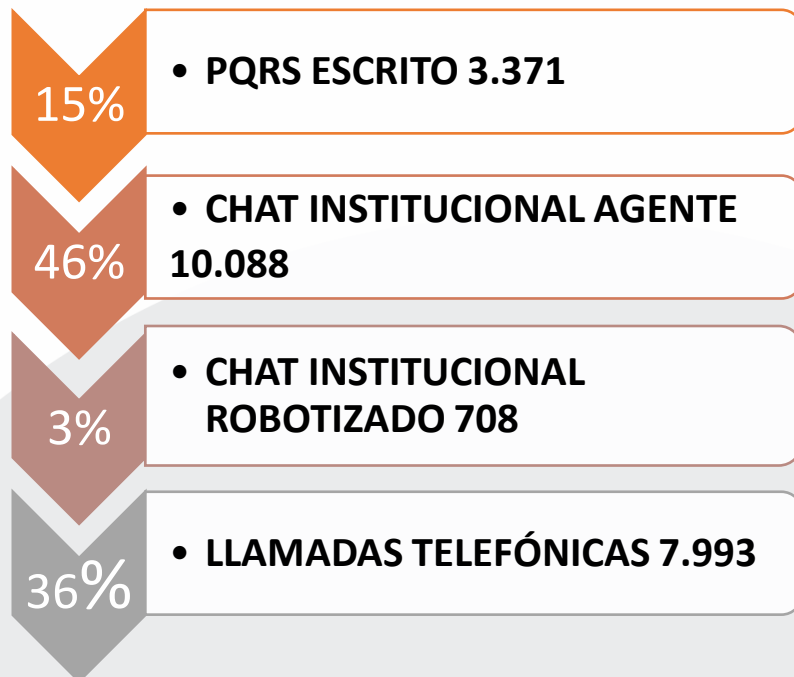
www.copnia.gov.co



RESUMEN PQRS TERCER TRIMESTRE 2022



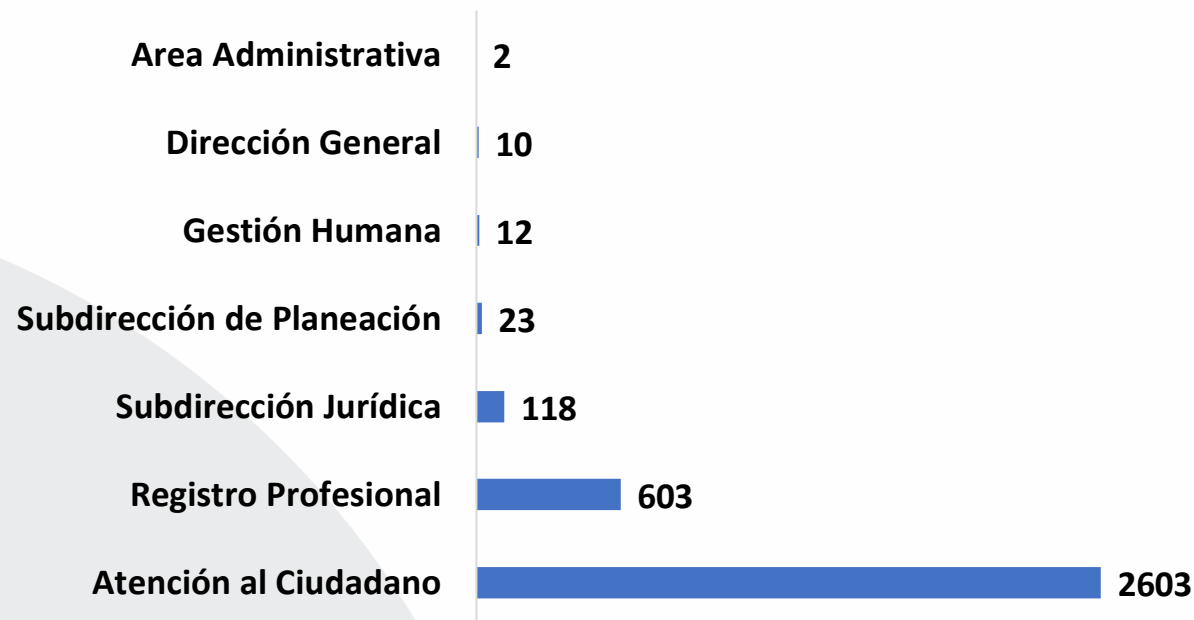
PETICIONES ATENDIDAS POR CANAL



22.160

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

PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA



77,2%

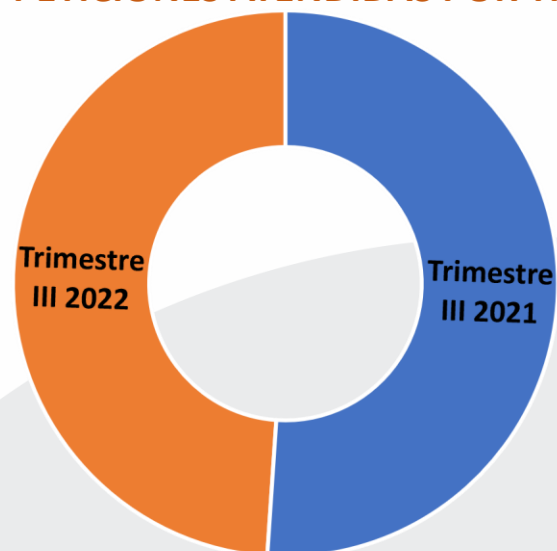
De las PQRS fueron atendidas por el grupo de Atención al Ciudadano así como la totalidad del chat y la atención telefónica.





CANAL ESCRITO

PETICIONES ATENDIDAS POR TRIMESTRE



Trimestre III 2021 3.518

Trimestre III 2022 3.371

En el tercer trimestre de 2022, el número de PQRs escritas disminuyó en un 4% comparado con el tercer trimestre de 2021

TIEMPO DE ATENCIÓN PROMEDIO DE LAS PQR EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2022

Tipo de PQRs	No.	Días hábiles	% del tiempo definido por procedimiento
Derecho de Petición	2.960	9	60%
Consultas y verificación de registro	245	7	70%
Consulta de Normatividad	100	22	73%
Quejas y Reclamos del servicio	65	11	73%
Felicitaciones y Sugerencias	1	15	100%
TOTAL	3.371	9	62%

En promedio se están atendiendo las PQR en un 62% del tiempo máximo establecido por la ley.



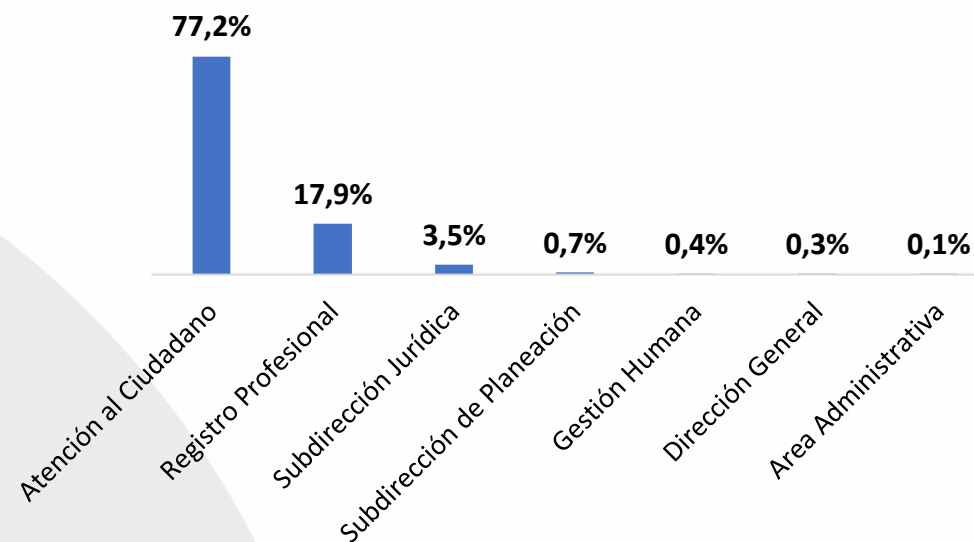


CANAL ESCRITO

PETICIONES ATENDIDAS POR TIPOLOGIA DURANTE EL TRIMESTRE

TIPO DE PQRS	No.	%
Consulta de Normatividad	100	3%
Consultas y verificación de registro	245	7%
Derecho de Petición	2960	88%
Felicitaciones y Sugerencias	1	0%
Quejas y Reclamos del servicio	65	2%
Total general	3371	100%

% DE PQRS ATENCIÓN PROMEDIO DE LAS PQR EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2022

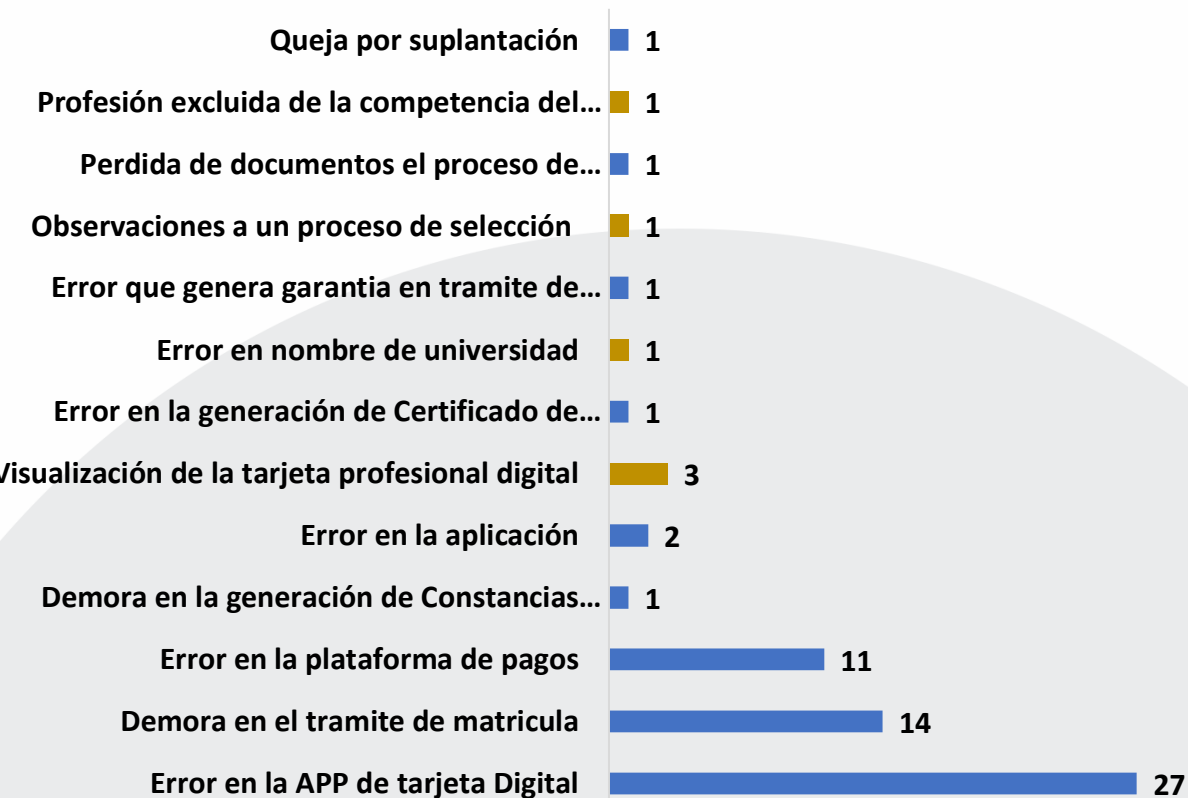


El 98,6% de las PQRS fueron atendidas ente Atención al Ciudadano, Registro y la Subdirección Jurídica

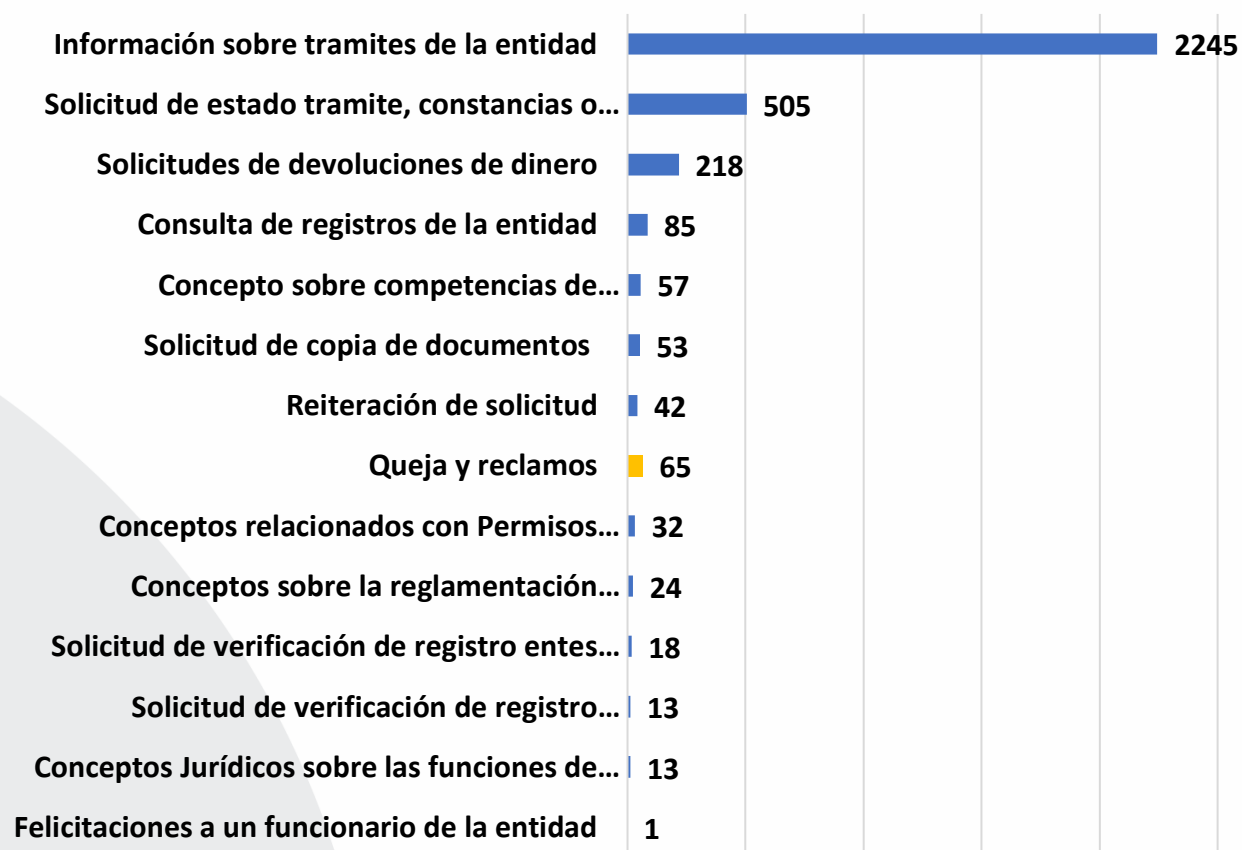




Quejas y reclamos



Temas de PQRS



Quejas y reclamos durante el trimestre

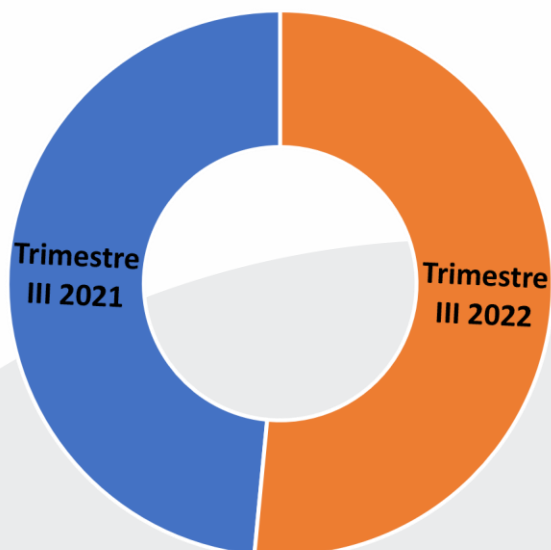
Quejas	59
Reclamos	6
TOTAL	65





CANAL CHAT

CHAT ATENDIDOS POR TRIMESTRE



Trimestre III 2021	10.161
Trimestre III 2022	10.796

En el tercer trimestre de 2022, el número de chat aumentó en un 6% comparado con el tercer trimestre de 2021

TIEMPO DE ATENCIÓN DE CHAT EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2022

Atenciones de chat III trimestre 2022		
Tipo de Atención	No.	%
Agente	10.088	93%
Robot	708	7%
Total	10.796	100%

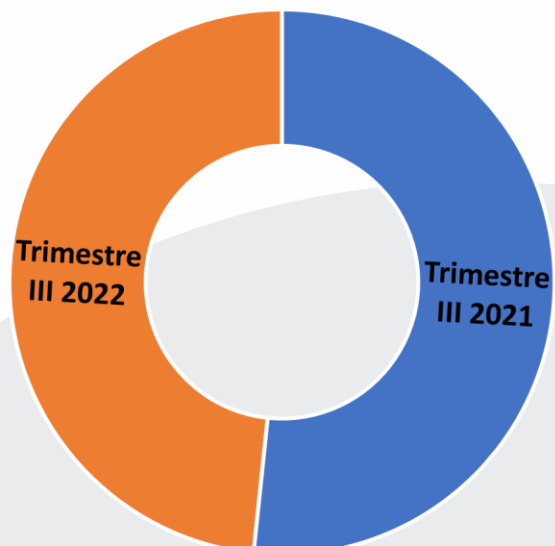
Actualmente el usuario que ingresa al chat durante horario hábil, es atendido directamente por un funcionario y solo en horario no hábil se gestiona mediante el robot con la base de datos de preguntas y respuesta frecuentes.





CANAL TELEFÓNICO

PETICIONES ATENDIDAS POR TRIMESTRE



Trimestre III 2021	8.544
Trimestre III 2022	7.993

En el tercer trimestre de 2022, el número de llamadas disminuyó en un 6% comparado con el tercer trimestre de 2021

TIEMPO DE ATENCIÓN PROMEDIO DE LAS PQR EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2022

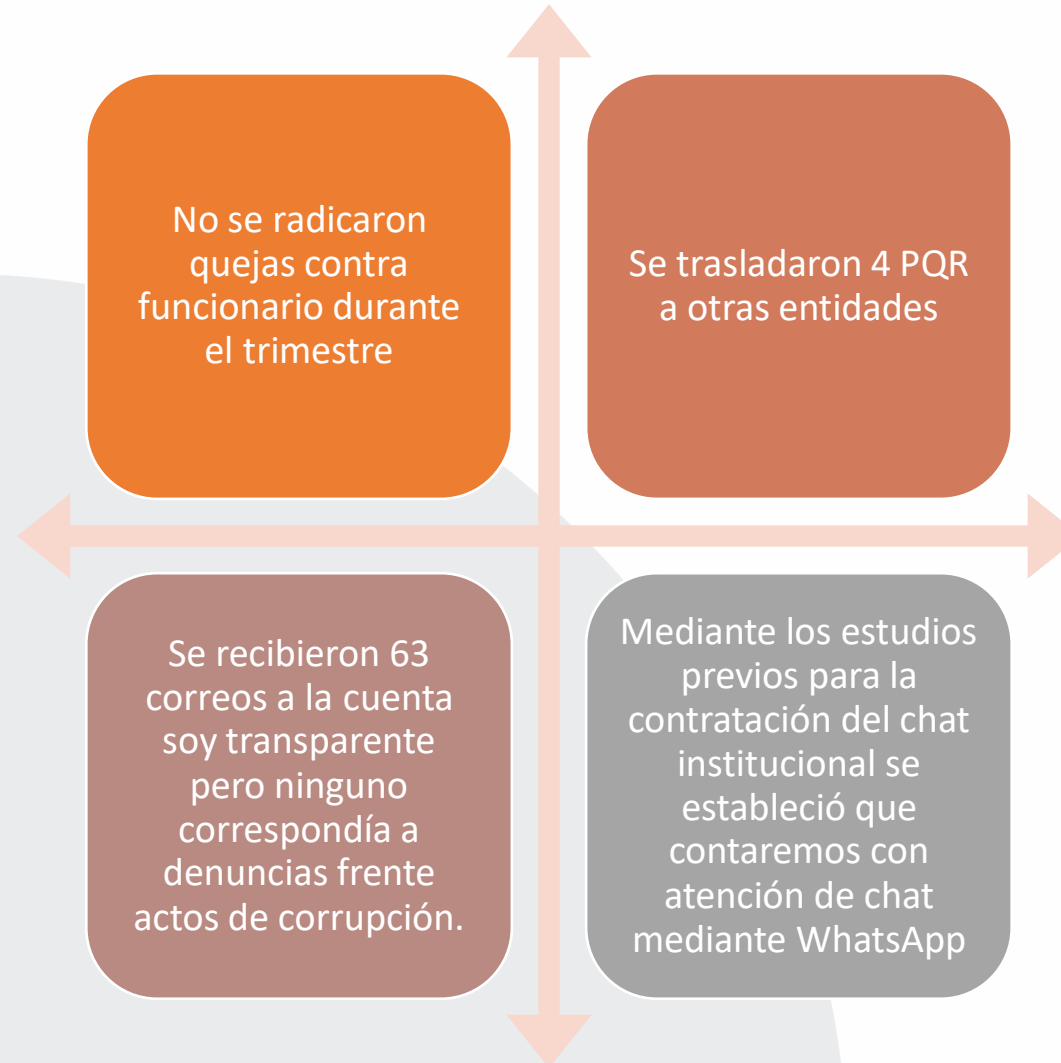
Nivel de abandono		
Tipo de llamada	No.	%
Llamadas no atendidas	77	1%
Llamadas atendidas	7.993	99%
Total llamadas recibidas	8.070	100%

En promedio la duración de las llamadas es de 3 minutos y 41 segundos.





NOVEDADES III TRIMESTRE 2022





Atención de los diferentes canales por funcionario

Funcionario	Respuestas a PQRS	Llamadas	Chat	Actividades especiales
Adriana Ramos	498	750	N/A	N/A
Angela Nova	348	256	N/A	Distribución de 3.371 PQRS - Registro y seguimiento devoluciones de dinero
Ines Peña	63	1403	3499	Envió de encuestas de satisfacción
Jenny Africano	10	1323	3922	Radicación de ticket a TIC (32), solicitudes creación de casos manuales (16) y validaciones de pago (21)
Jhon Nieto	N/A	935	908	El funcionario se vinculo al área a partir del 21 de agosto de 2022
Sandra Martinez	483	670	N/A	El periodo de vacaciones incluyo parte del trimestre (28 de junio al 19 de julio)
Sandra Peña	500	847	N/A	N/A
Yoanh Rojas	617	904	N/A	N/A

Nota: En el comité de Gestión y Desempeño del mes de julio se requirió “Presentar estadísticas de atención al ciudadano por funcionario del área para todos los canales de atención (escrito, chat y teléfono) y presentarlos de manera global.”





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 tercer trimestre del año 2022, correspondientes a solicitudes de matrículas, solicitudes de devoluciones de dinero y permisos temporales.
- **Técnica de investigación:** La técnica consiste en enviar, mediante correo electrónico, la solicitud de diligenciamiento de un cuestionario ubicado en el portal web de la entidad, a la totalidad de los usuarios que adelantaron tramites durante el trimestre en medición.
- **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	12.140	1182
Permiso Temporal	258	30
Devoluciones de dinero	84	28
Total	12.482	1.240

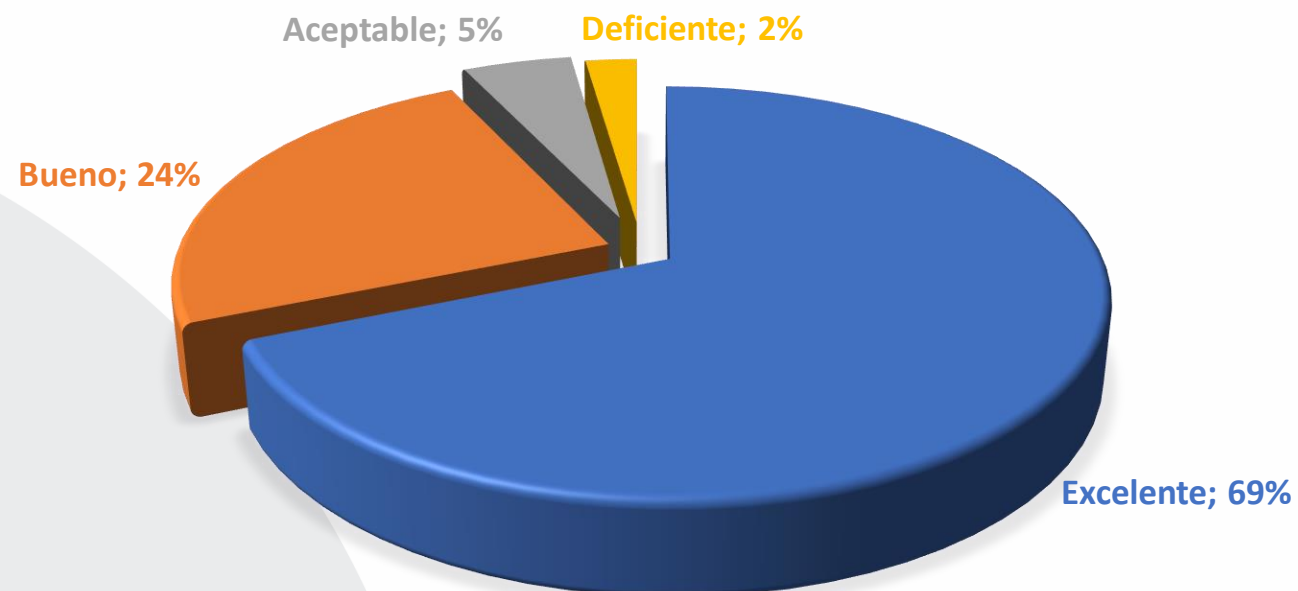




TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	813	69%
Bueno	285	24%
Aceptable	57	5%
Deficiente	27	2%
Total	1182	100%

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



En el tercer trimestre de 2022, el nivel de satisfacción para el trámite de matrícula profesional fue del 93%

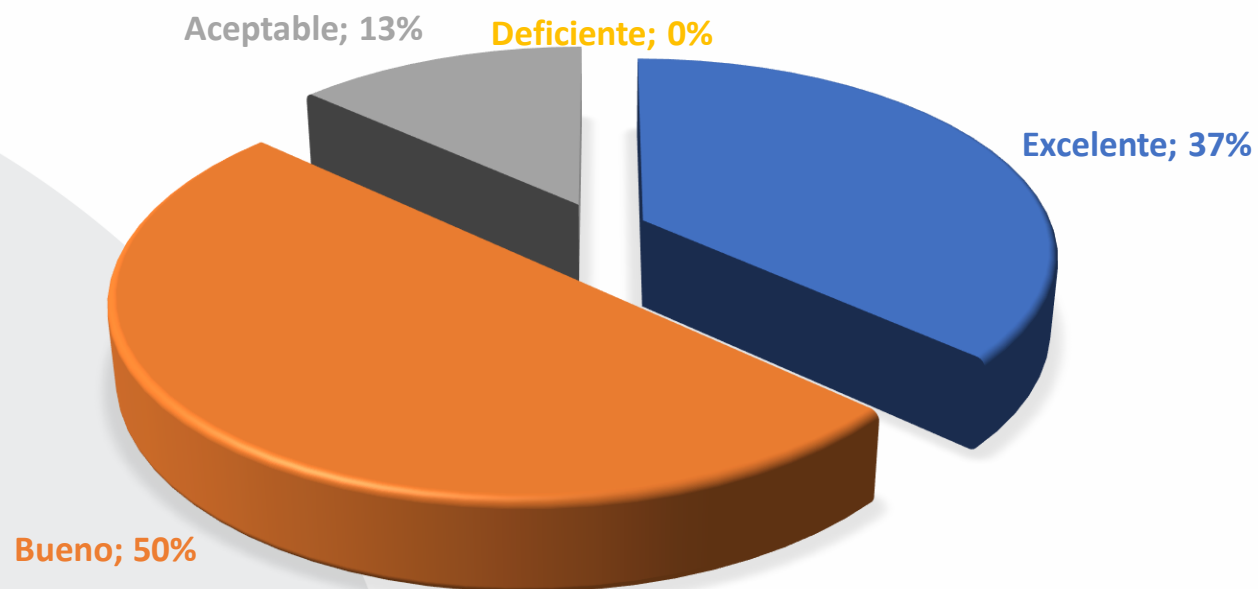




TRÁMITE DE PERMISO TEMPORAL

TRÁMITE DE PERMISO TEMPORAL		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	11	37%
Bueno	15	50%
Aceptable	4	13%
Deficiente	0	0%
Total	30	100%

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



En el tercer trimestre de 2022, el nivel de satisfacción para el trámite de Permiso Temporal fue del 87%

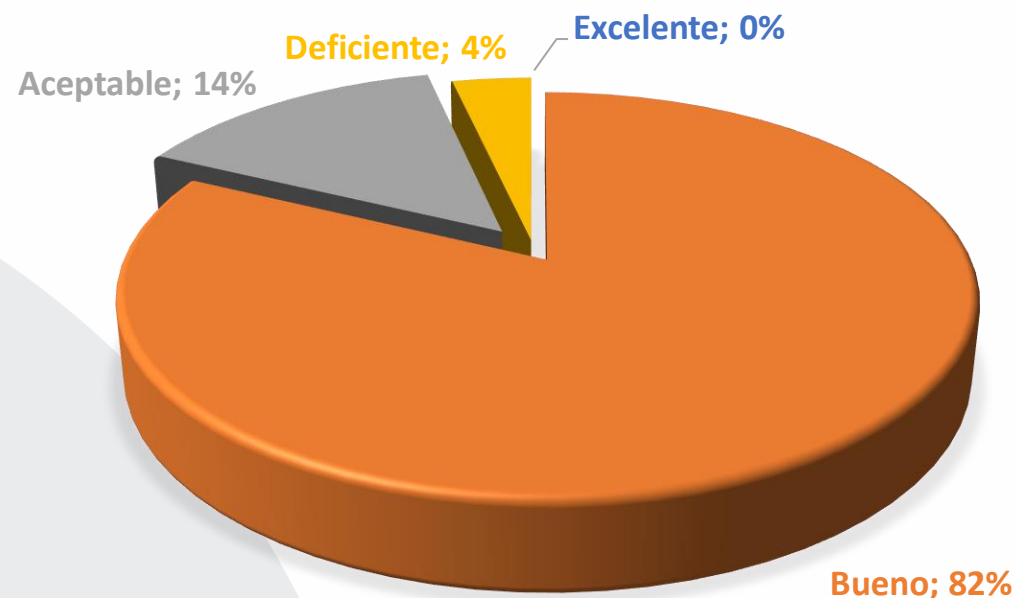




DEVOLUCIÓN DE DINERO

DEVOLUCIÓN DE DINERO		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	0	0%
Bueno	23	82%
Aceptable	4	14%
Deficiente	1	4%
Total	28	100%

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



En el tercer trimestre de 2022, el nivel de satisfacción para las devoluciones de dinero fue del 82%

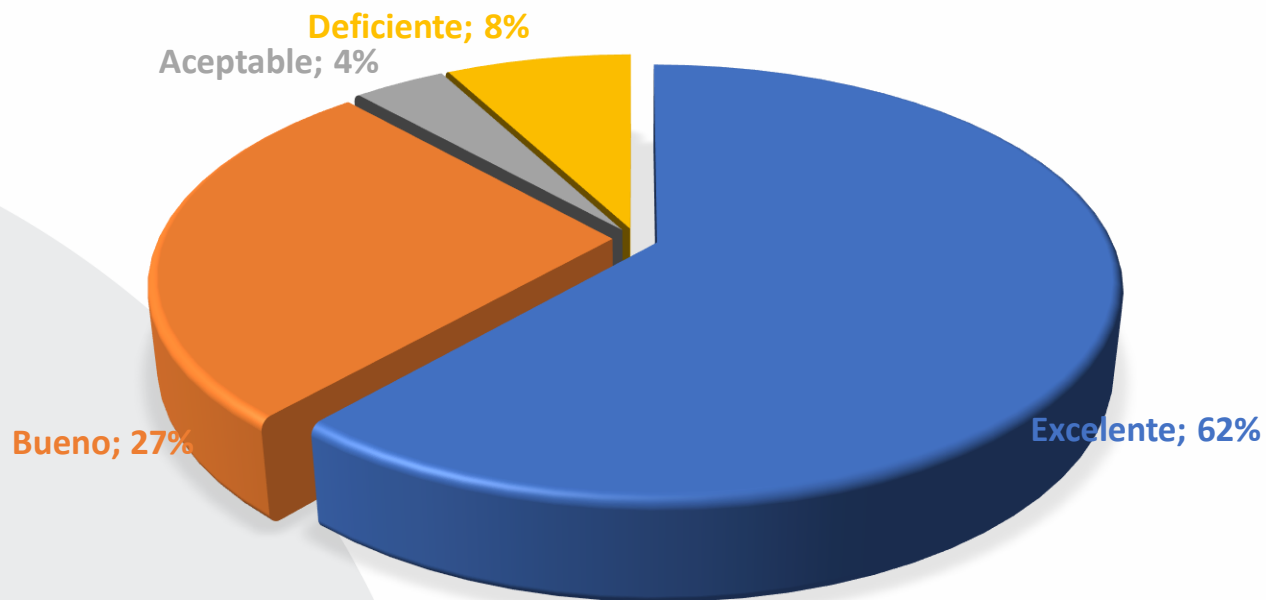




ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CHAT

CHAT INSTITUCIONAL		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	1.366	61%
Bueno	596	27%
Aceptable	86	4%
Deficiente	173	8%
Total	2.221	100%

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?



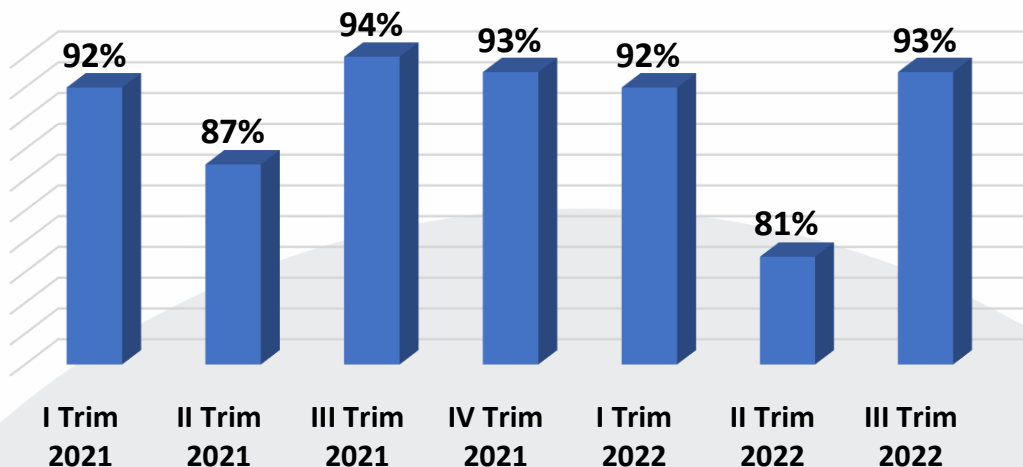
En el tercer trimestre de 2022, el nivel de satisfacción para la atención del chat institucional es del 88%



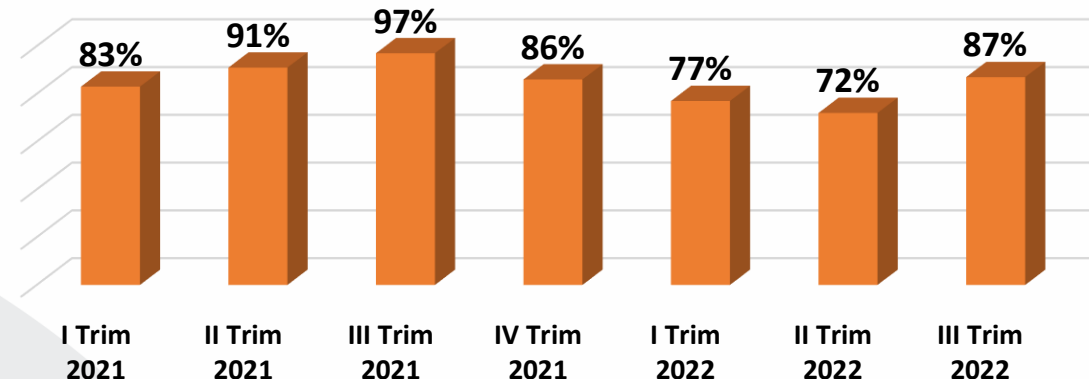


COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN POR TRIMESTRE

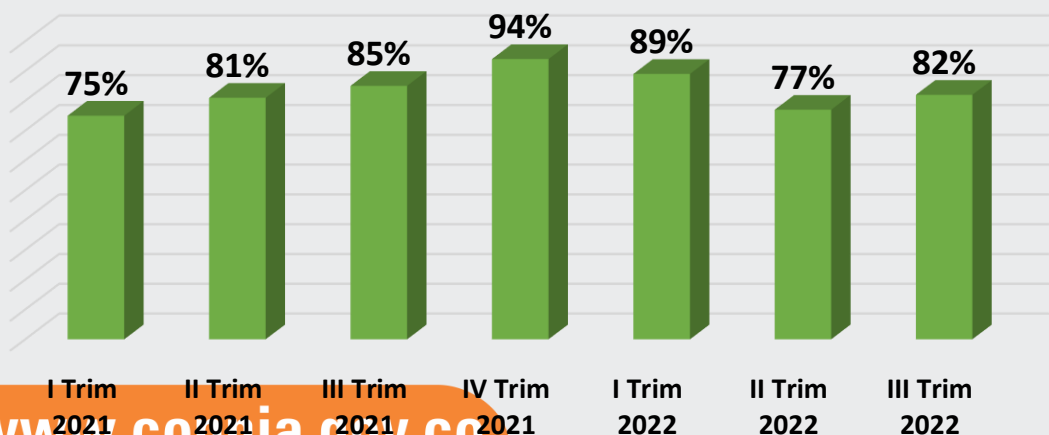
Nivel de satisfacción tramite de Matrículas



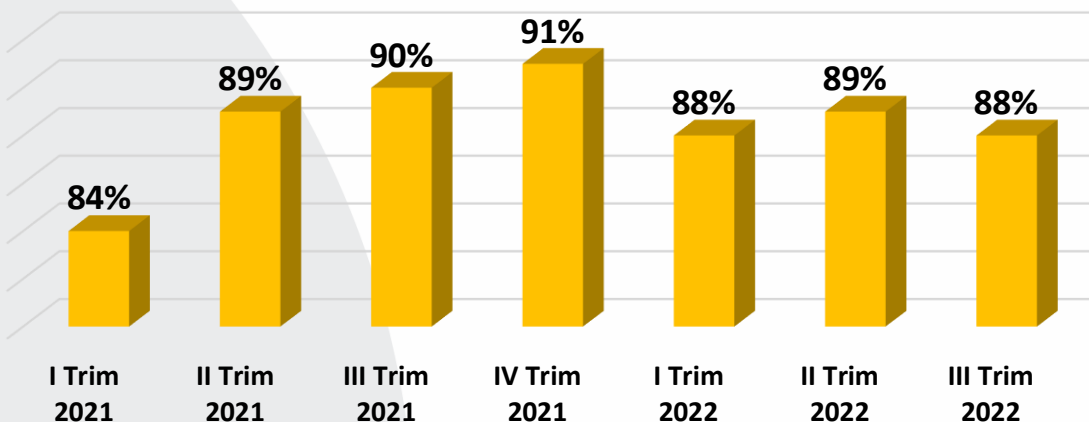
Nivel de satisfacción tramite de Permisos Temporales



Nivel de satisfacción Devolución Dinero



Nivel de satisfacción Atención de Chat





SITUACIONES PARTICULARES DEL PROCESO

- Del 18 al 24 de octubre de 2022 se presentó un error en firma de algunos funcionarios de la entidad y puntualmente del área de Atención al Ciudadano, a Sandra Martínez y a Carlos Manosalva.
- Teniendo en cuenta que no es factible la publicación de un nuevo botón con las preguntas y respuesta frecuentes, se generaron enlaces de fácil acceso a la ciudadanía a estas preguntas y respuestas mediante el banner del portal web y en la pestaña trámites y servicios.
- Mediante el contrato 59 de 2022 se genera el chat por medio de WhatsApp
- Se concluyó a partir de reunión con la Subdirección y del área generar aporte a respuestas a PQRS Registro
- El área de Atención al Ciudadano brinda soporte para las atenciones al cliente interno de la entidad





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

