

REPÚBLICA DE COLOMBIA

COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



ATENCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE 2022

www.copnia.gov.co

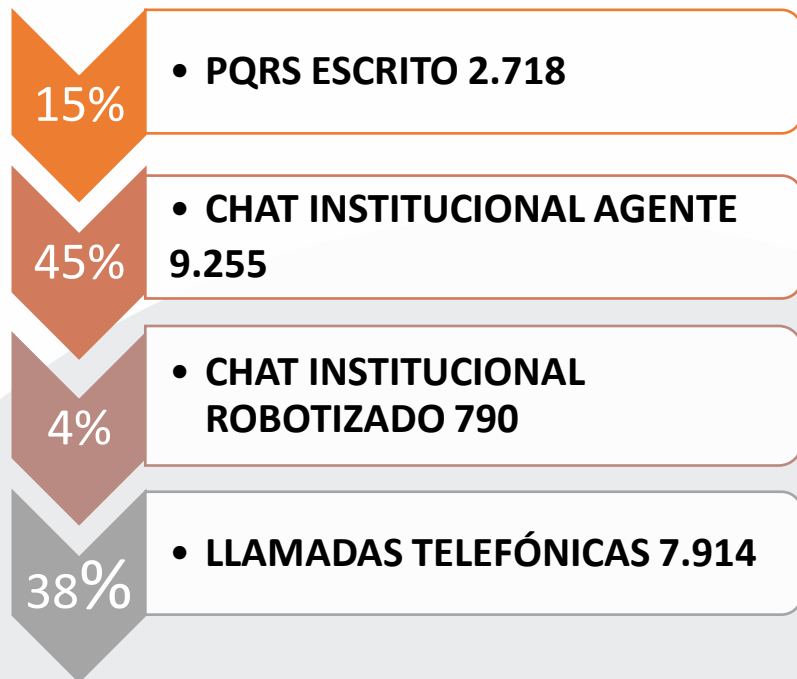
ENERO 2023



RESUMEN PQRS CUARTO TRIMESTRE 2022



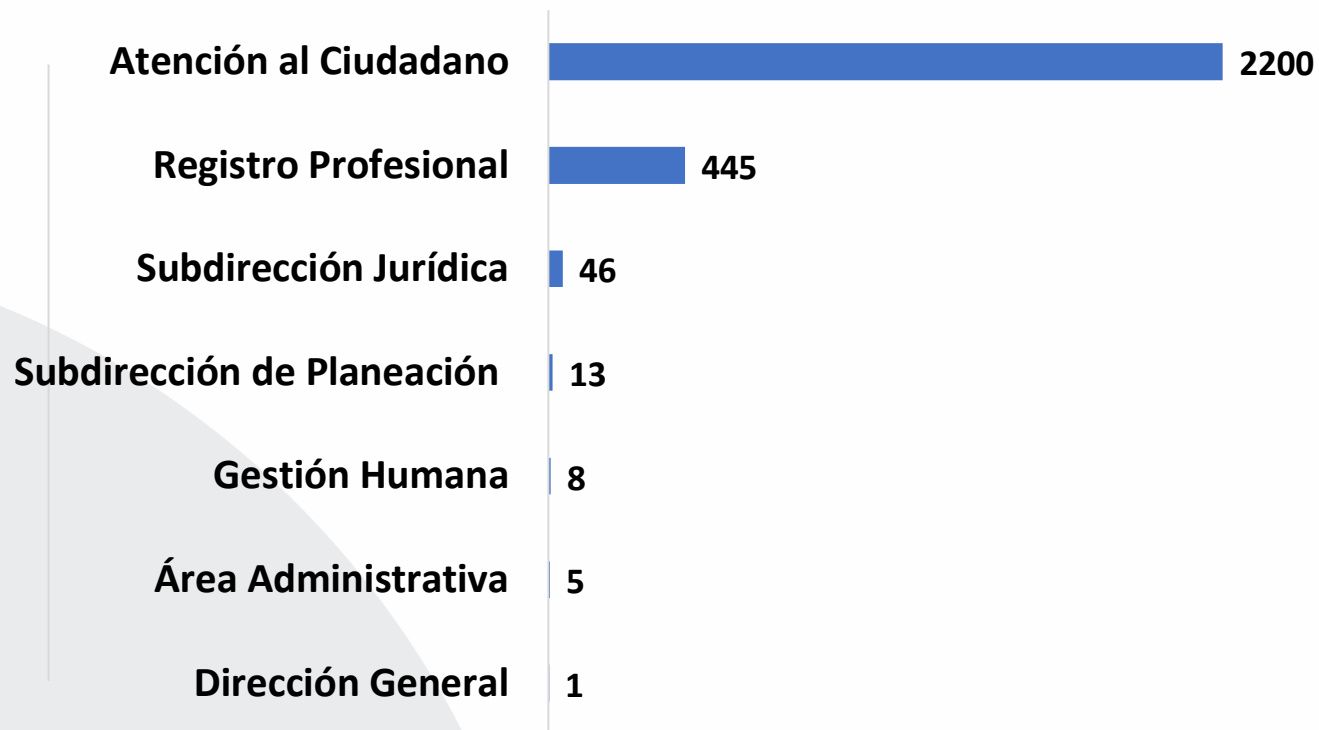
PETICIONES ATENDIDAS POR CANAL



20.677

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

PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA



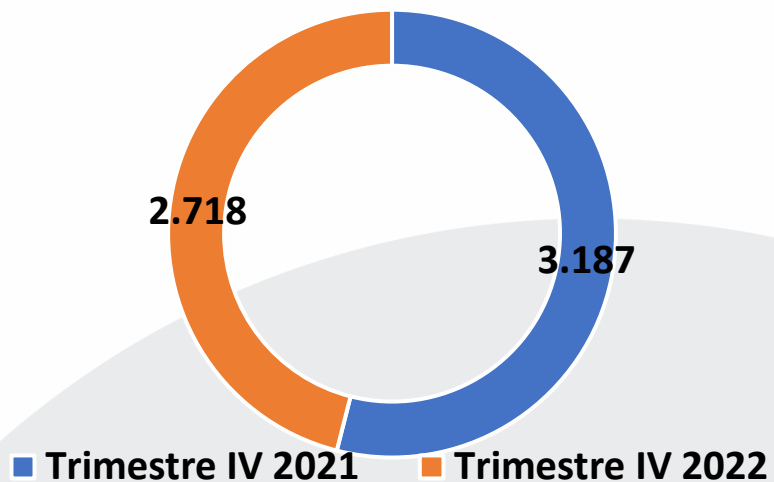
El 81% de las PQRS fueron atendidas por el grupo de Atención al Ciudadano así como la totalidad del chat y la atención telefónica.





CANAL ESCRITO

PETICIONES ATENDIDAS POR TRIMESTRE



Trimestre IV 2021 3.187

Trimestre IV 2022 2.718

En el cuarto trimestre de 2022, el número de PQRS escritas disminuyó en un 15% comparado con el mismo periodo de 2021

TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN DE LAS PQRS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2022

Tipo de PQRS	No.	Días hábiles	% del tiempo definido por procedimiento	% trimestre anterior
Derecho de Petición	2.412	8	57%	60%
Consultas y verificación de registro	197	6	62%	70%
Consulta de Normatividad	69	21	72%	73%
Quejas y Reclamos del servicio	40	9	60%	73%
TOTAL	2.718	8,6	58%	62%

En promedio se están atendiendo las PQR en un 58% del tiempo máximo establecido por la ley.



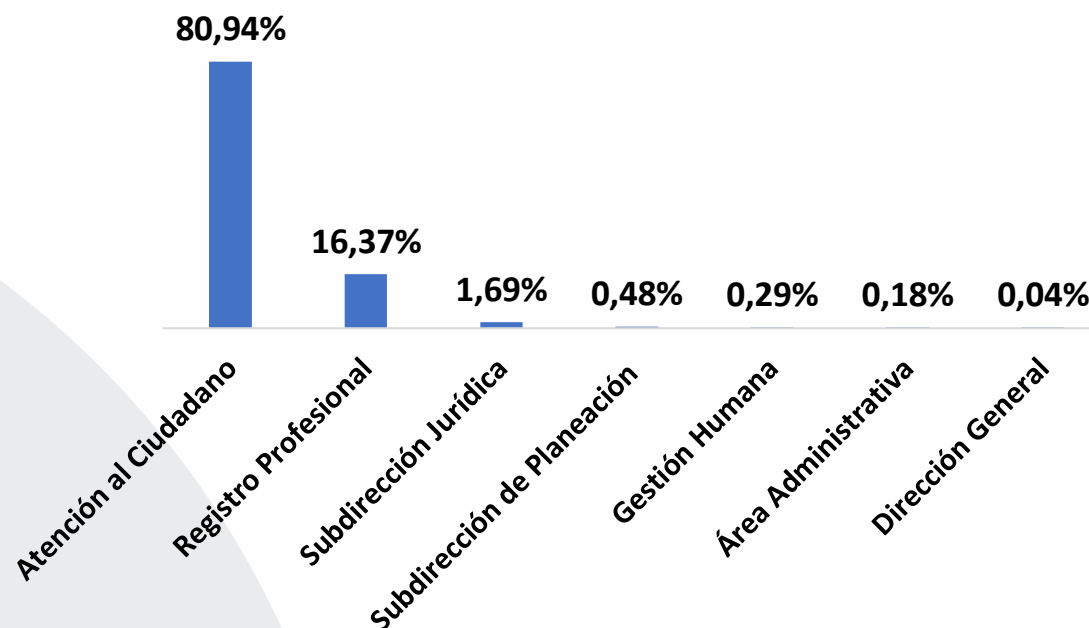


CANAL ESCRITO

PETICIONES ATENDIDAS POR TIPOLOGIA DURANTE EL TRIMESTRE

Tipo de PQRS	No.	%
Derecho de Petición	2.412	89%
Consultas y verificación de registro	197	7%
Consulta de Normatividad	69	3%
Quejas y Reclamos del servicio	40	1%
TOTAL	2.718	100%

% DE PQRS ATENDIDAS POR LAS DEPENDENCIAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2022

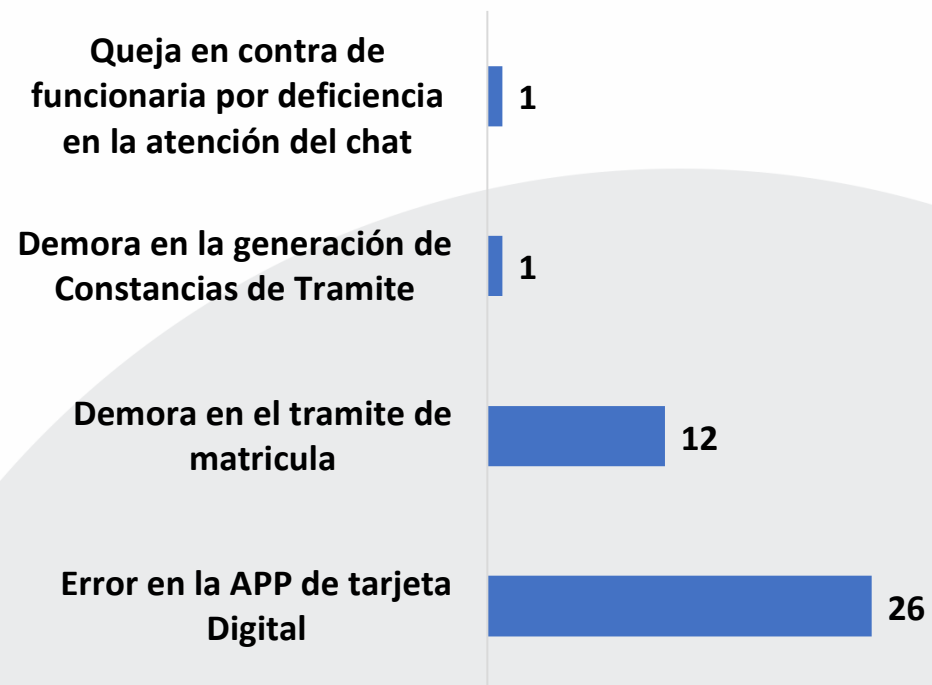


El 99% de las PQRS fueron atendidas entre Atención al Ciudadano, Registro y la Subdirección Jurídica

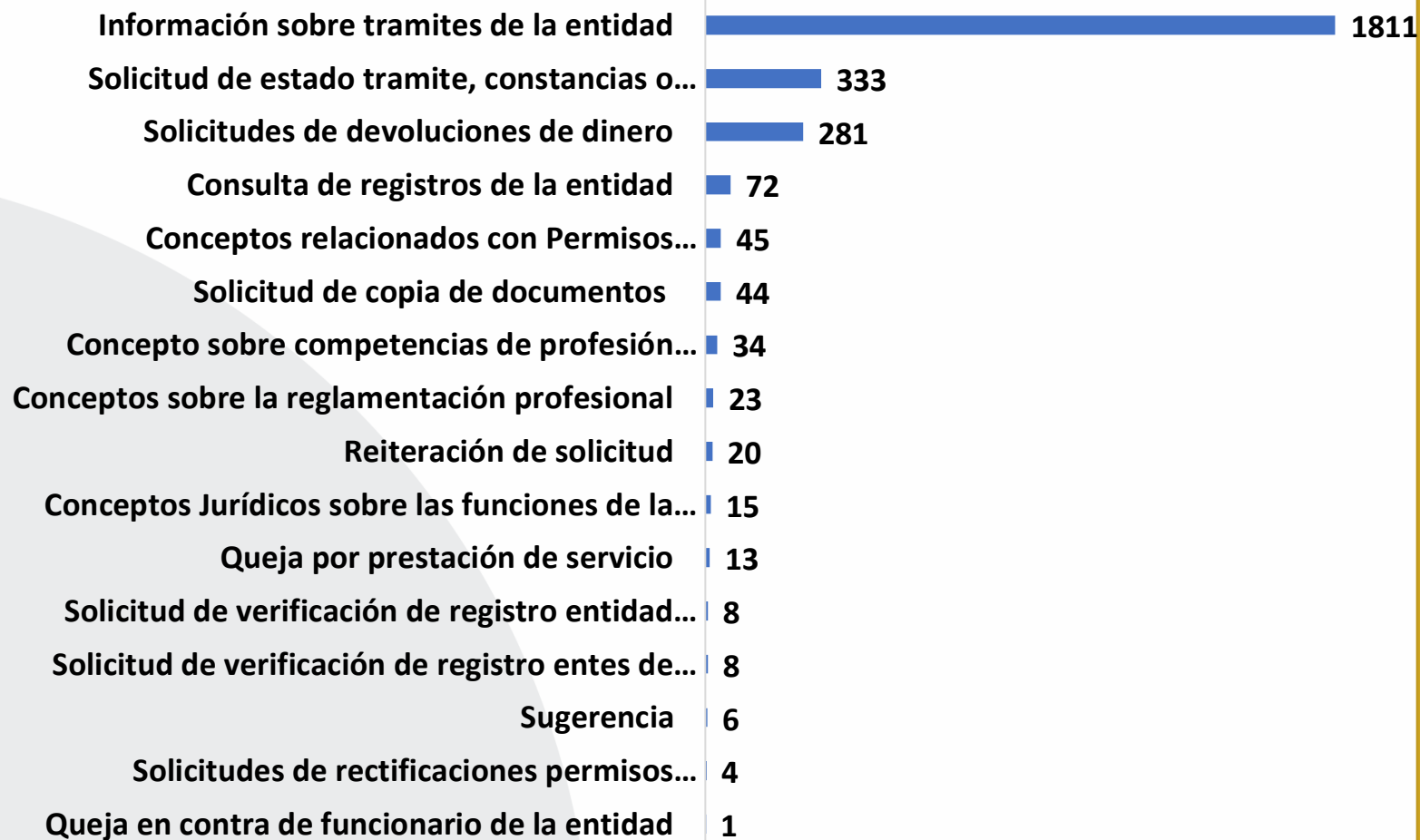




Quejas y reclamos



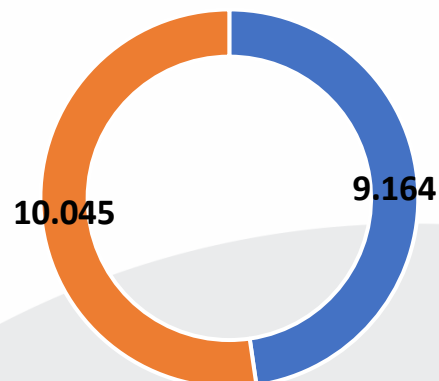
Temas de PQRS





CANAL CHAT

CHAT ATENDIDOS POR TRIMESTRE



■ Trimestre IV 2021 ■ Trimestre IV 2022

Trimestre IV 2021	9.164
Trimestre IV 2022	10.045

En el cuarto trimestre de 2022, el número de chat aumentó en un 9,6% comparado con el mismo periodo de 2021

ATENCIÓN DE CHAT EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2022

Atenciones de chat IV trimestre 2022		
Tipo de Atención	No.	%
Agente	9.255	92%
Robot	790	8%
Total	10.045	100%

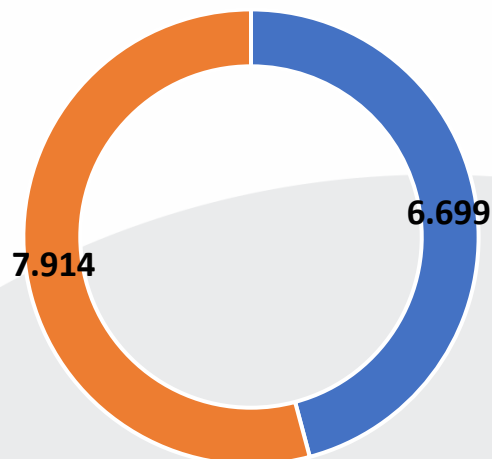
Actualmente el usuario que ingresa al chat durante horario hábil, es atendido directamente por un funcionario y solo en horario no hábil se gestiona mediante el robot con la base de datos de preguntas y respuesta frecuentes.





CANAL TELEFÓNICO

LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



■ Trimestre IV 2021 ■ Trimestre IV 2022

Trimestre IV 2021	6.699
Trimestre IV 2022	7.993

En el cuarto trimestre de 2022, el número de llamadas aumento en un 18% comparado con el mismo periodo de 2021

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2022

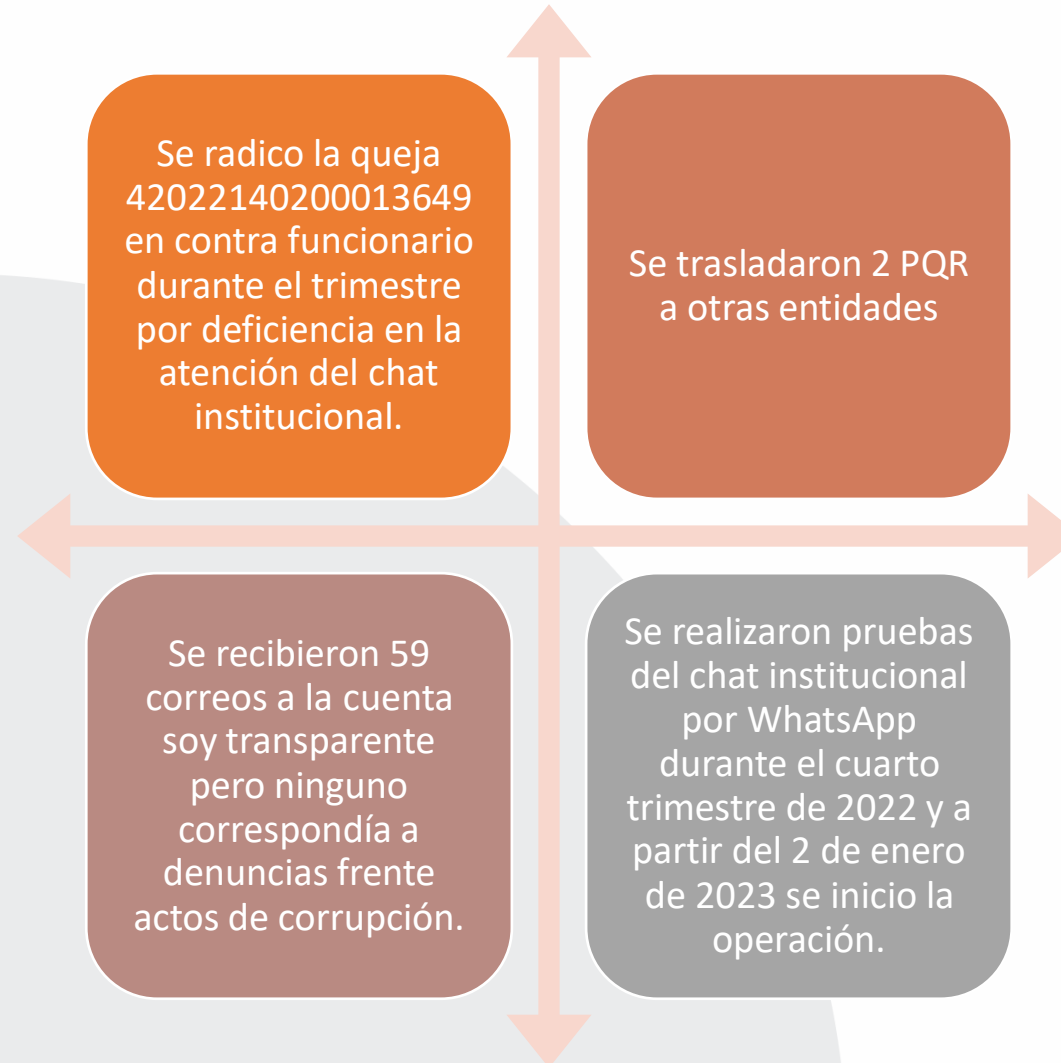
Nivel de abandono		
Tipo de llamada	No.	%
Llamadas no atendidas	85	1,1%
Llamadas atendidas	7.914	98,9%
Total llamadas recibidas	7.999	100%

En promedio la duración de las llamadas es de 3 minutos y 35 segundos.





NOVEDADES III TRIMESTRE 2022





Atención de los diferentes canales por funcionario

Funcionario	Respuestas a PQRS	Llamadas	Chat	Actividades especiales
Adriana Ramos	481	802	20	N/A
Angela Nova	210	94	N/A	Distribución de 2.718 PQRS - Registro y seguimiento devoluciones de dinero
Ines Peña	24	1.346	2.948	N/A
Jenny Africano	6	1.368	3.366	La funcionaria realiza radicación de ticket al área de TIC, solicitudes creación de casos manuales y validaciones de pago.
Jhon Nieto	N/A	1.558	2.049	N/A
Sandra Martinez	525	813	N/A	N/A
Sandra Peña	546	878	N/A	N/A
Yoanh Rojas	397	267	28	El periodo de vacaciones del funcionario se dio durante el trimestre (del 1 al 24 de noviembre)

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 cuarto 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 a los usuarios que adelantaron tramites 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	12.742	1.368
Permiso Temporal	171	24
Devoluciones de dinero	122	17
Total	13.035	1.409

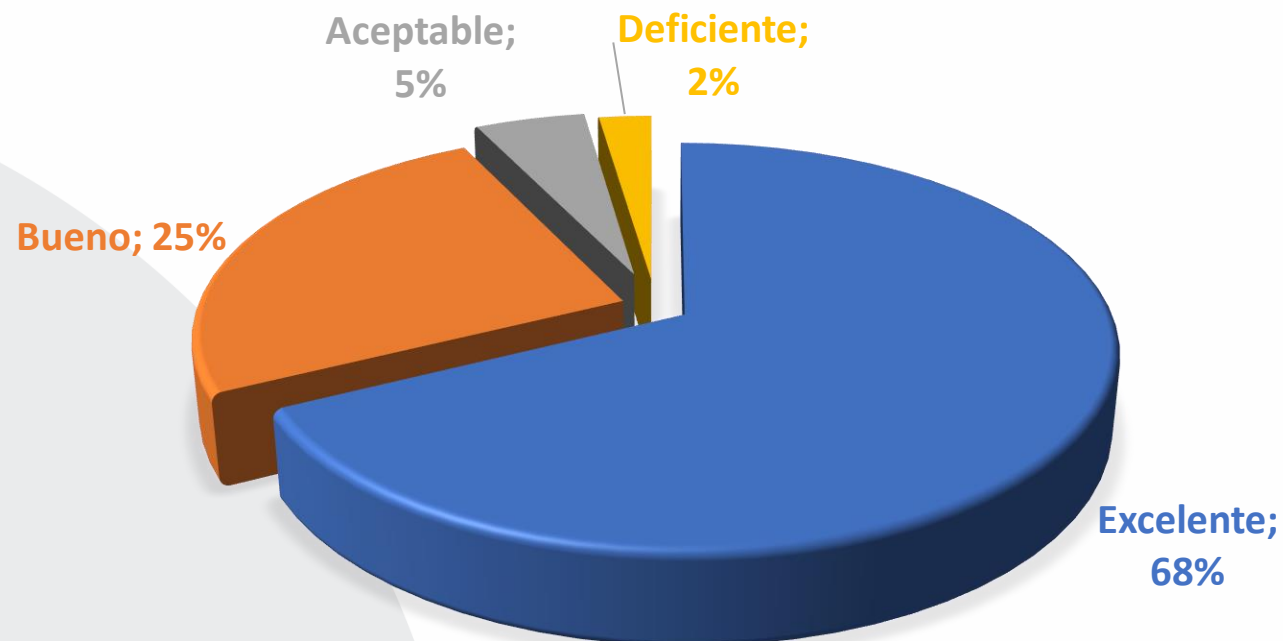




TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	926	68%
Bueno	343	25%
Aceptable	67	5%
Deficiente	32	2%
Total	1368	100%

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



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

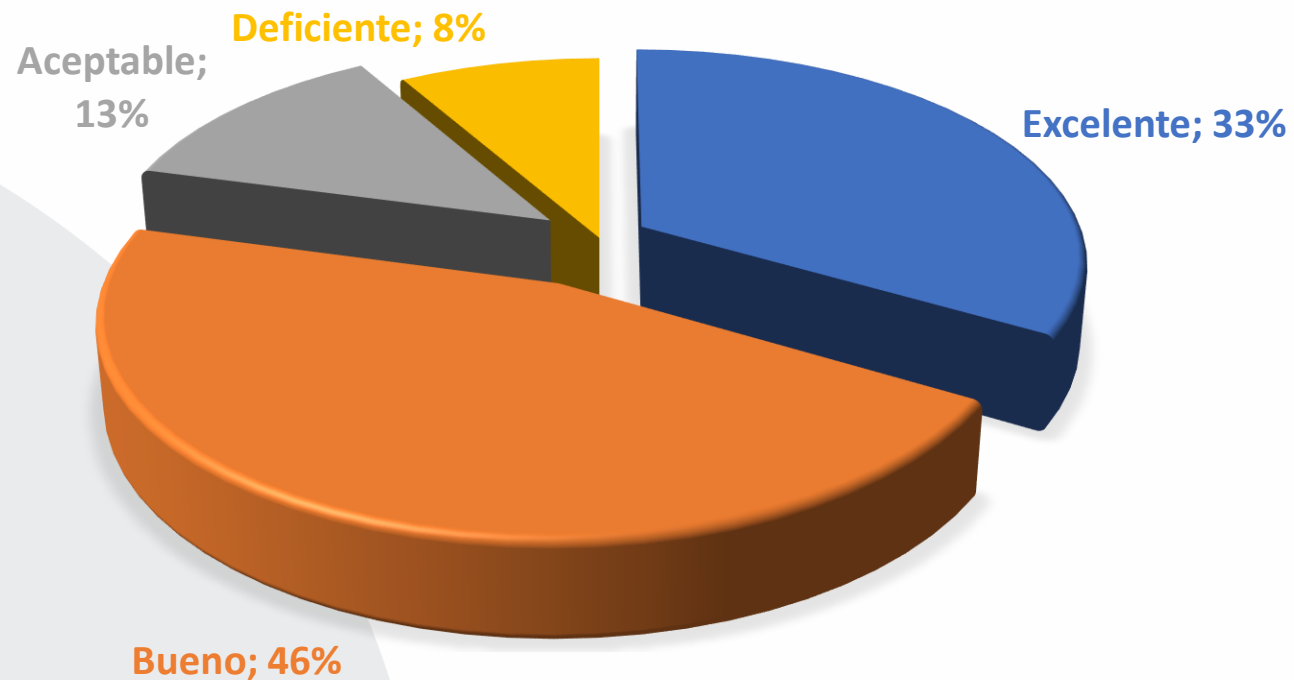




TRÁMITE DE PERMISO TEMPORAL

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?

TRÁMITE DE PERMISO TEMPORAL		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	8	33%
Bueno	11	46%
Aceptable	3	13%
Deficiente	2	8%
Total	24	100%



En el cuarto trimestre de 2022, el nivel de satisfacción para el trámite de Permiso Temporal fue del 79%

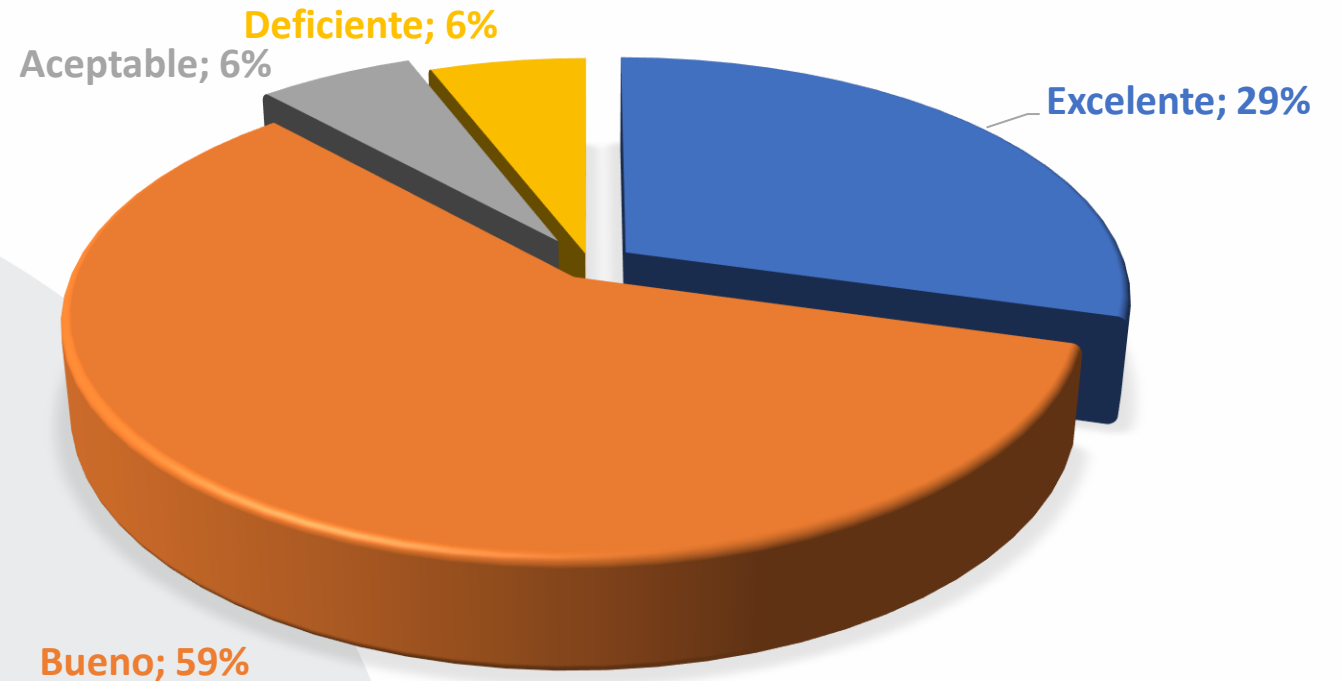




DEVOLUCIÓN DE DINERO

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?

DEVOLUCIÓN DE DINERO		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	5	29%
Bueno	10	59%
Aceptable	1	6%
Deficiente	1	6%
Total	17	100%



En el cuarto trimestre de 2022, el nivel de satisfacción para las devoluciones de dinero fue del 88%

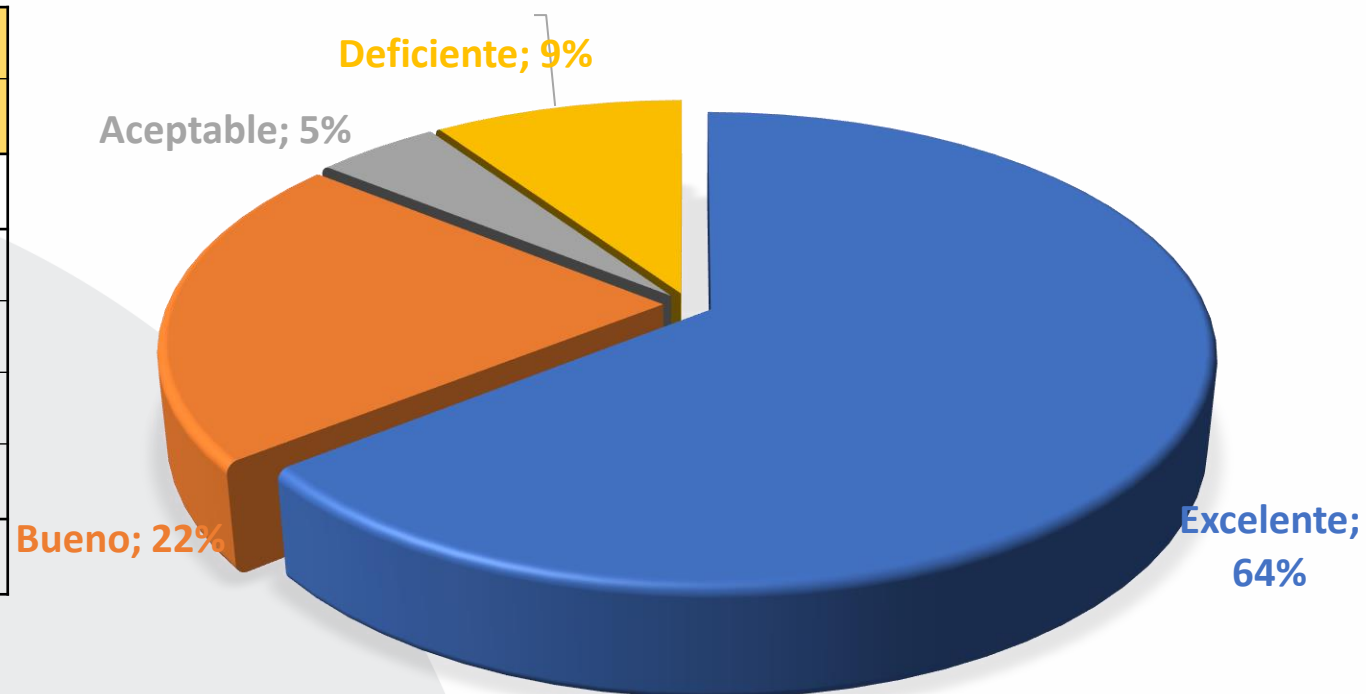




ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CHAT

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?

CHAT INSTITUCIONAL		
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?		
Calificación	No. respuestas	%
Excelente	1.416	64%
Bueno	474	22%
Aceptable	103	5%
Deficiente	209	9%
Total	2.202	100%



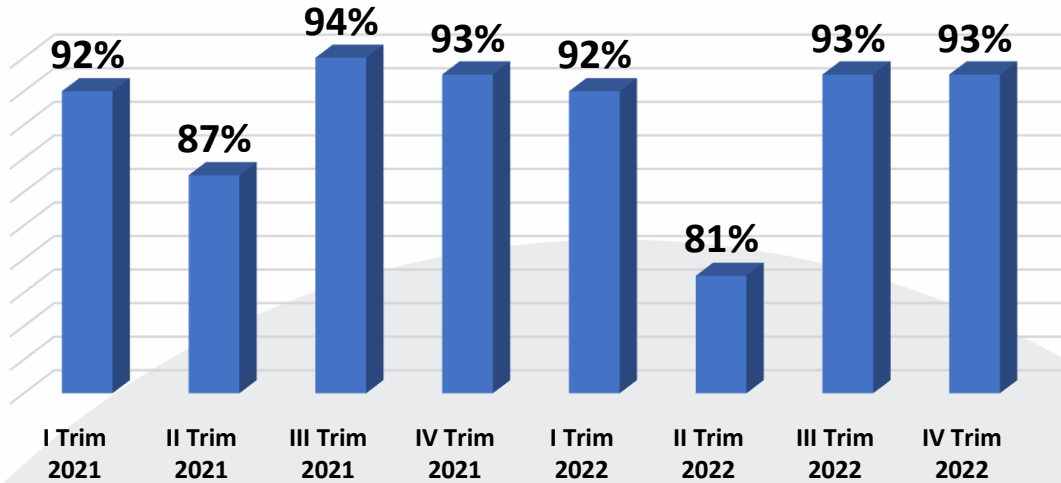
En el cuarto trimestre de 2022, el nivel de satisfacción para la atención del chat institucional es del 86%



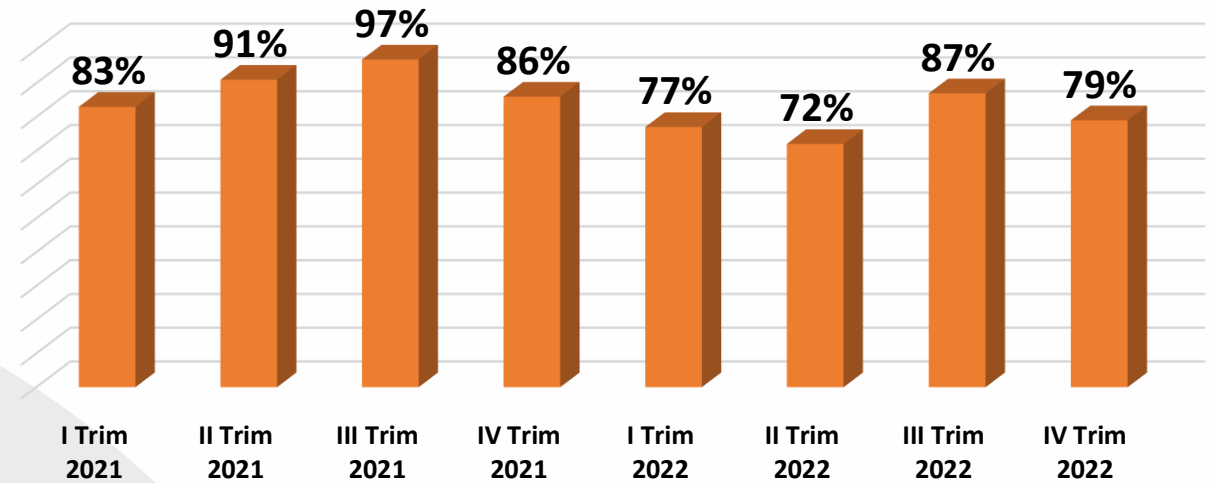


COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN POR TRIMESTRE

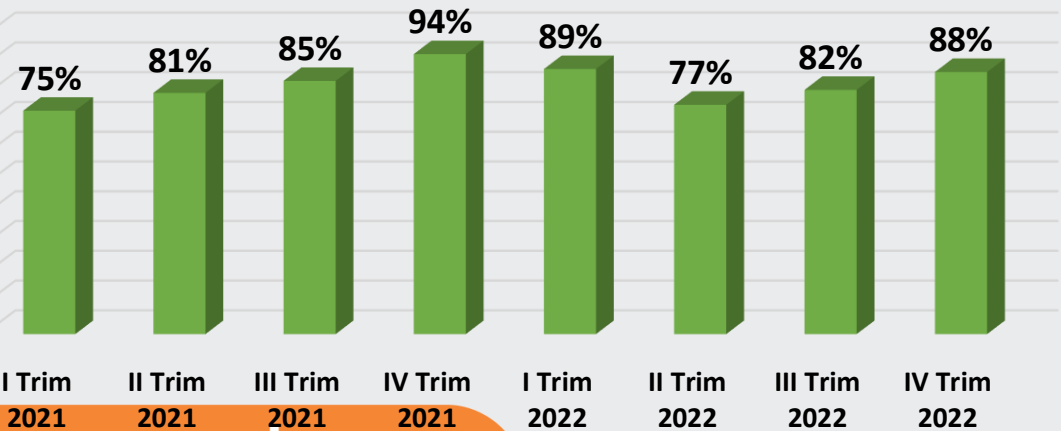
Nivel de satisfacción tramite de Matrículas



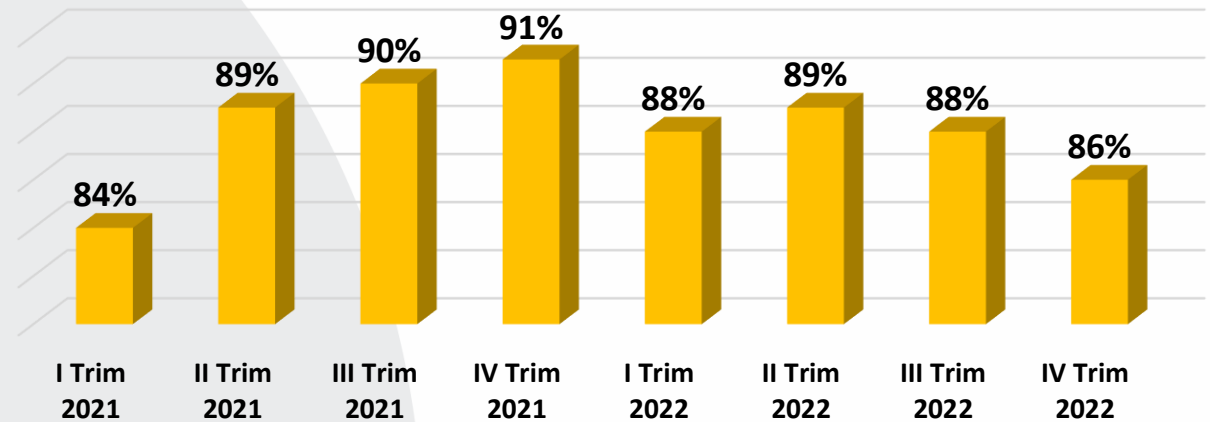
Nivel de satisfacción tramite de Permisos Temporales



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

