



# ATENCIÓN AL CIUDADANO IV TRIMESTRE DE 2023

**María Magdali Tabares Insuasti**  
**Subdirección Administrativa y Financiera**  
**Área de Atención al Ciudadano**

22 de enero de 2024



## Resumen PQRS recibidas por canal de atención Octubre a Diciembre de 2023



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

De las **22.691** peticiones recibidos en los diferentes canales de atención, **el 99,2%** se tramitaron en Atención al Ciudadano y el % se escalaron a consulta a otras áreas.



## Canal escrito

### Peticiones proyectadas por áreas Octubre a Diciembre 2023



De las **2.174** peticiones proyectadas, el **11%** requirió la **consulta interna** a otras áreas. Así: 144 peticiones escaladas a Registro; 98 peticiones escaladas a Tesorería.

**El 99,7%** de las peticiones se respondieron los plazos establecido por ley.

El tiempo promedio de reparto fue 2,5 días, para entrega a proyección.



Tipología Gestor Documental	Total peticiones por clasificación
Consulta de Normatividad	61
Consultas y verificación de registro	159
Derecho de Petición	1.910
Felicitaciones y Sugerencias	1
Quejas y Reclamos del servicio	43
<b>Total general</b>	<b>2.174</b>

## Análisis detallado de peticiones

De la revisión detallada de peticiones se encuentra que las tipologías de mayor consulta son:

- Tarjeta digital (36%)
- Verificación de pagos de trámite y devoluciones (18%)
- Información general de trámites (16%)
- Estado de trámites (12%)
- Solicitudes de conceptos (9%)
- Verificación de registro y copias de documentos (6%)
- Solicitudes para permisos temporales (2%)
- Creación IES (2%)
- Corrección de datos y garantías (2%)

Por reincidencia y reiteraciones se observa el 4,9 %:

- Peticiones reincidentes (90 casos) (ya cerradas con anterioridad) debido a documentación incompleta en el trámite de devoluciones o sin finalizar aún el trámite de desistimiento o no competencia; y solicitud de código de tarjeta digital por (código inválido), consultas para agilización del trámite.
- Peticiones reiterativas (37 casos) que aun estando en curso la primera solicitud del usuario nuevamente radicada en una fecha diferente.

De los tipos de consulta de mayor incidencia se observaron 1.240 peticiones por:

- Por tarjeta digital – actualización datos y solicitud de código (151 y 451 peticiones respectivamente).
- Novedades con pagos (149 peticiones).
- Devoluciones de dinero (225 peticiones).
- Estado de trámites de registro profesional (221 peticiones)
- Quejas y reclamos, por garantías y cumplimiento de tiempos de trámites y servicios (43 casos).

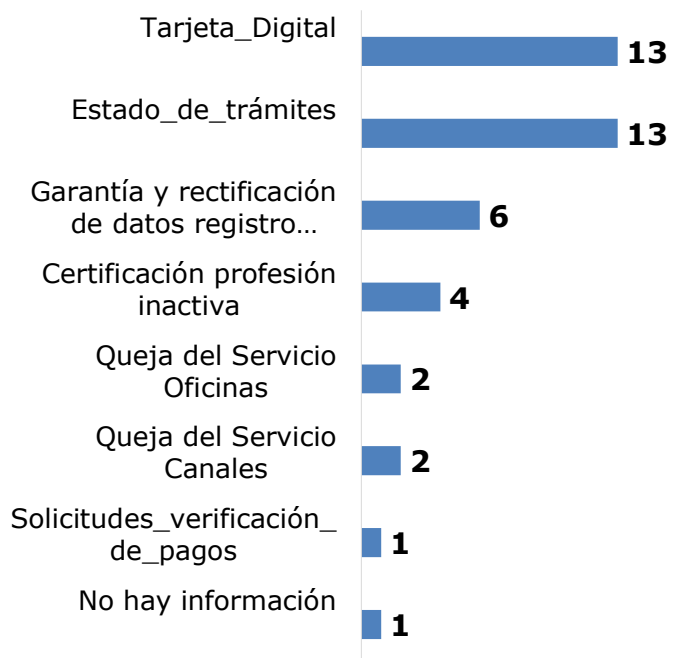
Se clasifican 934 peticiones a consultas que asisten el derecho fundamental de acceso a la información por solicitudes de concepto, verificaciones y consultas de registro, e información de trámites de la entidad.



## Quejas y Reclamos

### Cantidad de queja y reclamos

Octubre a diciembre 2023



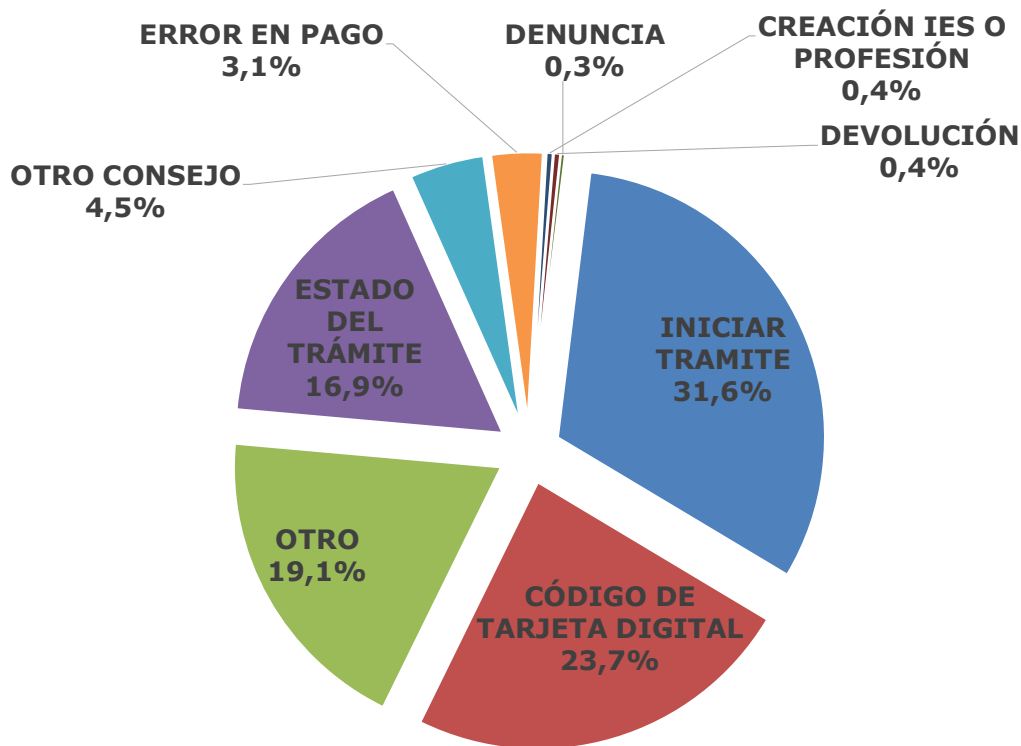
En atención al procedimiento que indica el tratamiento de quejas se remitieron las siguientes peticiones para conocimiento y competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

- PQRS 42023140200010468.
- PQRS 42023140200010110.
- PQRS 42023140200010586.
- PQRS 42023140200009636.
- PQRS 42023140200008206.

### Sugerencias y felicitaciones

Se recibieron dos felicitaciones vía escrita por la atención de servicio.

## Canal Chat y Teléfono



Durante la gestión INNBOUND los funcionarios de Atención al Ciudadano, que reciben peticiones verbales realizan el escalamiento para agilización de trámites vía correo interno y/o seguimiento con otras áreas y tickets de:

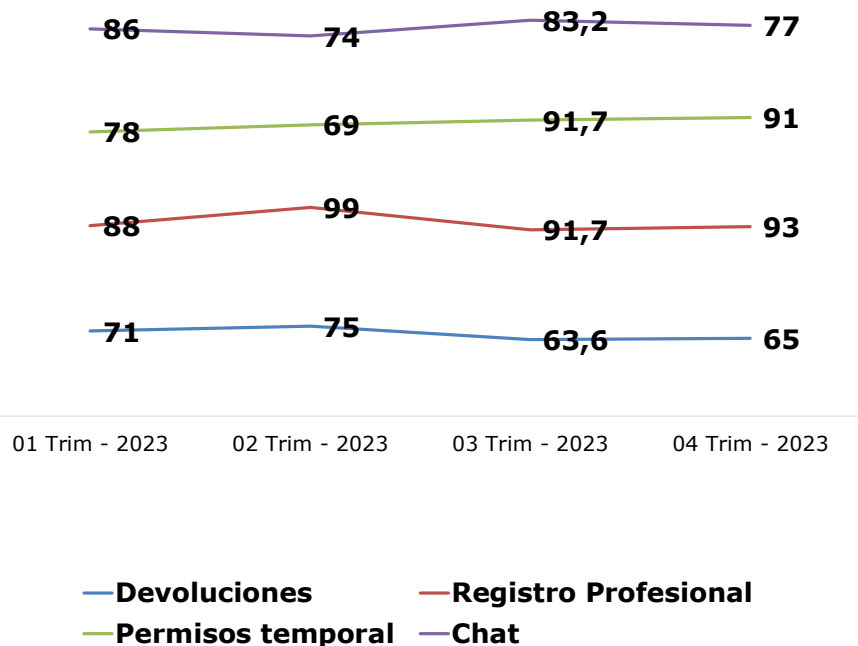
- Escalamientos a Registro para creación de universidades para títulos convalidados.
- Creación de universidades para permisos temporales.
- Radicación de tickets para avanzar casos de pagos.
- Escalamientos a Registro para avance de casos sin constancia de trámites (asíncronas).

Además de las consultas internas con otras áreas para resolver el estado de trámites que superan los tiempos de servicio.



## Nivel de Satisfacción de Usuarios

Comparativo nivel de satisfacción en el tiempo



Tipo	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas	Nivel satisfacción
Registro Profesional	13.055	2.511 (19,2%)	92,6%
Permisos temporales	86	23 (26,7%)	91,3%
Devolución de dinero	107	20 (18,6%)	65,6%
Chat	1.534	1.534 (83%)	76,6%

La medición del nivel de satisfacción en trámites se realiza enviando la solicitud de calificación de la encuesta a todos los usuarios que finalizaron un trámite en el periodo octubre a diciembre de 2023.

De ello, se obtiene un total de 2.544 encuestas contestadas por parte de los usuarios (19,2%) obteniendo que el nivel de satisfacción en trámites es del 83%.

El canal Chat es el único que tiene medición de encuestas de satisfacción.



# GRACIAS

Nombre:

Correo:

Teléfono:

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