



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

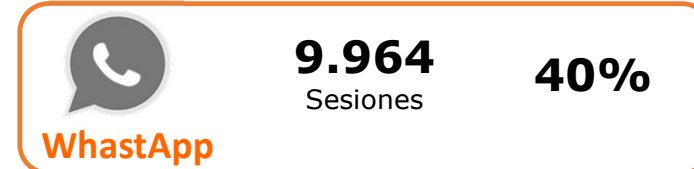
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO III TRIMESTRE DE 2023

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

07 de noviembre de 2023)

Resumen PQRS recibidas por canal de atención

Jul a Sep de 2023

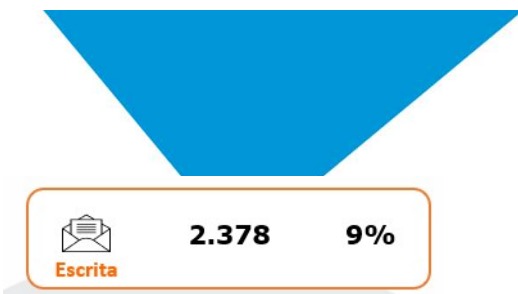


25.088 Peticiones recibidas en el COPNIA por los diferentes canales de atención dispuestos.

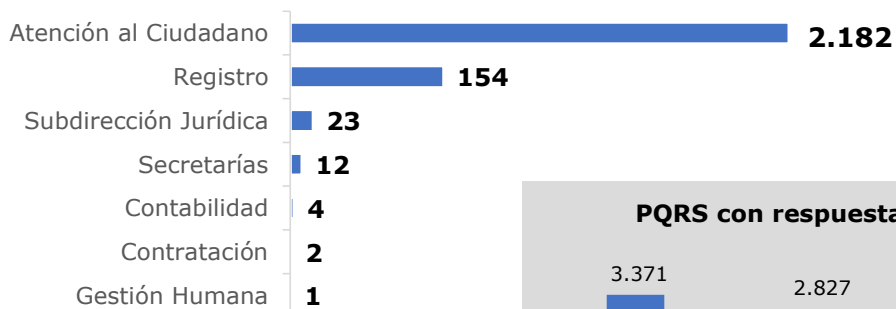
De las **25.088 peticiones** recibidos en los diferentes canales de atención, **el 99,2%** se tramitaron en Atención al Ciudadano.



Canal escrito



Peticiones proyectadas por áreas



Tipologías sistema gestión documental	Jul	Ago	Sep	Total	Días Prom respuesta	% cumplimiento términos de Ley
Consulta de Normatividad	32	36	8	76	25,2	100
Consultas y verificación de registro	81	40	51	172	9,7	98,8
Derecho de Petición	792	733	569	2.094	14,4	99,2
Felicitaciones y Sugerencias			1	1	14,0	100
Quejas y Reclamos del servicio*	11	10	14	35	15	94,3
Total general	916	819	643	2.378		99,1%

* Se excluye del tiempo PQRS 42023140200001182.

Para el tercer trimestre de 2023, se observa una **disminución del 15,6%** en la **radicación de peticiones**, respecto al trimestre anterior. Y una disminución del 29,5% respecto al tercer trimestre de la vigencia 2022.

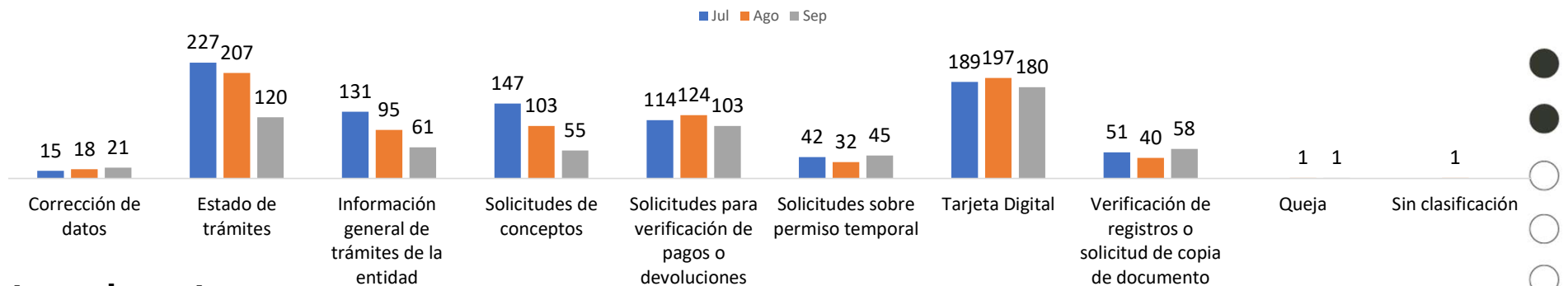
De las **2.182 peticiones** proyectadas por Atención al Ciudadano, **el 12% requirió la consulta interna** a otras áreas. Así: 188 peticiones escaladas a Registro; 105 peticiones escaladas a Tesorería; 6 peticiones escaladas a Secretarías; 3 peticiones escaladas a Contabilidad; 1 petición escalada a Contratación.

El 99,1% de las peticiones se respondieron los plazos establecido por ley.

El tiempo promedio de reparto fue 3,5 días, para entrega a proyección. En septiembre se trabajó en la depuración de la bandeja de PQRS a fin de optimizar el reparto entre 1 y 2 días.



Análisis detallado de peticiones



Datos relevantes:

Crecimiento en solicitudes por corrección de datos.

Disminución del 53% de peticiones escritas (ago- sep) por consultas de estado de trámite de registro profesional e información general de trámites.

Por solicitudes de concepto y verificación de registros, julio presenta alto número de solicitudes de certificación de no competencia (Técnicos Laborales) requeridos por el usuario para contratación. De agosto a septiembre, disminuye en un 28%.

Por solicitudes y verificaciones de pagos, se identificaron consultas por: a) fallas en pagos, esto fue trabajado con apoyo de TIC y reportado al proveedor E-collect. (13/sep). b) devoluciones de dinero incompletas en trámites aún en etapa de denegación seccional y no competencia.

Se mantiene el número de consultas respecto a conceptos de permisos temporales y tarjeta digital, siendo en este ítem: la reexpedición de código QR el mayor número de consultas, así como, modificación de correos para activación de Tarjeta Digital.

Quejas y Reclamos

Motivo Quejas y Reclamos



Para el trimestre se observaron dos quejas contra funcionario se remitieron a la oficina de control interno:

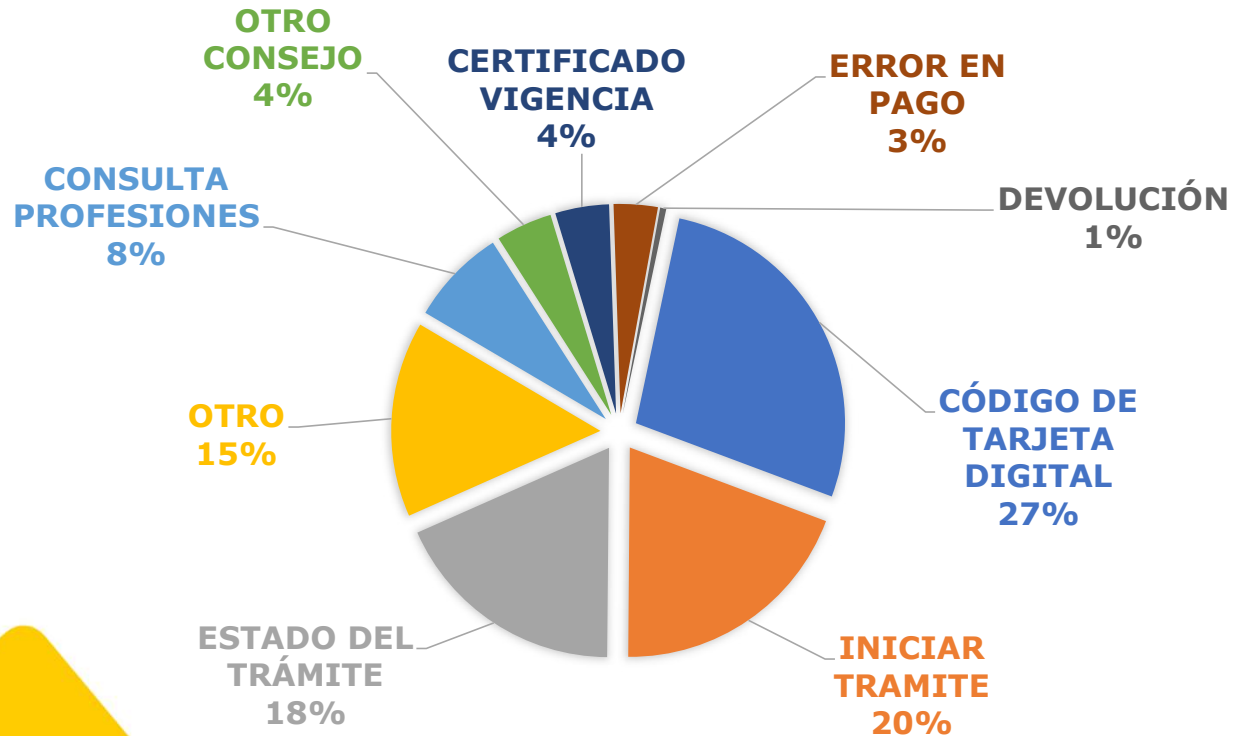
42023140200001182




42023140200007618



Canal Chat y Teléfono

De las principales consultas del trimestre:



	7.152 Sesiones	29%
	9.964 Sesiones	40%
	5.594 Llamadas	22%

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 primer trimestre del año 2023, 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 trámites con la Entidad durante el trimestre de la medición, la solicitud de diligenciamiento de un cuestionario ubicado en el portal web de la entidad.

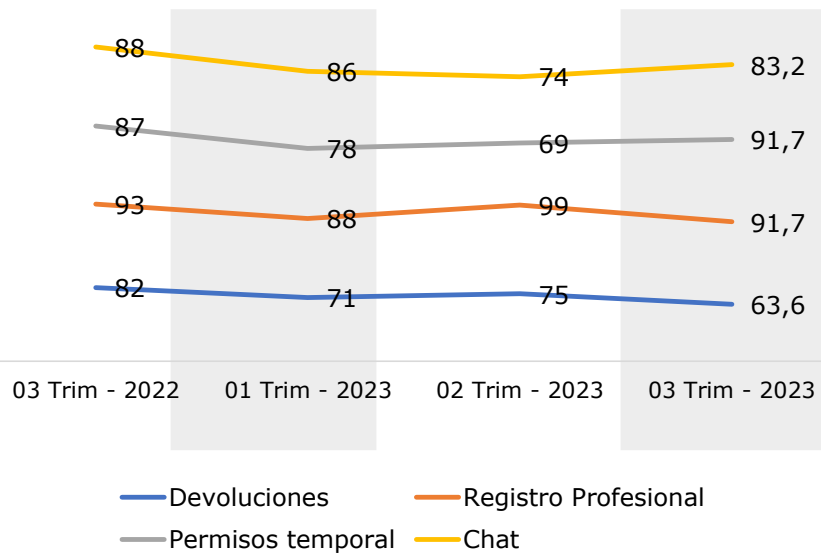
Objetivo y muestra: El objetivo de esta encuesta es lograr definir el porcentaje de satisfacción del usuario con relación a los tramites que ofrece la entidad, este nivel se obtiene de sumar las calificaciones buenas y excelentes con respecto a la calificación general de los tramites.

Muestra: La muestra de la encuesta se expone en la siguiente tabla:



Nivel de Satisfacción de Usuarios

Comparativo nivel de satisfacción en el tiempo



Tipo	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas	Nivel satisfacción
Registro Profesional	11.724	1.235 (10%)	91,7%
Permisos temporales	91	12 (13%)	91,7%
Devolución de dinero	75	11 (14,6%)	63,6%
Chat	2.111	1.747 (83%)	83,2%



Tipo	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas	Nivel satisfacción
Registro Profesional	11.724	1.235 (10%)	91,7%

Del total de encuestas contestadas por **trámites de Registro Profesional** , 103 calificaron aceptable y deficiente, en su proporción correspondieron a:

- **71 de estos casos**, se gestionaron en los 20 días hábiles establecidos por procedimiento.
- **32 de estos casos**, superaron los 20 días establecido. De las profesiones, en INGENIERIA INDUSTRIAL, INGENIERIA DE SISTEMAS, INGENIERIA CIVIL, INGENIERIA AMBIENTAL, perteneciente a trámites en Secretarías Cundinamarca, Valle del Cauca, Antioquia y Atlántico.

Tipo	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas	Nivel satisfacción
Chat	2.111	1.747 (83%)	83,2%

Del total de encuestas contestadas por **servicio en el canal Chat**, para los 294 encuestados que calificaron aceptable o deficiente el servicio; se observó que se calificó el servicio en razón a:

- **145 casos**, consultaron el estado de **trámite de matrícula** (en estos, 129 fueron aprobados en un tiempo menor o igual a 20 días hábiles).
- **50 casos**, consultaron sobre estado de trámites y conceptos relacionados a Permisos Temporales; de éstos, 45 calificaciones (15% encuestas contestadas) corresponden a un mismo usuario tipo empresa, radicó 7 peticiones a septiembre de 2023 y 8 permisos temporales (ID correo electrónico). Calificó no el servicio de Chat sino el trámite (Casos 6575342 y 6575270 afectados por fallas en plantillas TK 45228; consultas caso 6480692 actualización datos y PQRS 42023140200005837 creación IES).
- **99 respuestas** que no se asocian a trámites sino a consultas, el usuario las identificó en "otras consultas", "certificado de vigencia", "experiencia profesional", entre otras.





GRACIAS

Nombre: María Magdali Tabares Insuasti
Correo: mariatabares@copnia.gov.co

www.copnia.gov.co