



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

ATENCIÓN AL CIUDADANO II TRIMESTRE DE 2024

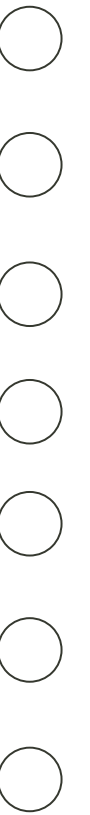
**Subdirección Administrativa y Financiera
Área de Atención al Ciudadano**

29 julio de 2024

RESUMEN PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024



19.397 recibidas y gestionadas, en el COPNIA por los diferentes canales de atención dispuestos.



Canal PQRS Escrito

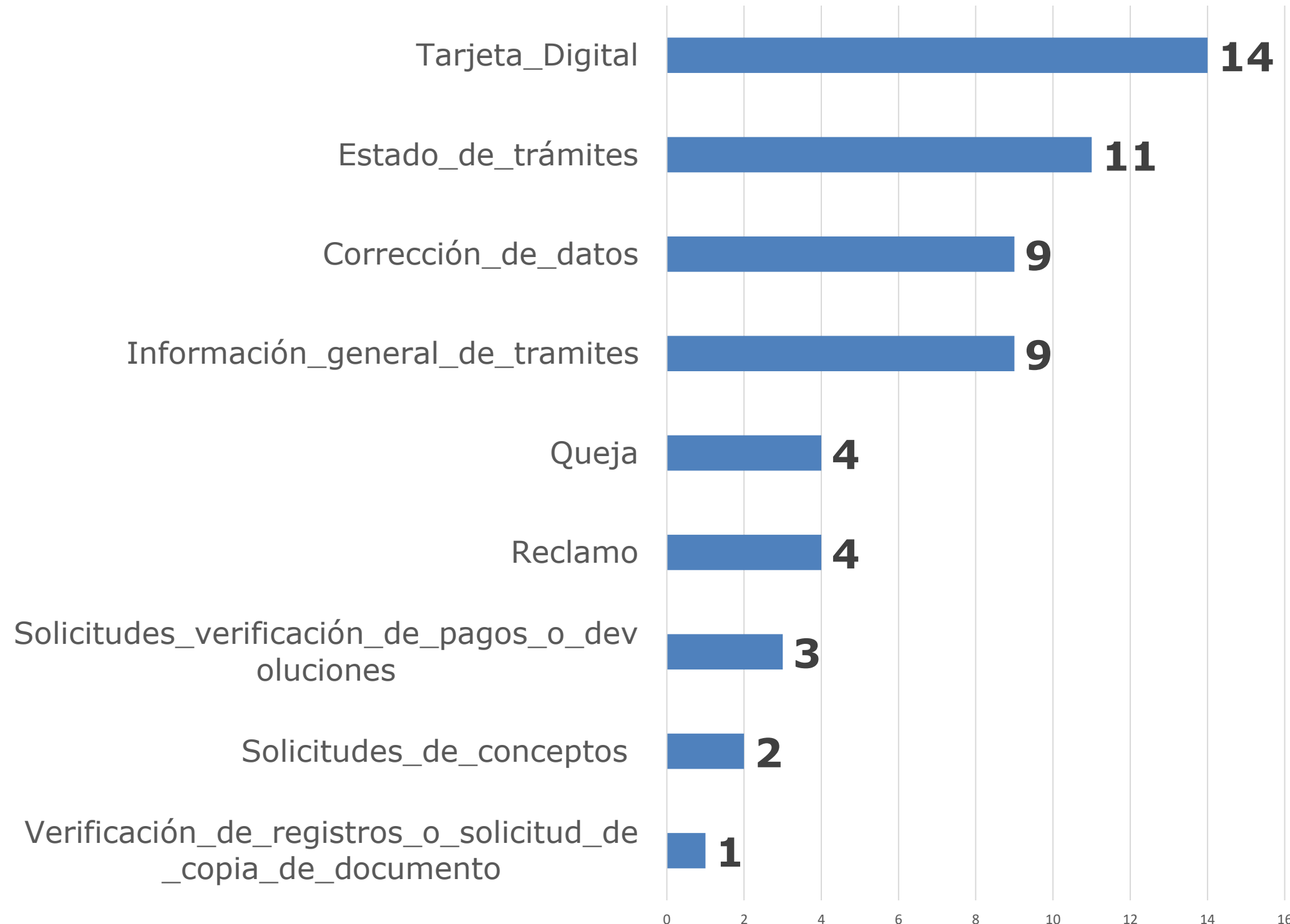
En el canal escrito se concentran todas las peticiones que ingresan con radicado en el Sistema de Gestión Documental los cuales se tramitan en los términos dispuestos por la Ley. De las **2.752 peticiones** proyectadas, **el 17% requirió escalamiento por consulta interna** a otras Áreas (Registro, Tesorería).

Tipología – Gestor Documental	Abril	Mayo	Junio	Total general
Consulta de Normatividad	33	41	26	100
Consultas y verificación de registro	92	125	64	281
Derecho de Petición	620	943	739	2302
Felicitaciones y Sugerencias		2	2	4
Quejas y Reclamos del servicio	11	24	22	57
Total general	3	5		8



Quejas y Reclamos

Que ingresan a través del sistema de Gestión Documental



PQRS trasladadas a Control Interno Disciplinario

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.

- 42024140200003324
- 42024140200004335

PQRS trasladadas a otras entidades

- 42024140200002246
- 42024140200003100
- 42024140200003386
- 42024140200003461
- 42024140200003887



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 2024, correspondientes a solicitudes de matrículas, solicitudes de devoluciones de dinero y permisos temporales.

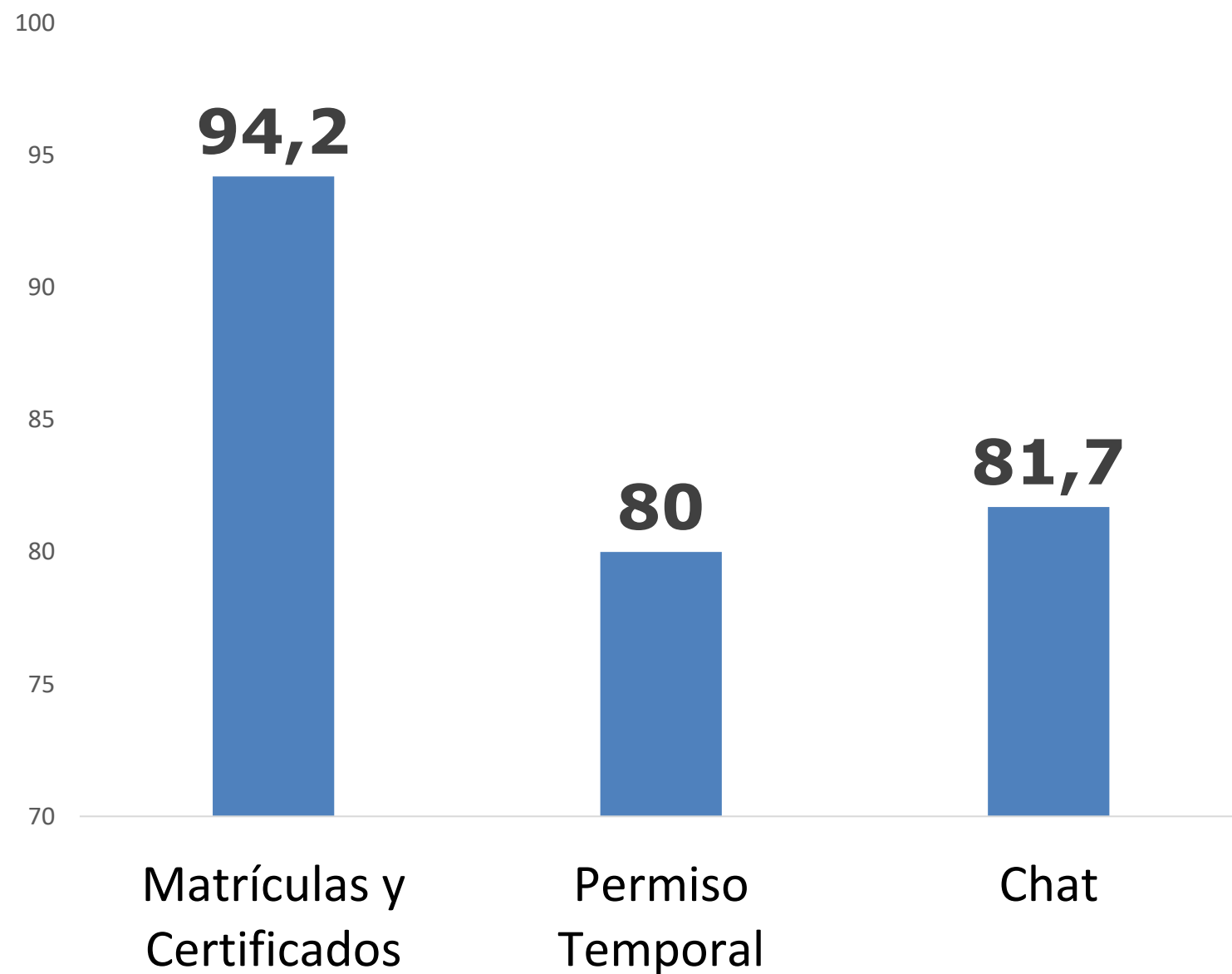
Técnica de investigación: La técnica consiste en enviar a los usuarios que adelantaron trámites con la Entidad durante el trimestre de la medición, la solicitud de diligenciamiento de un cuestionario ubicado en el portal web de la entidad. Y a través del canal Chat Web o Línea WhastApp.

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



Tipo	Encuestas con Respuestas	Nivel satisfacción
Matrículas y certificados inscripción.	1.076	94,2%
Permiso Temporal	4	80,0%
Chat	1.055	81,7%



Trazabilidad por tipo de consulta con mayor demanda en canales de servicio

Para lo corrido de la vigencia 2024, se observa que en los canales de servicio Chat Bot y WhatsApp y Telefónico, las siguientes 4 tipologías de mayor consulta y que se distribuyen para esta presentación, así:

Canal Chat Bot y WhatsApp

Tipo de consulta	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Apoyo e información de trámites y servicios	400	687	896	1.176	1.784	1.658	6.601
Tarjeta Digital	439	641	629	834	611	467	3.621
No competencia u otro Consejo Profesional	116	177	267	279	192	127	1.158
Estado de trámites	186	170	213	366	96	69	1.100

Teléfono*

Tipo de consulta	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
Apoyo e información de trámites y servicios	420	477	358	563	486	407	2.711
Estado de trámites	416	450	291	458	319	349	2.283
Tarjeta Digital	380	343	278	295	316	253	1.865
OTRO	294	310	300	248	241	228	1.621

Canal Escrito - PQRS

Tipo de consulta	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
información de trámites y servicios	224	86	103	124	300	412	1.249
Tarjeta Digital	203	186	130	172	166	230	1.087
Estado de trámites	103	149	94	144	102	112	704
Solicitudes de conceptos	94	97	87	125	101	105	609

Consolidado por tipologías de mayor consulta de enero a junio de 2024

Tipo de consulta	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
Información de trámites y servicios	1.044	1.250	1.357	1.863	2.570	2.477	10.561
Tarjeta Digital	1.022	1.170	1.037	1.301	1.093	950	6.573
Estado de trámites	705	769	598	968	517	530	4.087
Otras consultas	294	310	300	248	241	228	1.621
No competencia u otro Consejo Profesional	116	177	267	279	192	127	1.158
Solicitudes de conceptos jurídicos	94	97	87	125	101	105	609
Total top de tipologías	3.275	3.773	3.646	4.784	4.714	4.417	24.609

Carga porcentual por tipologías de mayor consulta de enero a junio de 2024

Tipo de consulta	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
Información de trámites y servicios	31,9%	33,1%	37,2%	38,9%	54,5%	56,1%	42,9%
Tarjeta Digital	31,2%	31,0%	28,4%	27,2%	23,2%	21,5%	26,7%
Estado de trámites	21,5%	20,4%	16,4%	20,2%	11,0%	12,0%	16,6%
Otras consultas	9,0%	8,2%	8,2%	5,2%	5,1%	5,2%	6,6%
No competencia u otro Consejo Profesional	3,5%	4,7%	7,3%	5,8%	4,1%	2,9%	4,7%
Solicitudes de conceptos jurídicos	2,9%	2,6%	2,4%	2,6%	2,1%	2,4%	2,5%

* Nota: Información capturada manual, puede existir diferencia frente al reporte de llamadas reales atendidas, dado que, durante inicios de 2024, nos encontramos en implementación y mejora del registro de todas las interacciones en el archivo de control Excel

Análisis y resumen de los resultados

Para el segundo trimestre de 2024, se presenta aumento considerable en los canales de servicio por consultas de *información general de trámites*, toda vez que se observa el cambio promedio mensual de consultas de **1.217 dadas en el primer trimestre** de la presente vigencia a **2.303 consultas promedio mes del segundo trimestre**.

De la revisión, se encuentra que el aumento de consultas obedece a solicitudes y orientación para iniciar trámite de Registro Profesional; es de anotarse que durante el mes de mayo en adelante se lanzó la estrategia “Aviso Persuasivo de Registro a Egresados” de la Secretaría de Cundinamarca; y así mismo, se dio la apertura del procedimiento Convenio de Portugal que incentivó las consultas en los matriculados interesados.

Por otra parte, se mantiene la constante respecto a **Tarjeta Digital con un promedio de 1.100 consultas promedio mes**, que consiste en reexpedir y realizar por parte de un Técnico de Atención al Ciudadano, el cambio de estado del código de la tarjeta de ACTIVO a INACTIVO por pérdida del dispositivo móvil, cambio de equipo o porque el Usuario informa no recordar el código asignado, esto para reactivación de la Tarjeta Profesional en la App COPNIA.

Así mismo, se mantiene la constante frente a consultas de **Estado de trámites activos de Registro Profesional** que **oscila en 681 consultas promedio mensuales**.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS

www.copnia.gov.co