



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**COPNIA**  
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

# INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Bogotá D. C. 27 de enero de 2021**

Síguenos en:

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



@copnia



copnia

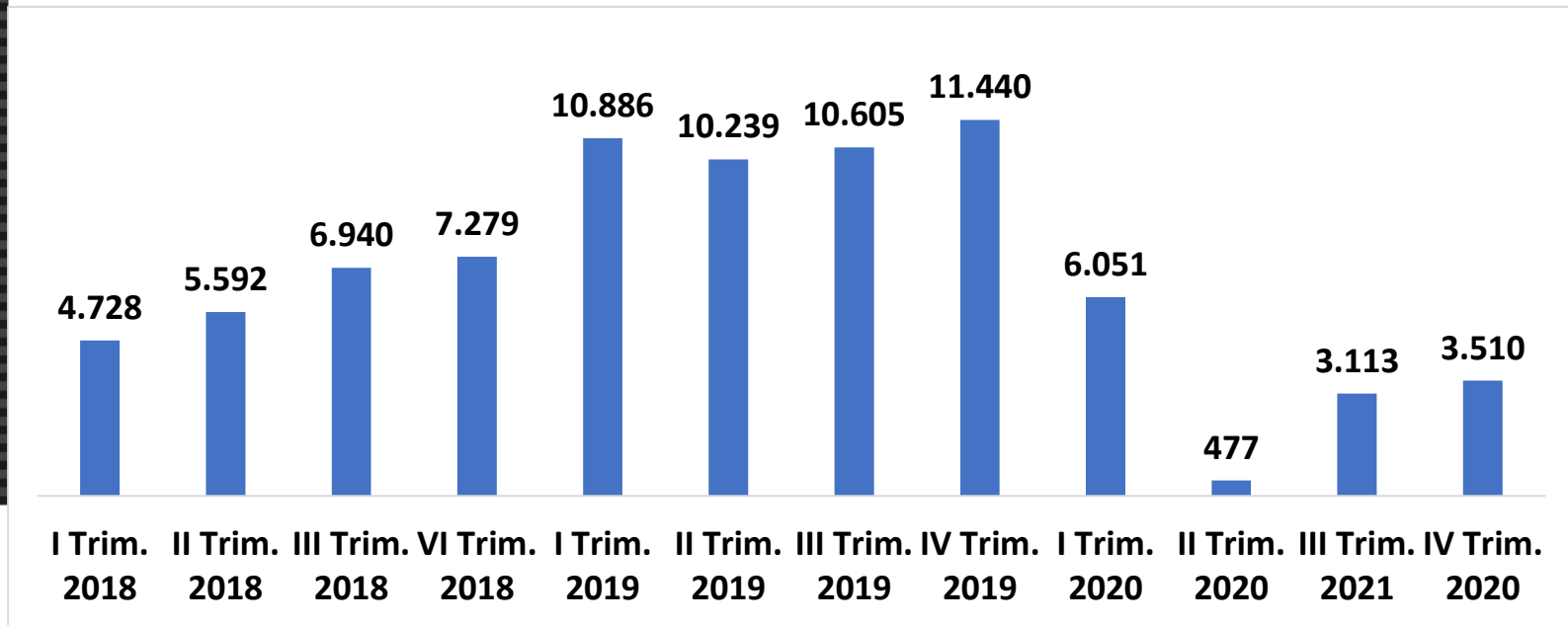


Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

# ATENCIÓN TELEFÓNICA

## Cuarto trimestre 2020

## LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



A partir del día 13 de marzo de 2020 se suspendió la atención de usuarios mediante el canal telefónico, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria derivado de la pandemia de Covid - 19 y se reanudo el 17 de junio de 2020.



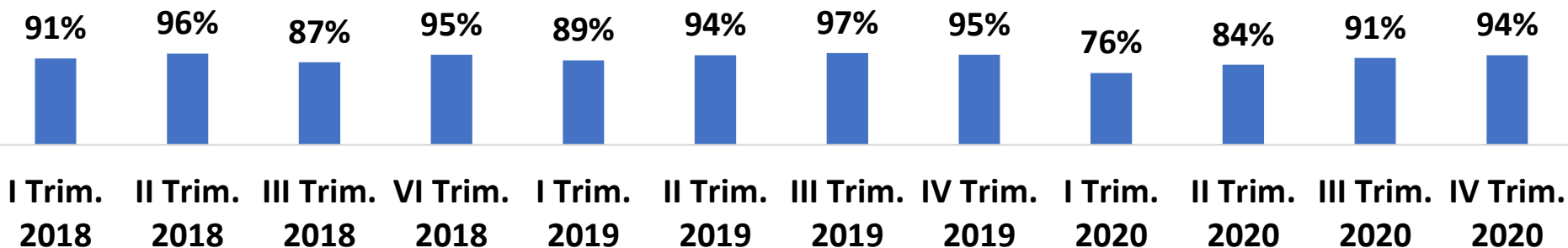
Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

## NIVEL DE ATENCIÓN



| PERIODO        | ENTRANTES | ATENDIDAS | NO ATENDIDAS | NIVEL DE ATENCIÓN | ABANDONO   |
|----------------|-----------|-----------|--------------|-------------------|------------|
| I Trim. 2018   | 5.207     | 4.728     | 479          | <b>91%</b>        | <b>9%</b>  |
| II Trim. 2018  | 5.795     | 5.592     | 203          | <b>96%</b>        | <b>4%</b>  |
| III Trim. 2018 | 8.002     | 6.940     | 1.062        | <b>87%</b>        | <b>13%</b> |
| VI Trim. 2018  | 7.675     | 7.279     | 396          | <b>95%</b>        | <b>5%</b>  |
| I Trim. 2019   | 12.181    | 10.886    | 1.295        | <b>89%</b>        | <b>11%</b> |
| II Trim. 2019  | 10.839    | 10.239    | 600          | <b>94%</b>        | <b>6%</b>  |
| III Trim. 2019 | 10.962    | 10.605    | 357          | <b>97%</b>        | <b>3%</b>  |
| IV Trim. 2019  | 12.062    | 11.440    | 622          | <b>95%</b>        | <b>5%</b>  |
| I Trim. 2020   | 8.000     | 6.051     | 1.949        | <b>76%</b>        | <b>24%</b> |
| II Trim. 2020  | 566       | 477       | 89           | <b>84%</b>        | <b>16%</b> |
| III Trim. 2020 | 3.407     | 3.113     | 294          | <b>91%</b>        | <b>9%</b>  |
| IV Trim. 2020  | 3.725     | 3.510     | 215          | <b>94%</b>        | <b>6%</b>  |

### NIVEL DE ATENCIÓN



Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

# ATENCIÓN CANAL CHAT

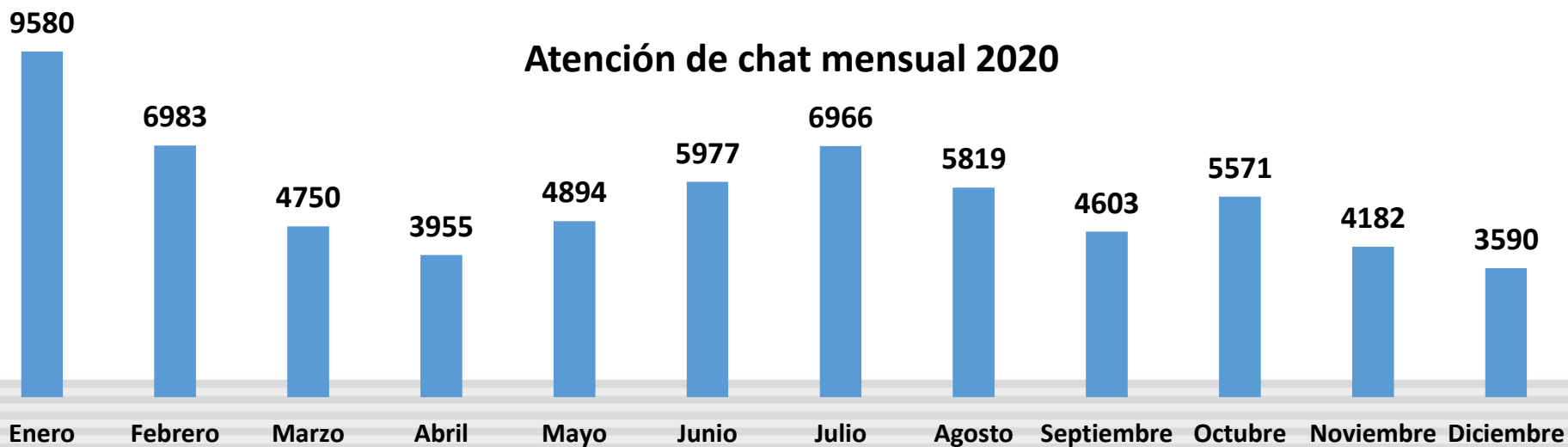
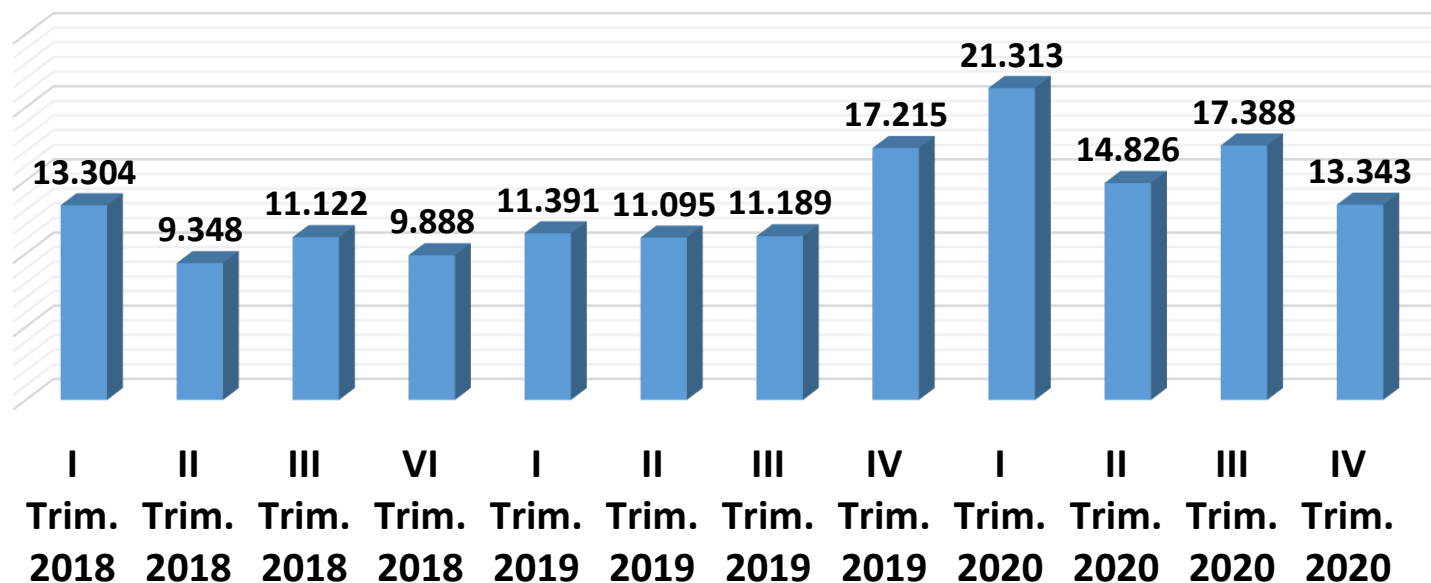
## Cuarto Trimestre 2020

Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

## ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**COPNIA**  
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



## CANTIDAD DE ATENCIONES 2020

| CANAL DE ATENCIÓN | No. DE ATENCIONES |
|-------------------|-------------------|
| ESCRITAS          | 11.204            |
| TELEFONO          | 13.151            |
| CHAT              | 66.870            |
| <b>TOTAL</b>      | <b>91.225</b>     |

Durante el cuarto trimestre de 2020 se presentaron dos PQRS de queja en contra de funcionarios de la entidad, los cuales fueron trasladados a la Ofician de Control Interno Disciplinarios y actualmente se adelantan las investigaciones pertinentes.



## 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 2020, correspondientes a solicitudes de matrículas, solicitudes de devoluciones de dinero y permisos temporales. Este estudio corresponde al cuarto del presente año.

**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

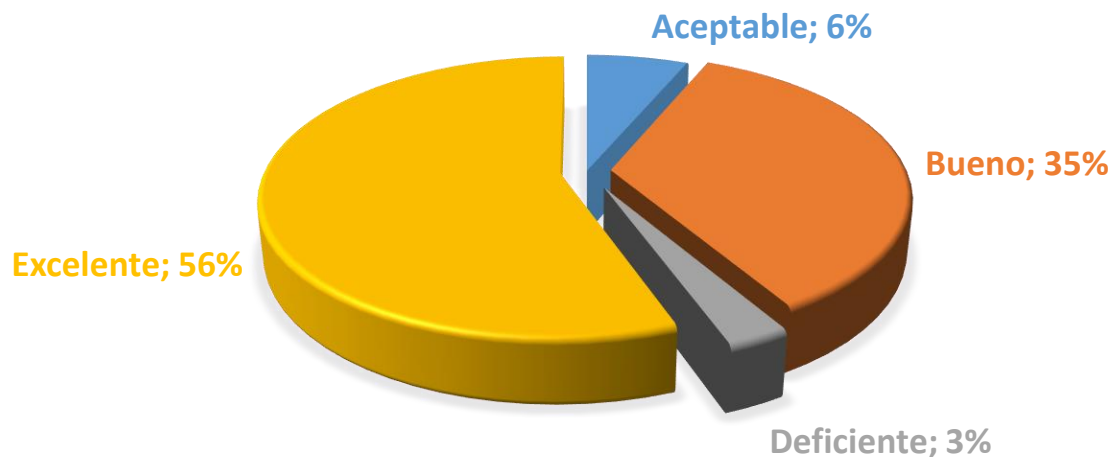
| Tramite                | Encuestas enviadas | Encuestas con Respuestas |
|------------------------|--------------------|--------------------------|
| Matrícula Profesional  | 12.766             | 1.417                    |
| Permiso Temporal       | 259                | 26                       |
| Devoluciones de dinero | 98                 | 13                       |
| <b>Total</b>           | <b>13.123</b>      | <b>1.456</b>             |



Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

## TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



| Encuestas enviadas | Encuestas respuestas |
|--------------------|----------------------|
| 12.766             | 1.417                |



### Nivel de satisfacción



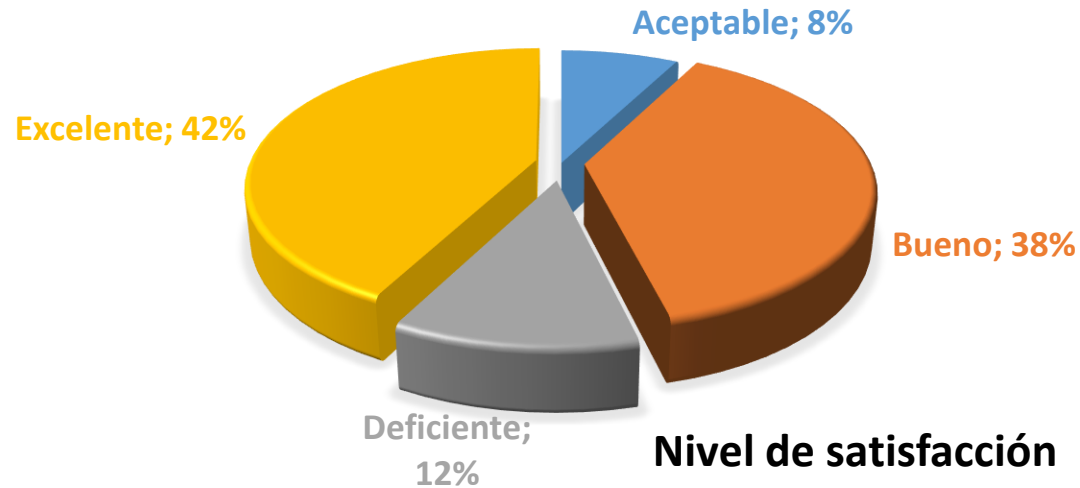
Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**COPNIA**  
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

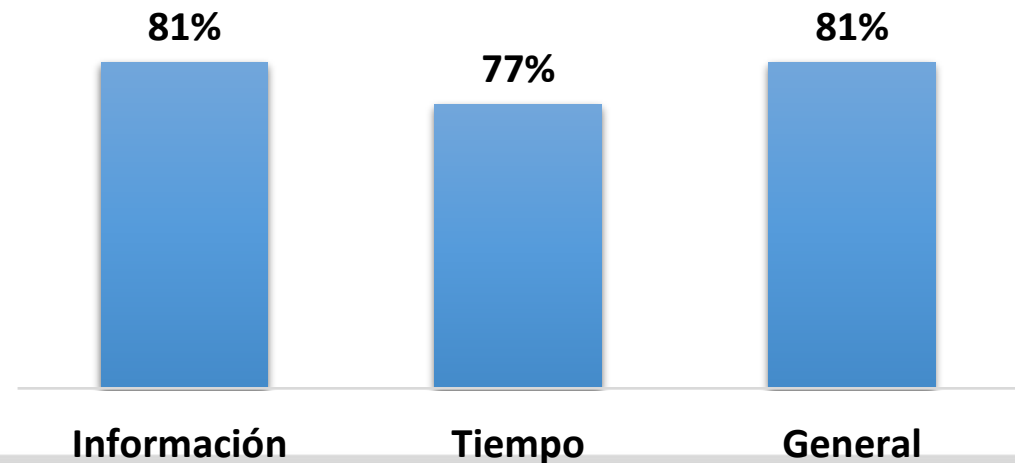
## TRÁMITE DE PERMISOS TEMPORALES

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Nivel de satisfacción

| Encuestas enviadas | Encuestas respuestas |
|--------------------|----------------------|
| 259                | 26                   |



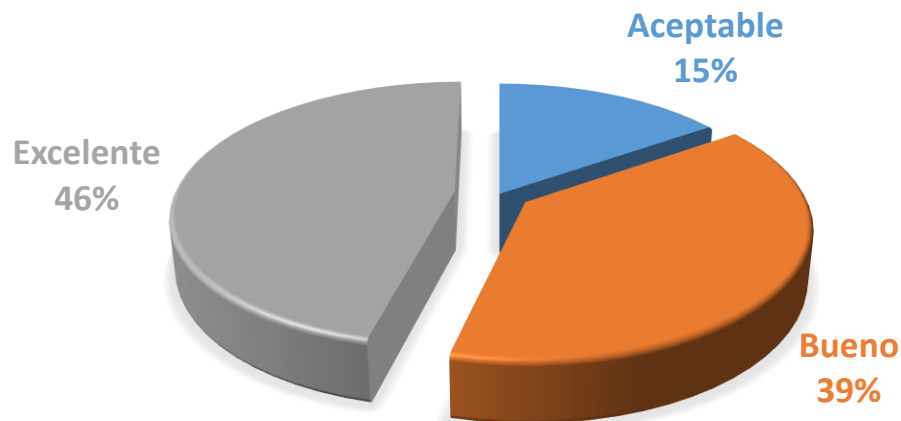
Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**COPNIA**  
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

## TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

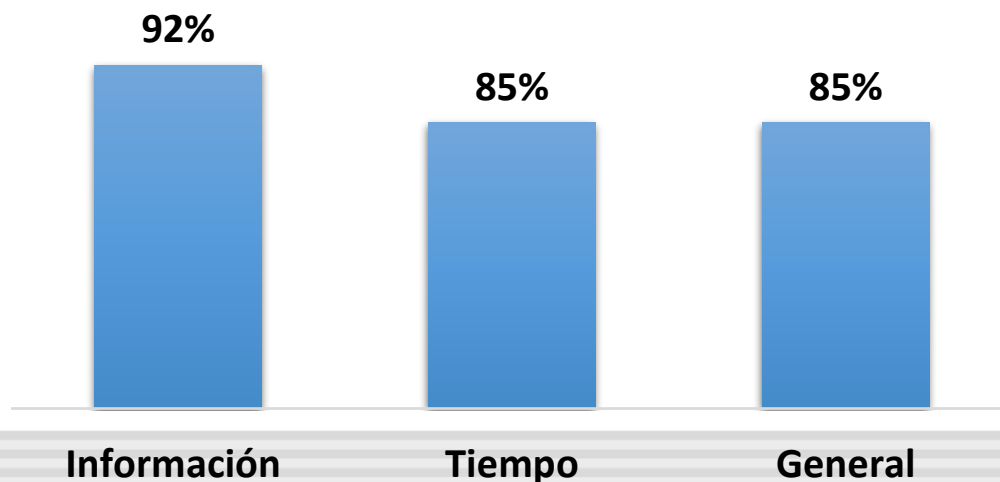
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



| Encuestas enviadas | Encuestas respuestas |
|--------------------|----------------------|
| 98                 | 13                   |



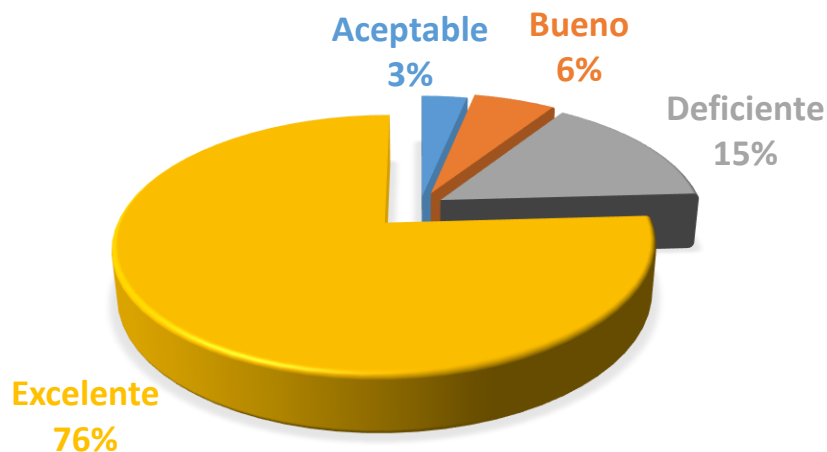
### Nivel de satisfacción



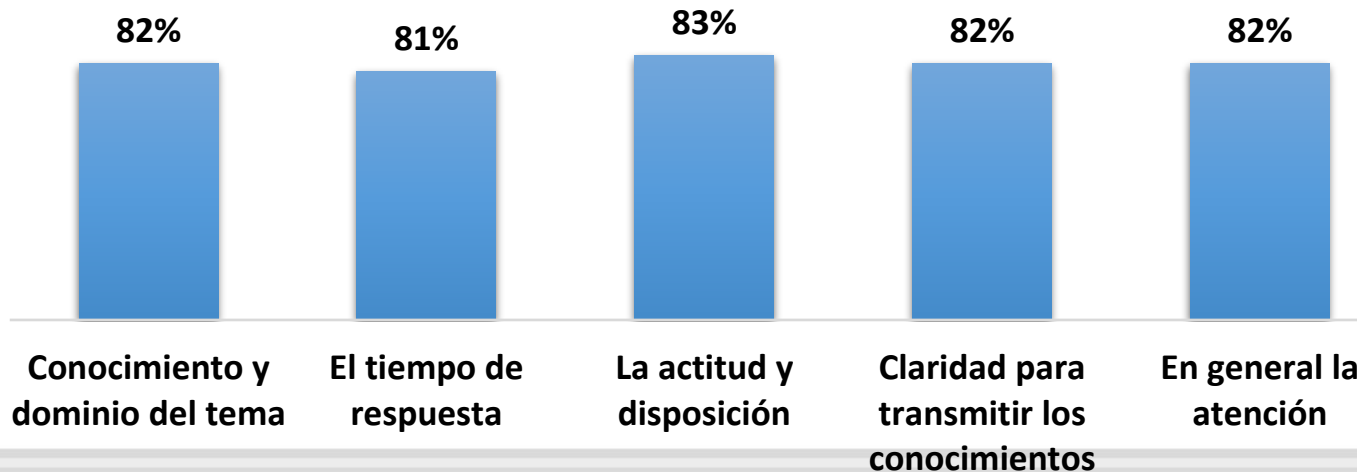
Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

## ENCUESTAS CHAT

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?



### Nivel de satisfacción



Encuestas con  
respuestas

643





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**COPNIA**  
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

# GRACIAS

Síguenos en:

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



@copnia



copnia



CO17/7812

