



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C. 25 de enero de 2022

Síguenos en:

www.copnia.gov.co



@copnia



copnia

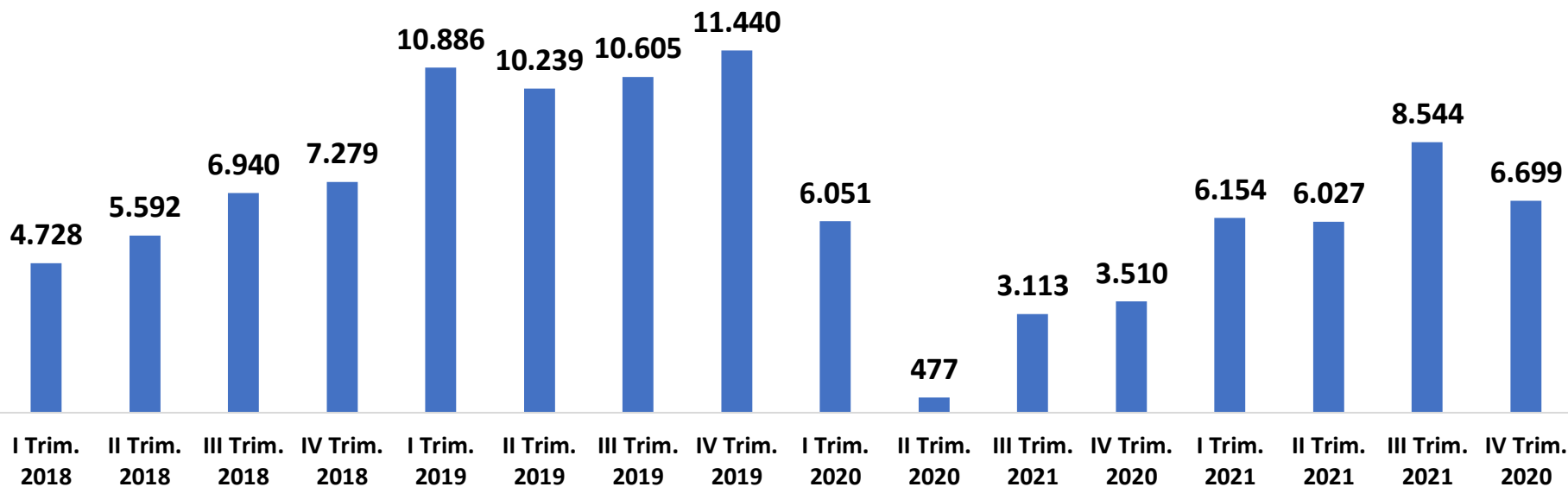


Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cuarto trimestre 2021

LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



A partir del 13 de marzo de 2020 se suspendió la atención de usuarios por el canal telefónico debido a la emergencia sanitaria por el COVID – 19. Se reanuda el servicio el 17 de junio de 2020.



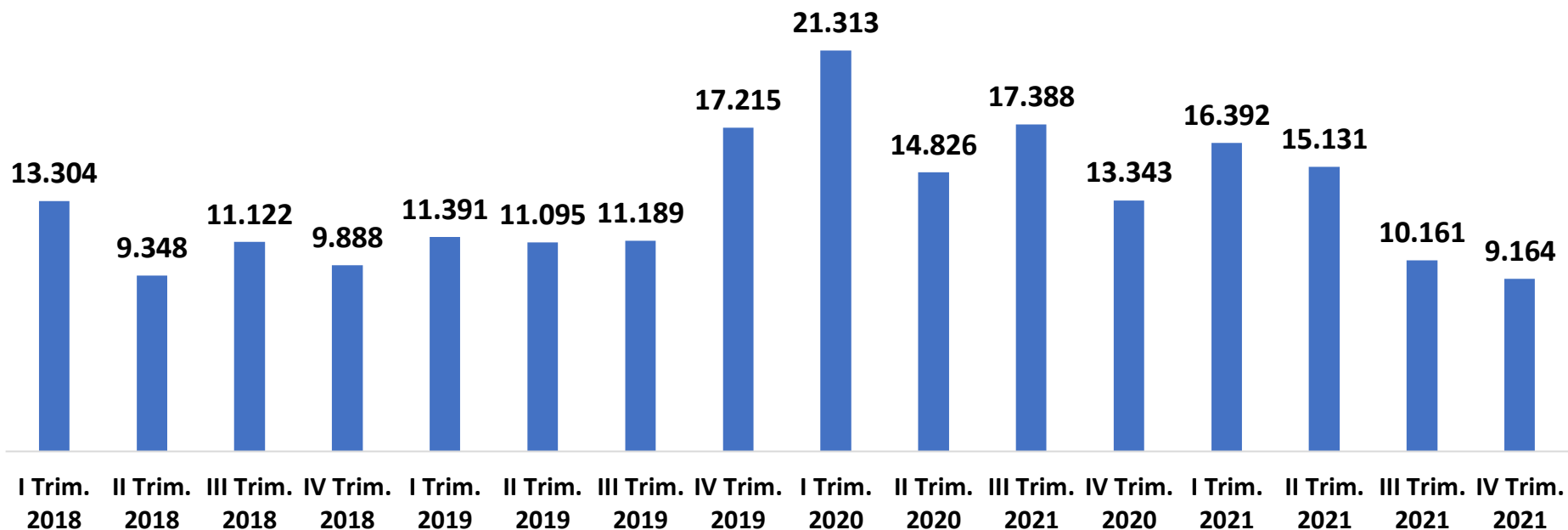
PERIODO	ENTRANTES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCIÓN	ABANDONO
I Trim. 2018	5.207	4.728	479	91%	9%
II Trim. 2018	5.795	5.592	203	96%	4%
III Trim. 2018	8.002	6.940	1.062	87%	13%
IV Trim. 2018	7.675	7.279	396	95%	5%
I Trim. 2019	12.181	10.886	1.295	89%	11%
II Trim. 2019	10.839	10.239	600	94%	6%
III Trim. 2019	10.962	10.605	357	97%	3%
IV Trim. 2019	12.062	11.440	622	95%	5%
I Trim. 2020	8.000	6.051	1949	76%	24%
II Trim. 2020	566	477	89	84%	16%
III Trim. 2020	3.407	3.113	294	91%	9%
IV Trim. 2020	3.725	3.510	215	94%	6%
I Trim. 2021	6.321	6.154	167	97%	3%
II Trim. 2021	6.280	6.027	253	96%	4%
III Trim. 2021	8.755	8.544	211	98%	2%
IV Trim. 2021	6.902	6.699	203	97%	3%

Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

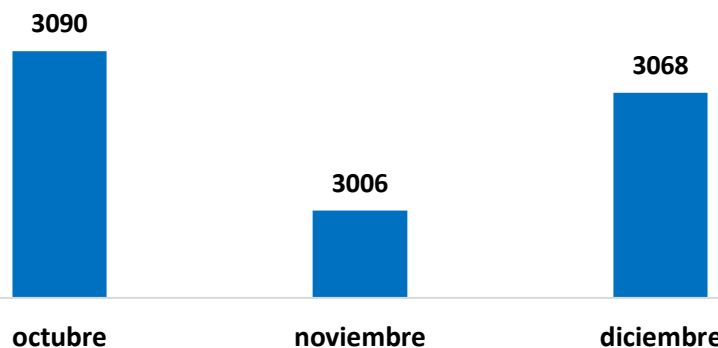
ATENCIÓN CANAL CHAT

Cuarto Trimestre 2021

ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



Atención de chat mensual 2021



CANTIDAD DE ATENCIONES 2021

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES 1er trimestre 2021	No. DE ATENCIONES 2do trimestre 2021	No. DE ATENCIONES 3er trimestre 2021	No. DE ATENCIONES 4to trimestre 2021	TOTAL
ESCRITAS	4.102	4.353	3.518	3.187	15.160
TELEFONO	6.154	6.027	8.544	6.699	27.424
CHAT	16.392	15.131	10.161	9.164	50.848
TOTAL	26.648	26.648	22.223	19.050	94.569

Durante el cuarto trimestre de 2021 se recibió una PQRS de queja en contra de funcionario de la entidad correspondiente al radicado 42021140200014462 la cual fue atendida y trasladada a la oficina de Control Interno Disciplinario según lo establecido en el procedimiento interno. El mayor motivo de consulta durante el trimestre fue la Tarjeta Profesional Digital y no fue necesario trasladar PQRS a otras entidades.



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 2021, 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

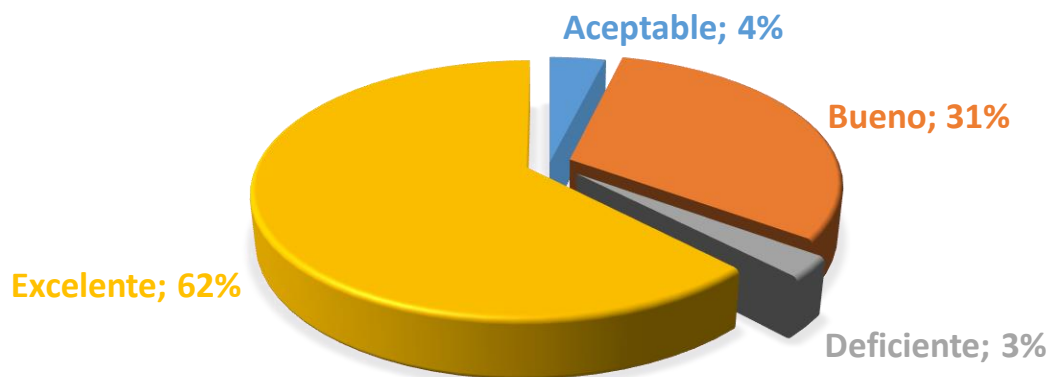
Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	13.517	1.236
Permiso Temporal	246	31
Devoluciones de dinero	140	28
Total	13.903	1.295



Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

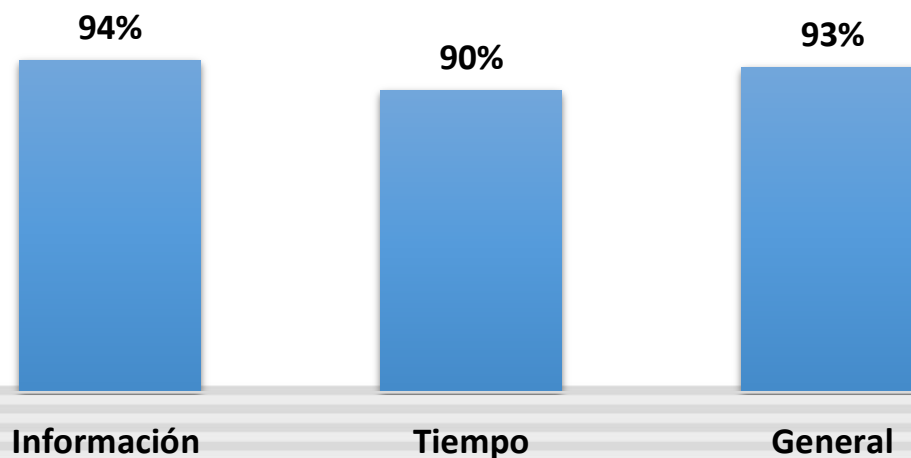
TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Nivel de satisfacción

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
13.517	1.236



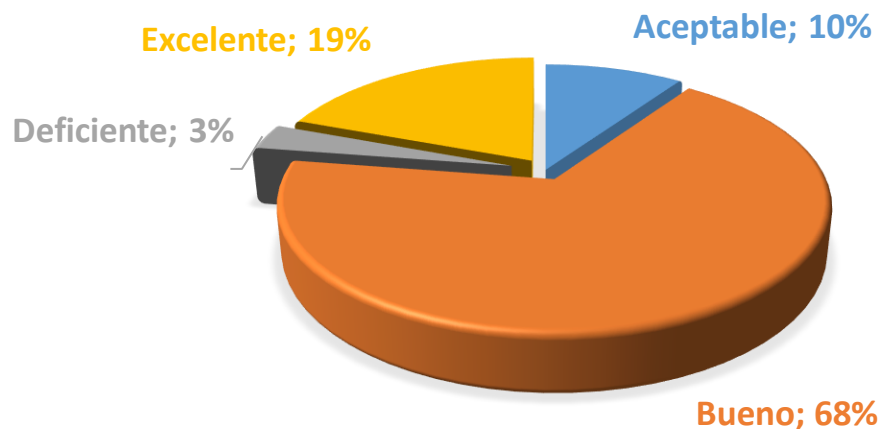
Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

TRÁMITE DE PERMISOS TEMPORALES

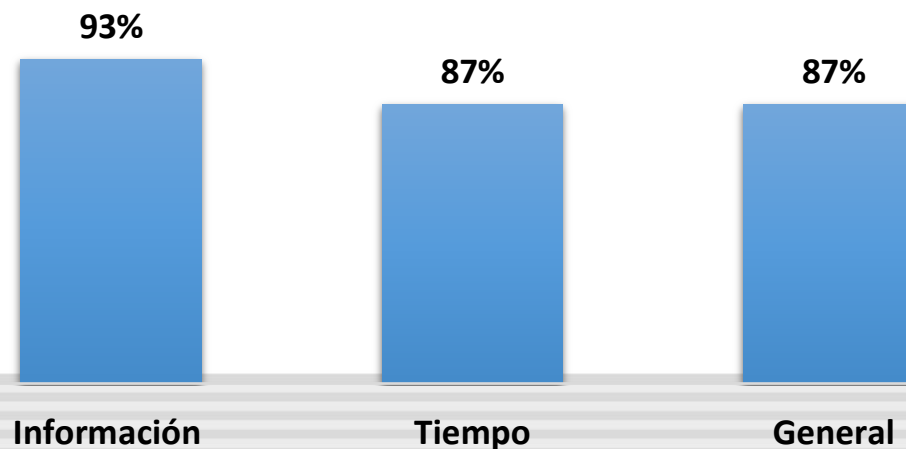
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
246	31



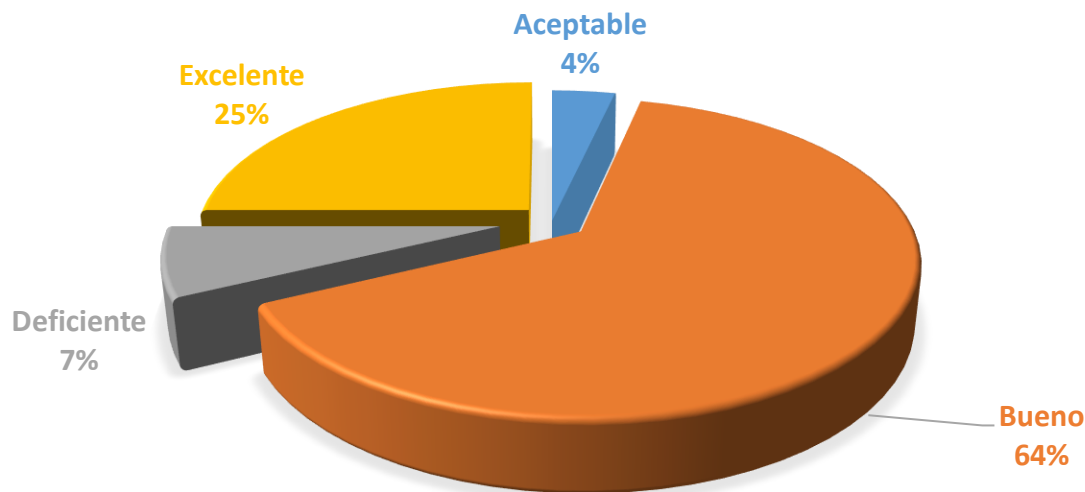
Nivel de satisfacción



Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

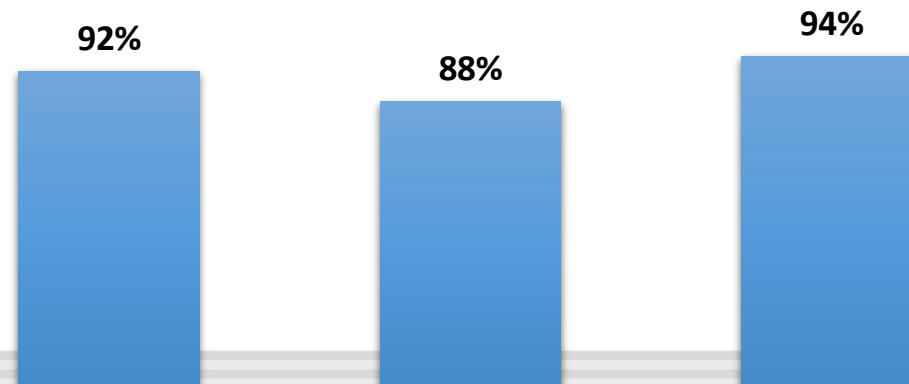
TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
140	28

Nivel de satisfacción



Información

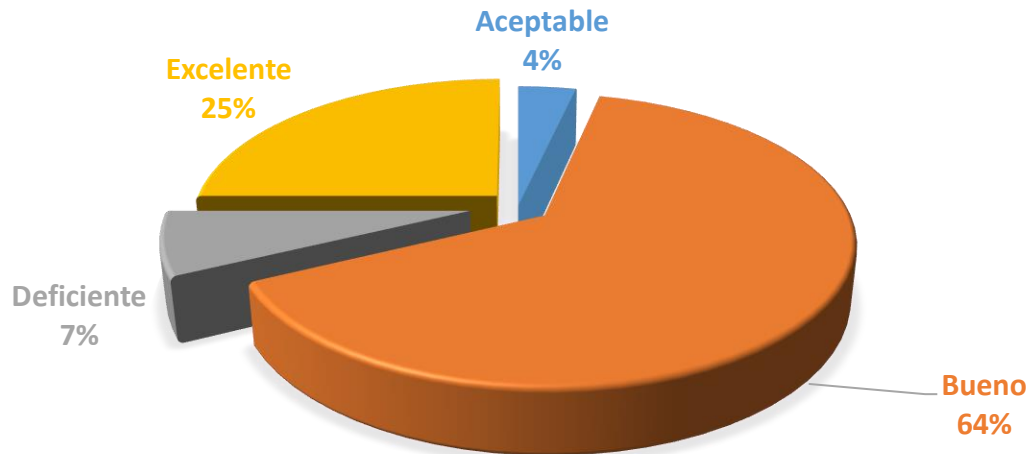
Tiempo

General
www.copnia.gov.co

Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

ENCUESTAS CHAT

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?

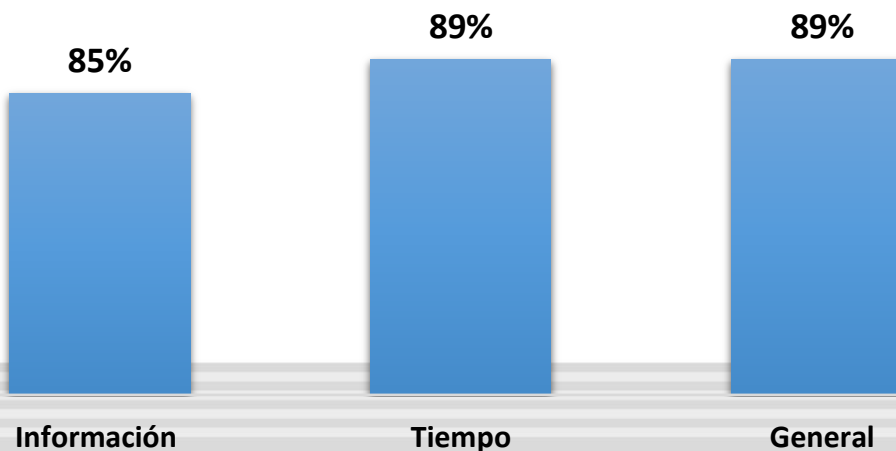


Encuestas con
respuestas

282



Nivel de satisfacción



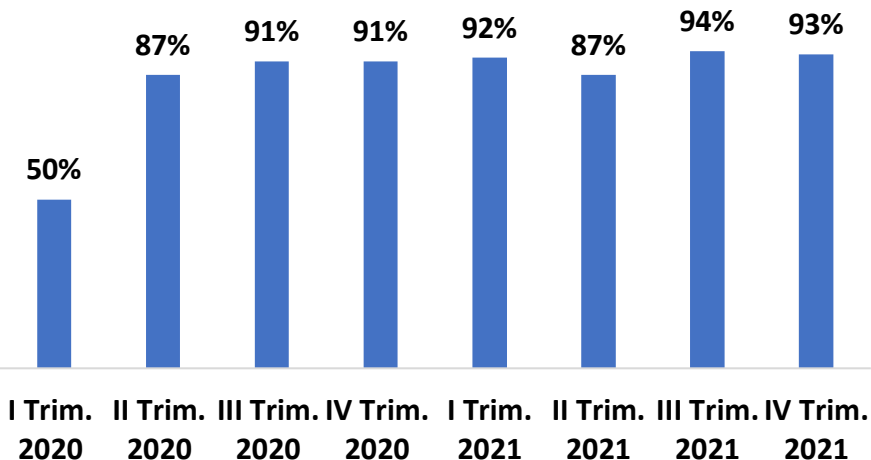
Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN POR TRIMESTRE

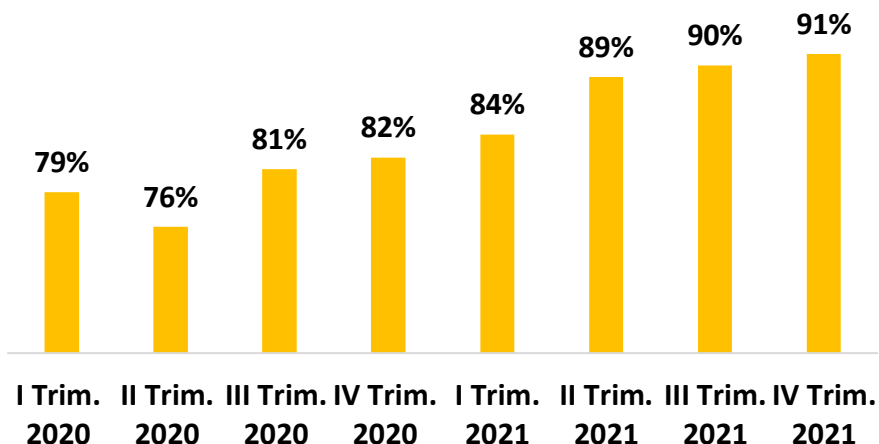


REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

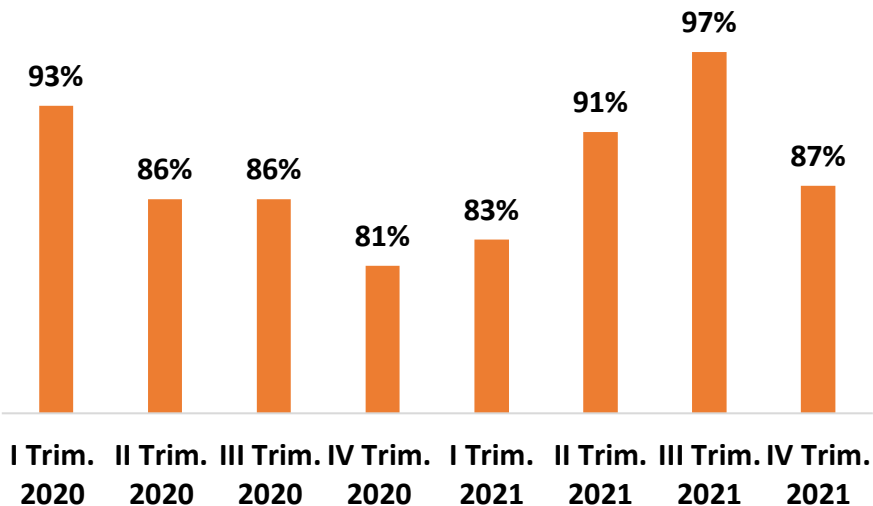
Matrículas



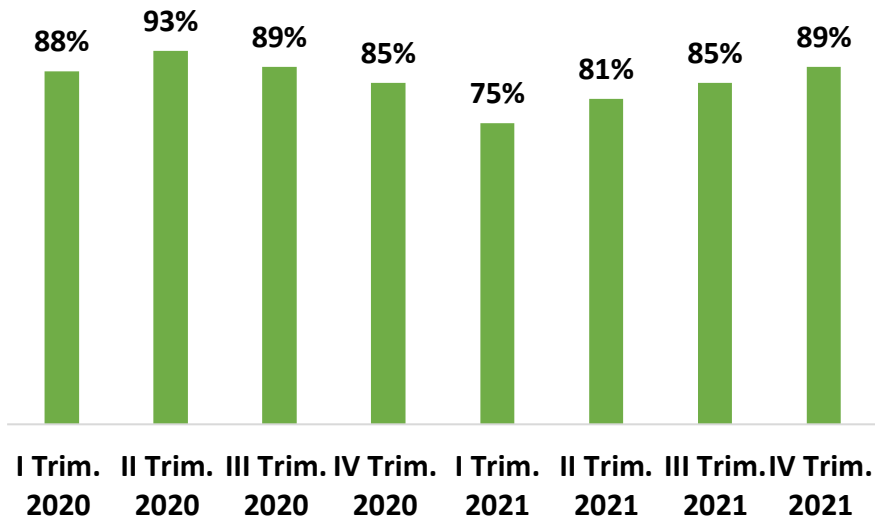
Chat



Permisos Temporales



Devolución de Dinero





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS

Síguenos en:

www.copnia.gov.co



@copnia



copnia

