



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C. 26 de abril de 2021

Síguenos en:

www.copnia.gov.co



@copnia



copnia

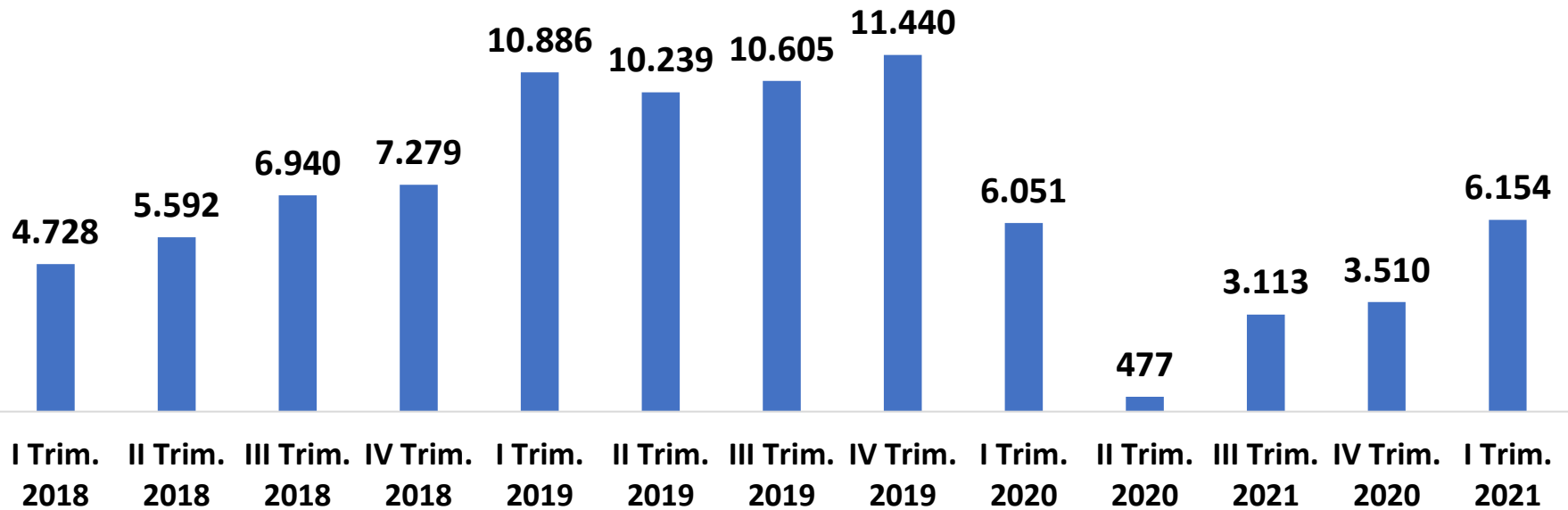


Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

ATENCIÓN TELEFONICA

Primer 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 a través de líneas celulares y el 15 de marzo de 2021 mediante la centran telefónica.



Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

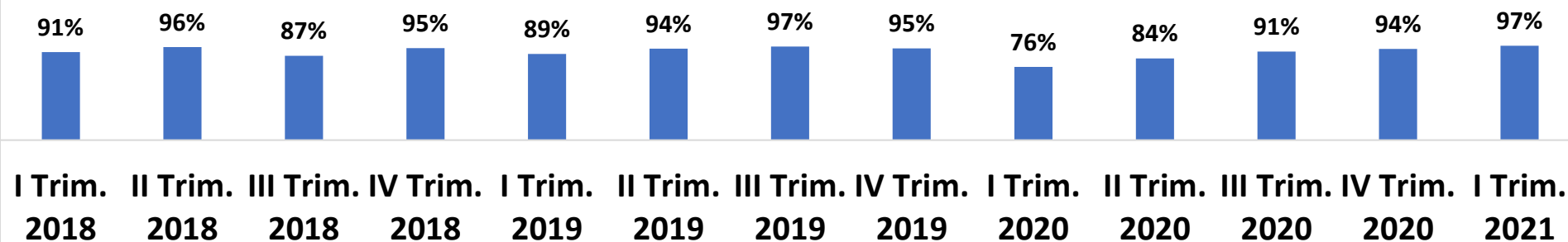
NIVEL DE ATENCIÓN



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

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%

NIVEL DE ATENCIÓN

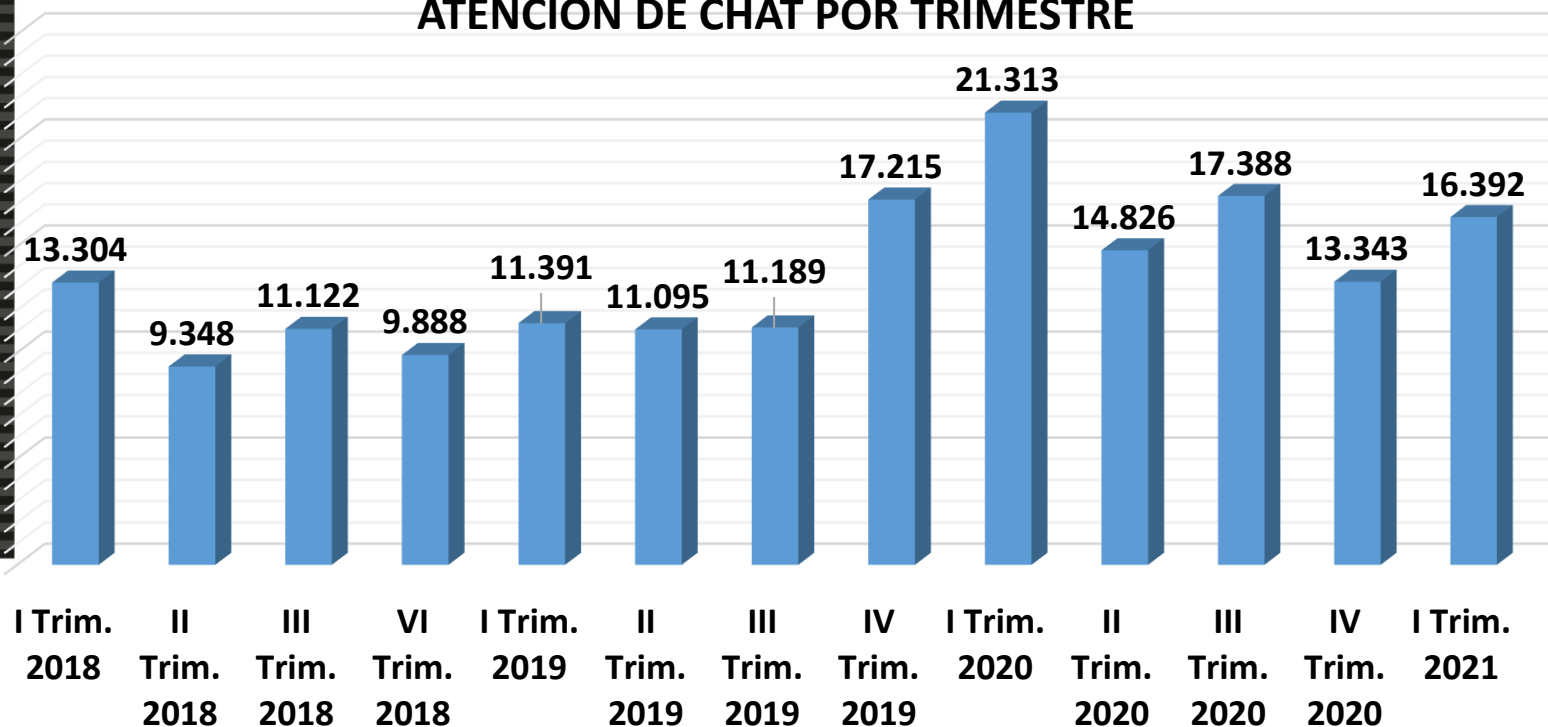


Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

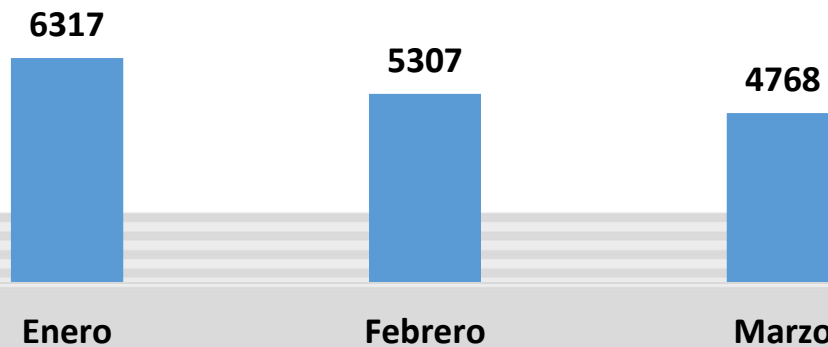
ATENCIÓN CANAL CHAT

Primer Trimestre 2021

ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



Atención de chat mensual 2021



CANTIDAD DE ATENCIONES 2020

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES
ESCRITAS	4.102
TELEFONO	6.154
CHAT	16.392
TOTAL	26.648

Durante el primer trimestre de 2021 se radico una PQRS de queja en contra de funcionario de la entidad con el consecutivo 42021140200000258, la cual fue trasladados a la Ofician de Control Interno Disciplinarios y actualmente se adelantan las investigaciones pertinentes. 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 2020, correspondientes a solicitudes de matrículas, solicitudes de devoluciones de dinero y permisos temporales.

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

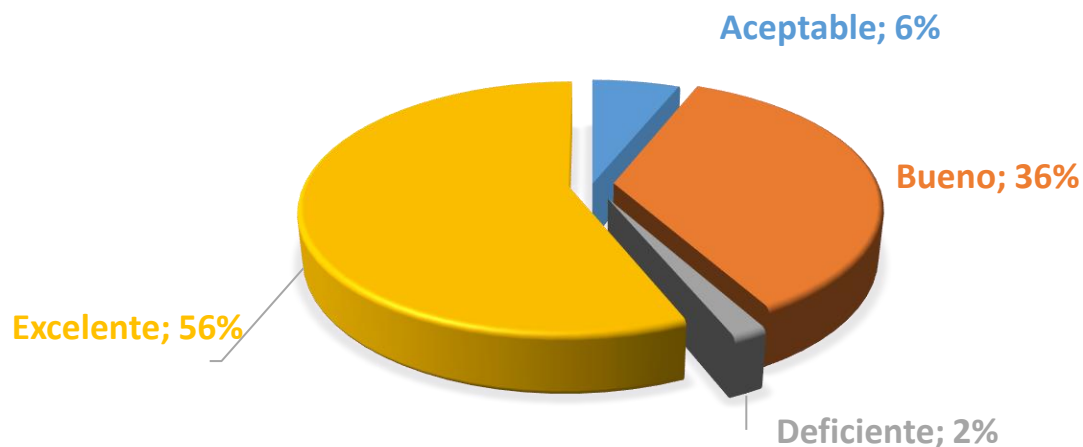
Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	13.421	1.438
Permiso Temporal	276	6
Devoluciones de dinero	92	4
Total	13.789	1.448



Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Nivel de satisfacción

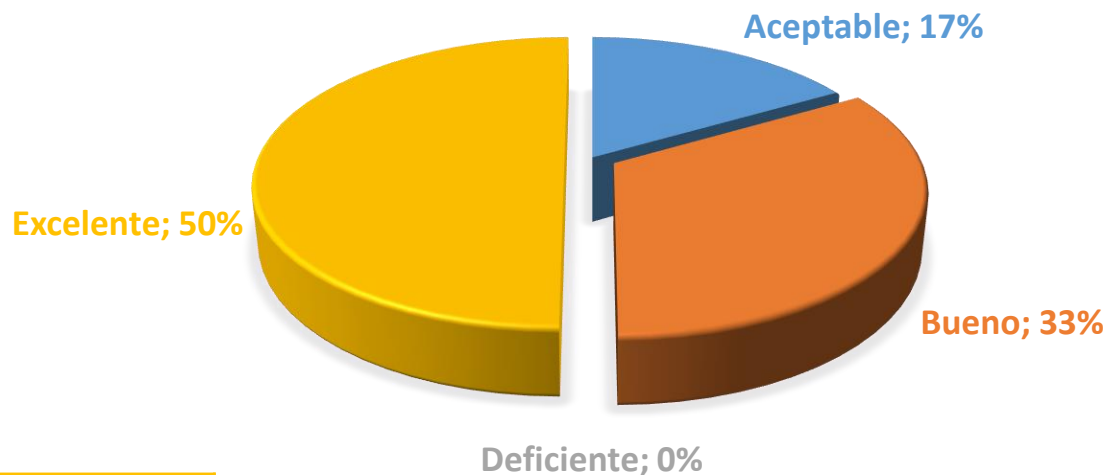


Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
13.421	1.438



TRÁMITE DE PERMISOS TEMPORALES

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
276	6

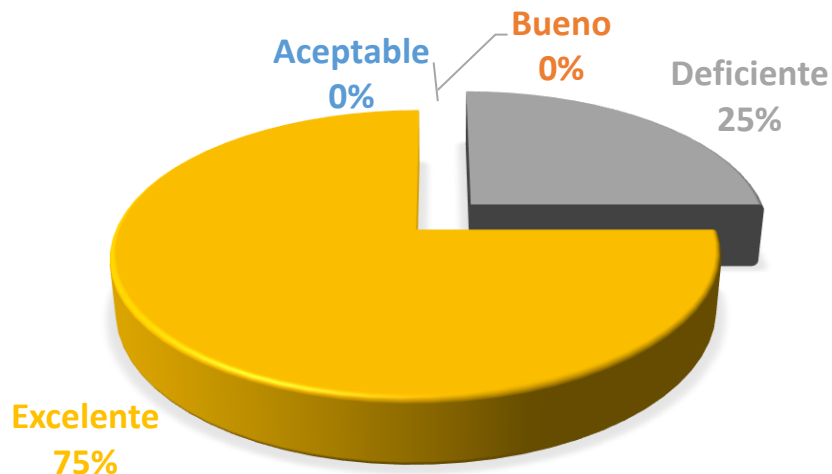


Nivel de satisfacción



TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

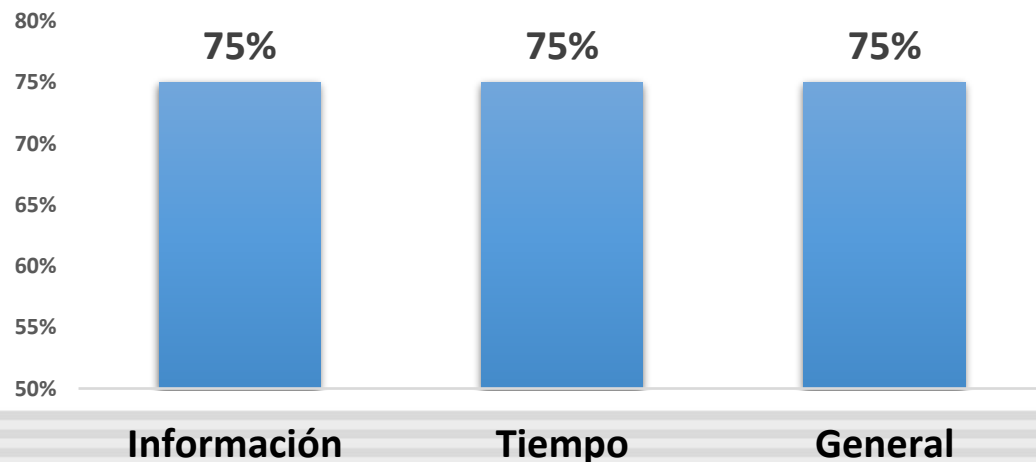
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ACTIVIDAD?



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
92	4



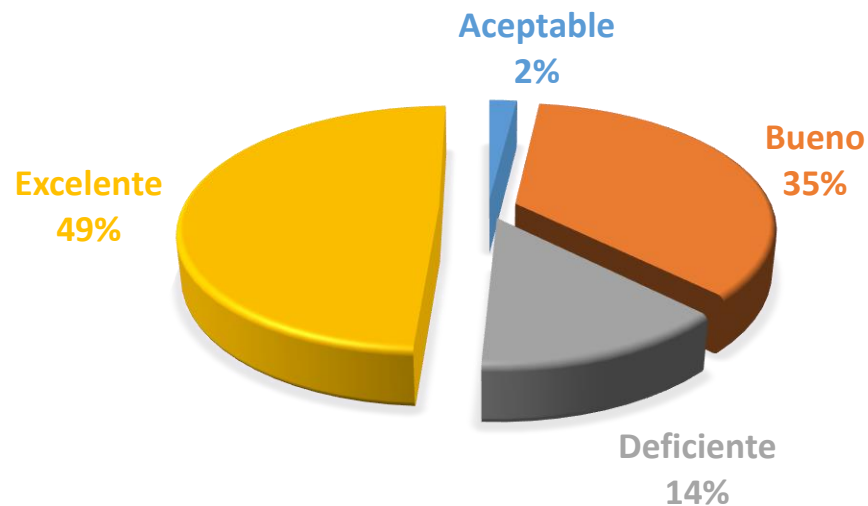
Nivel de satisfacción



Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

ENCUESTAS CHAT

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?

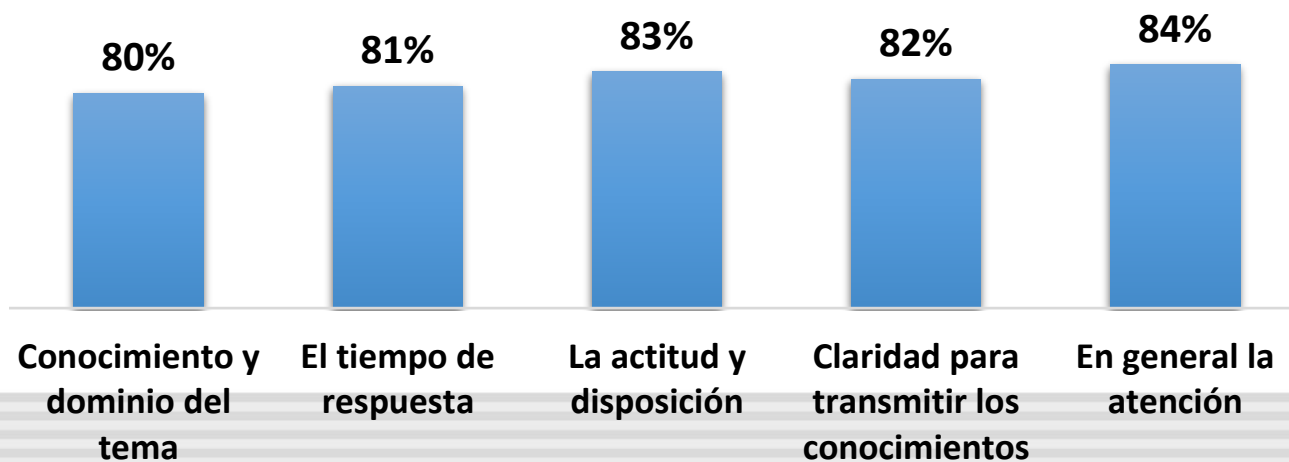


Encuestas con
respuestas

1146



Nivel de satisfacción



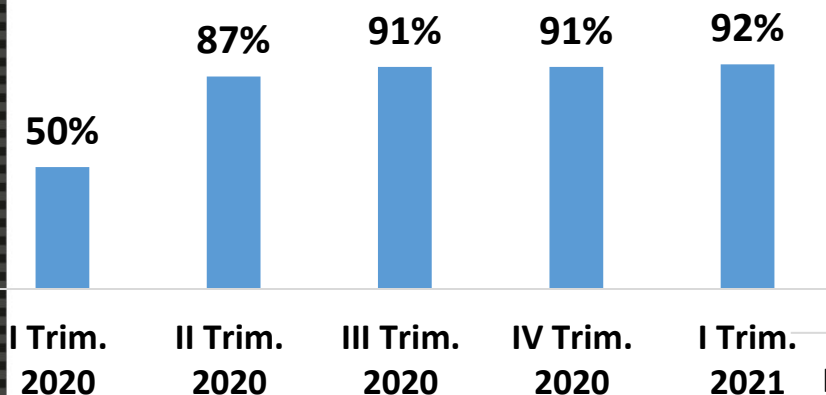
Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN POR TRIMESTRE

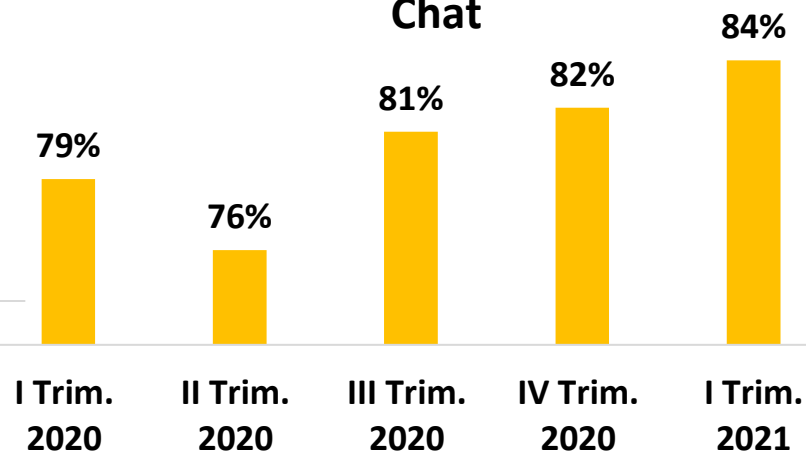


REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

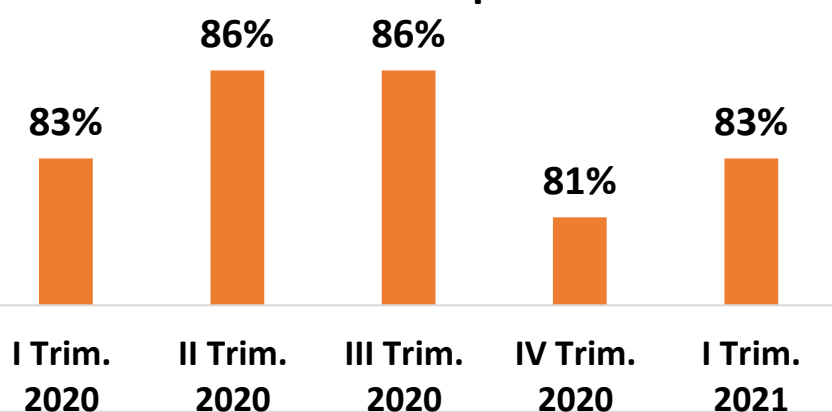
Matrículas



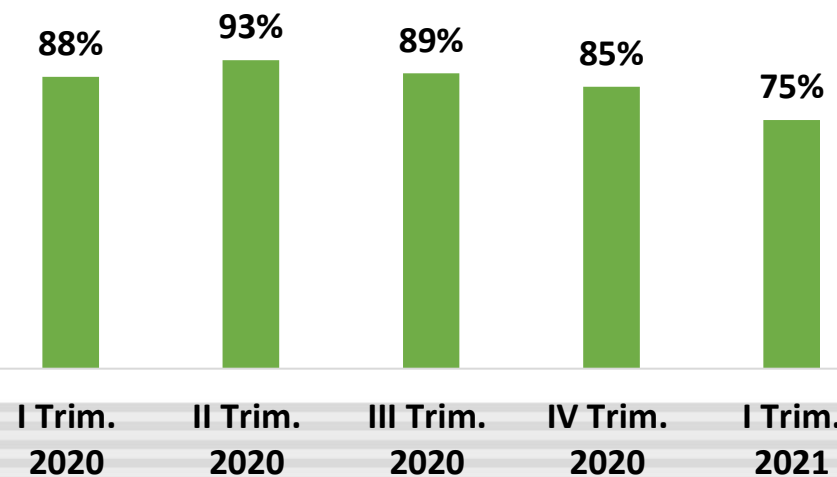
Chat

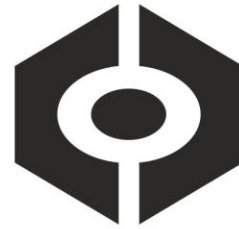


Permisos Temporales



Devolución de Dinero





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS

Síguenos en:

www.copnia.gov.co



@copnia



copnia

