



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C. 26 de julio de 2021

Síguenos en:

www.copnia.gov.co



@copnia



copnia

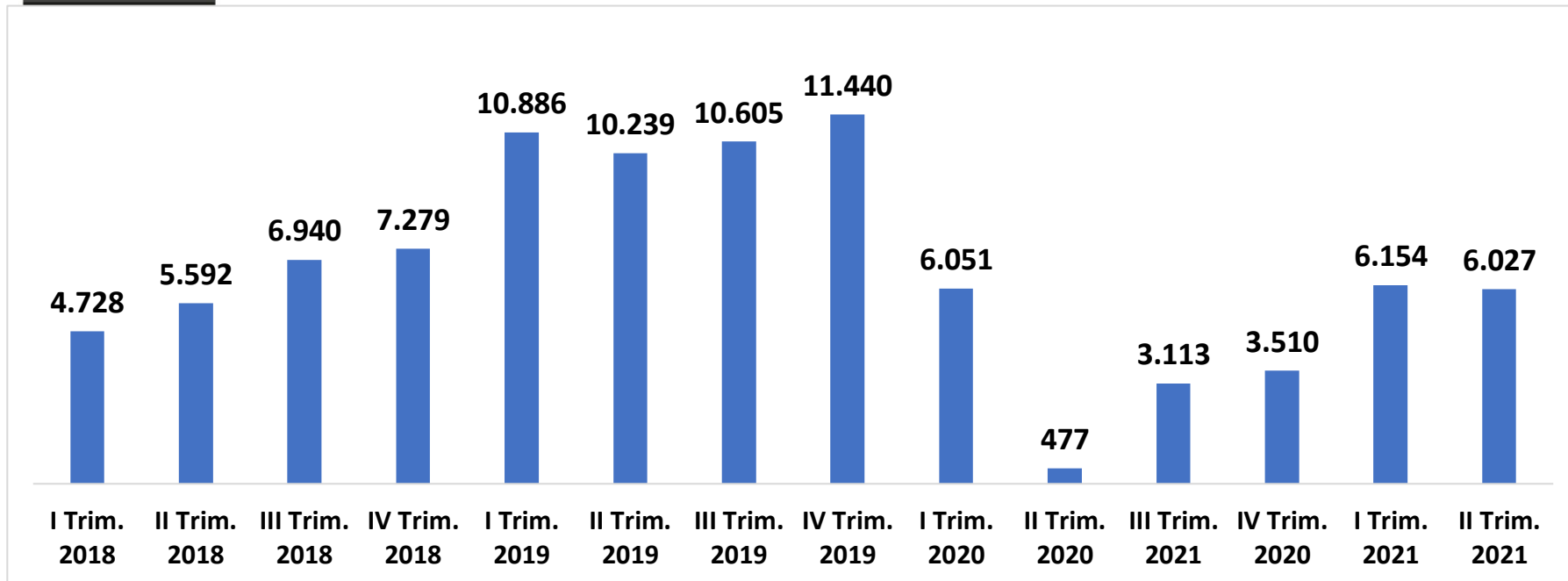


Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

ATENCIÓN TELEFONICA

Segundo 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.



Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

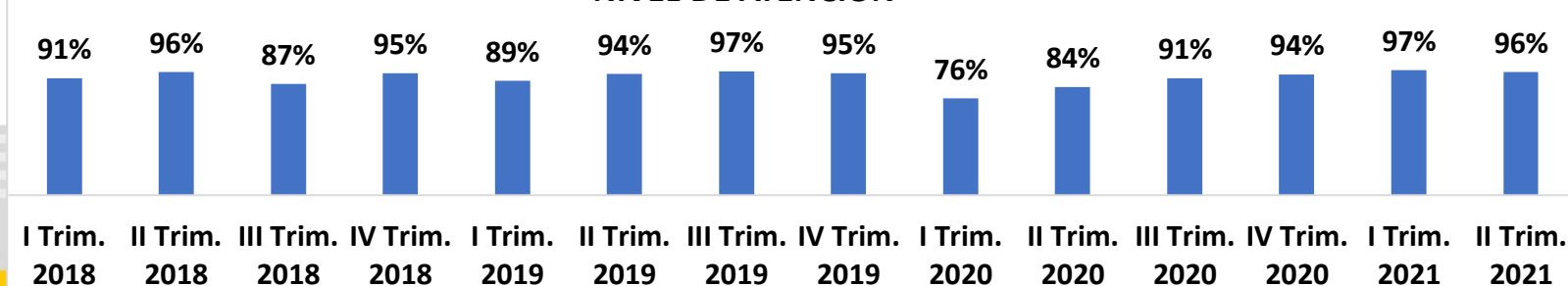
NIVEL DE ATENCIÓN



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%
II Trim. 2021	6.280	6.027	253	96%	4%

NIVEL DE ATENCIÓN



Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

ATENCIÓN CANAL CHAT

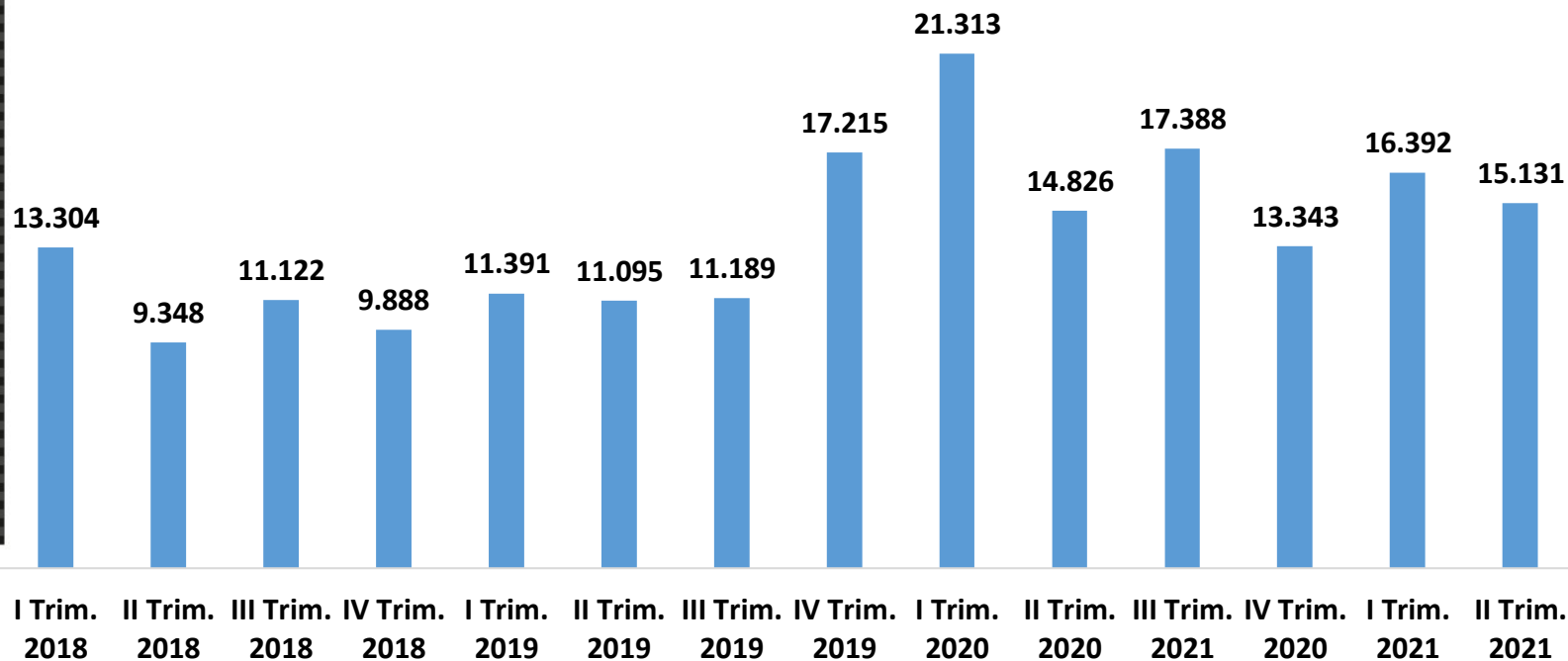
Segundo Trimestre 2021

Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

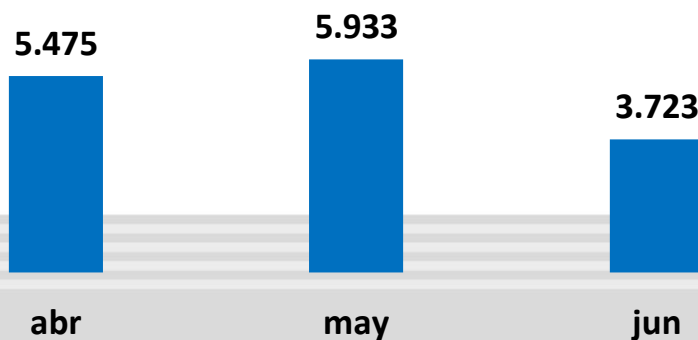
ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



Atención de chat mensual 2021



CANTIDAD DE ATENCIONES 2020

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES 1er trimestre 2021	No. DE ATENCIONES 2do trimestre 2021	TOTAL
ESCRITAS	4.102	4.353	8.455
TELEFONO	6.154	6.027	12.181
CHAT	16.392	15.131	31.523
TOTAL	26.648	26.648	53.296

Durante el segundo trimestre de 2021 no se recibió ninguna PQRS de queja en contra de funcionario de la entidad. 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 segundo 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

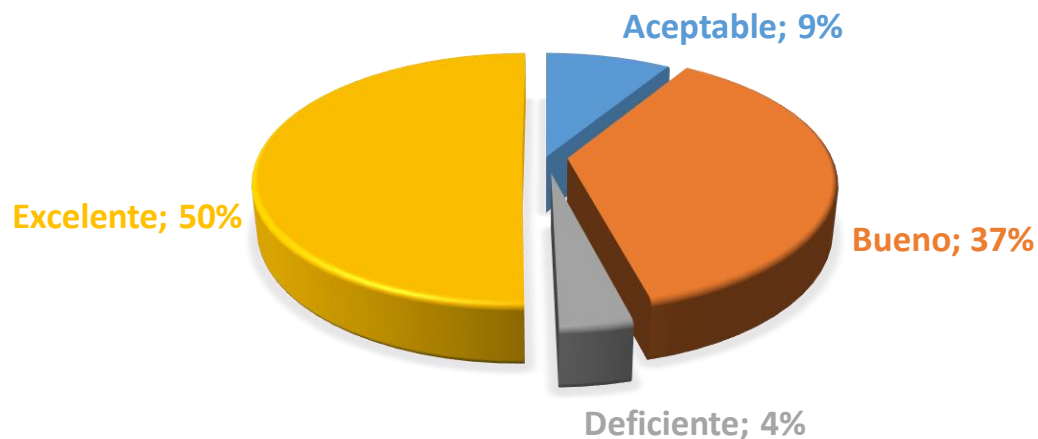
Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	13.484	1.909
Permiso Temporal	196	34
Devoluciones de dinero	123	27
Total	13.803	1.970



Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

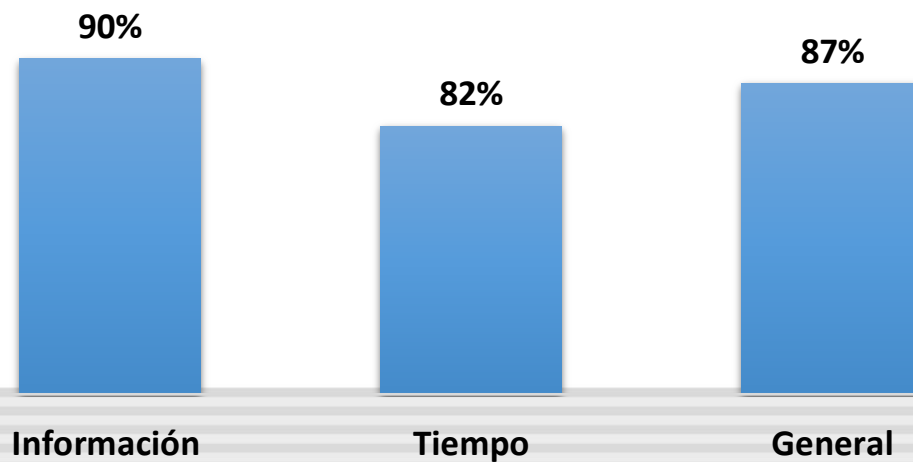
TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



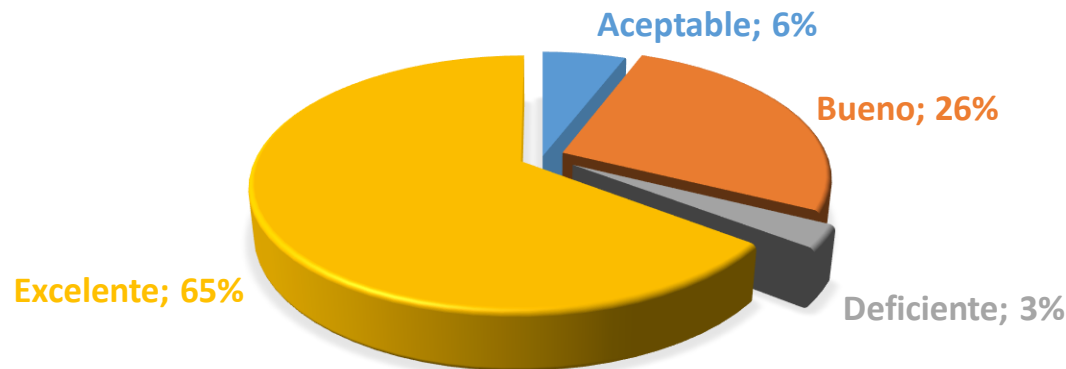
Nivel de satisfacción

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
13.484	1.909

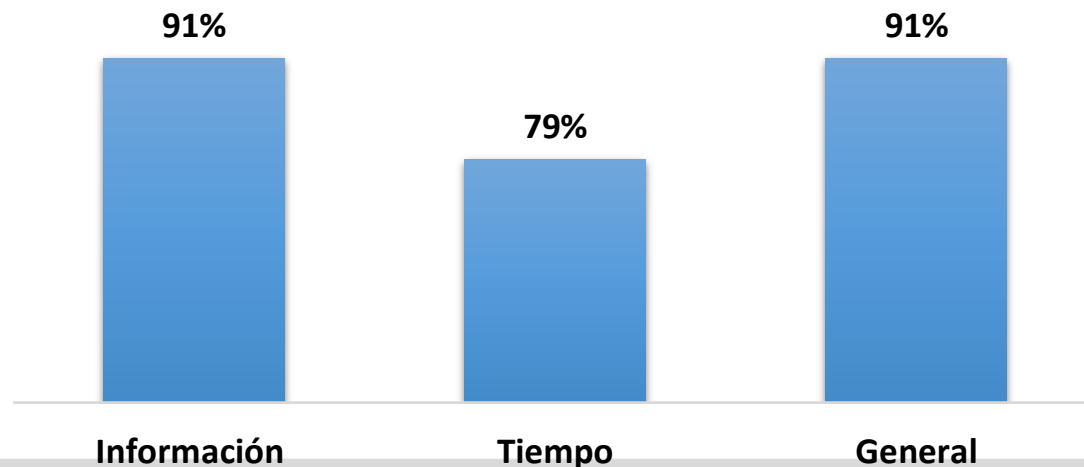


TRÁMITE DE PERMISOS TEMPORALES

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Nivel de satisfacción



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
196	34



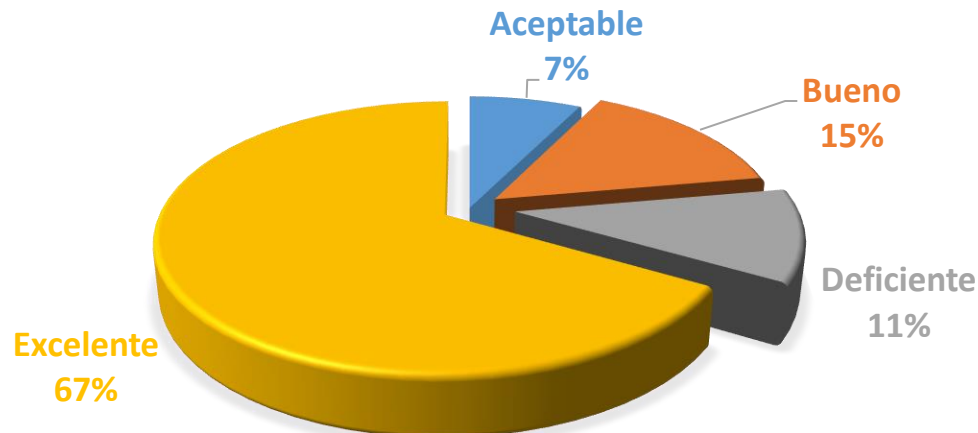
Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

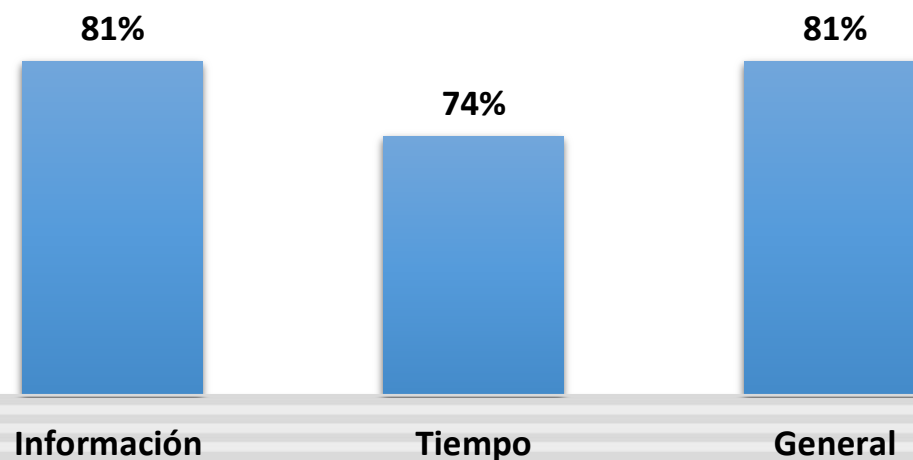
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
123	27



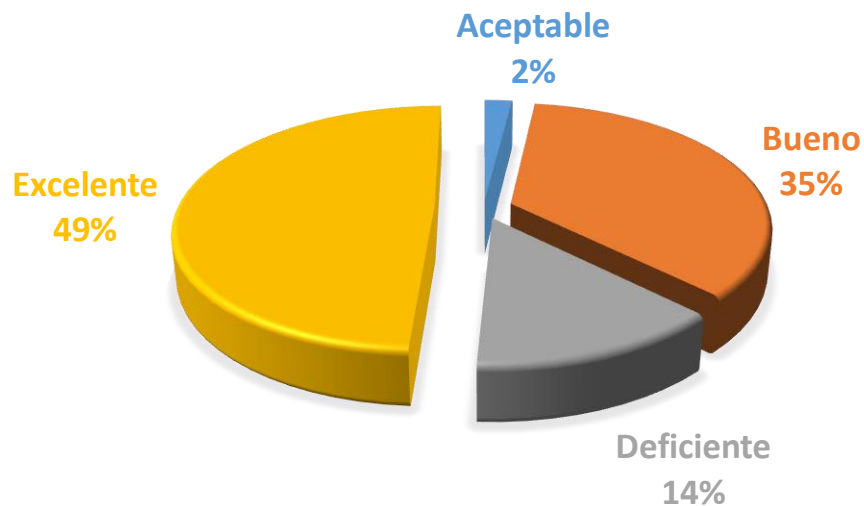
Nivel de satisfacción



Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

ENCUESTAS CHAT

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?

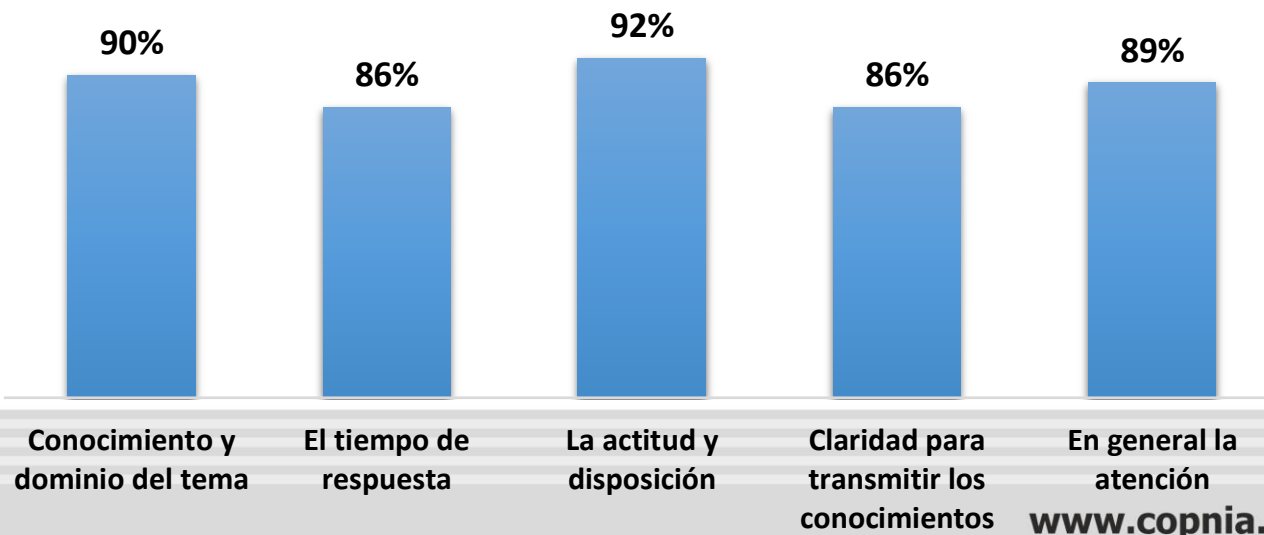


Encuestas con
respuestas

1091



Nivel de satisfacción

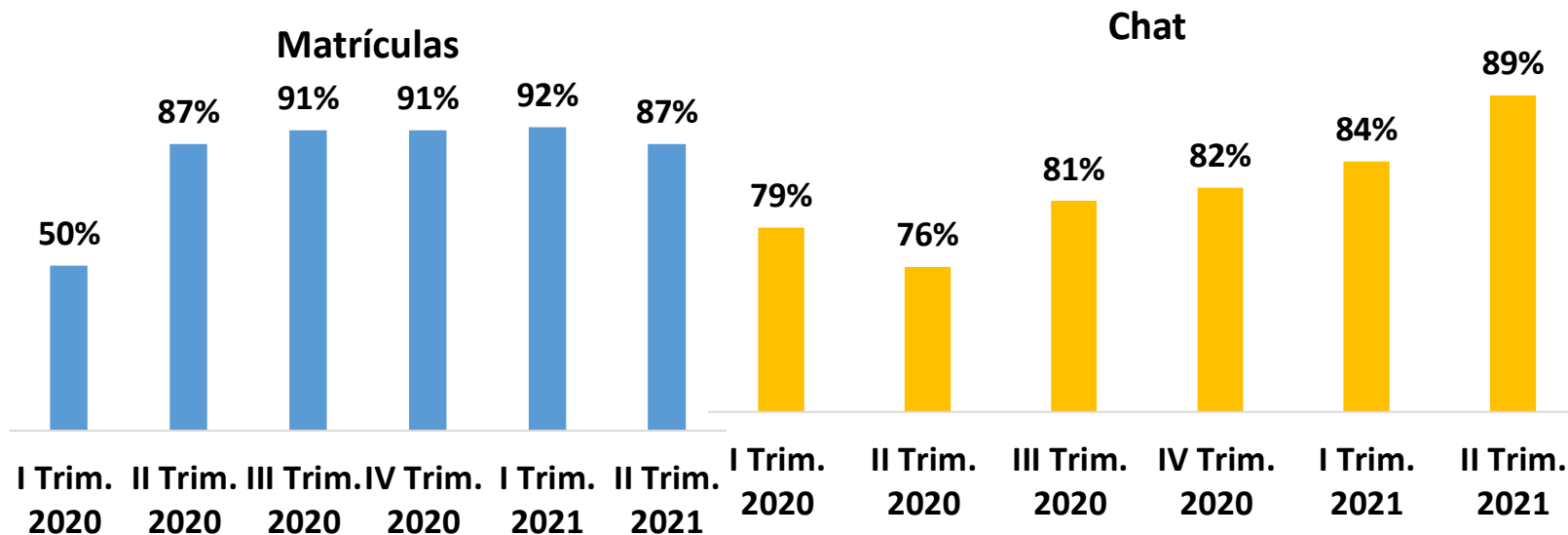


Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

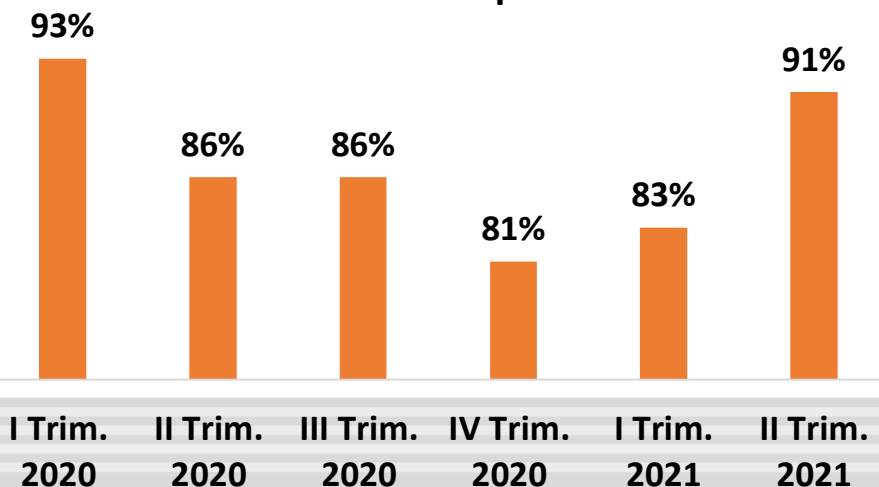
COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCIÓN POR TRIMESTRE



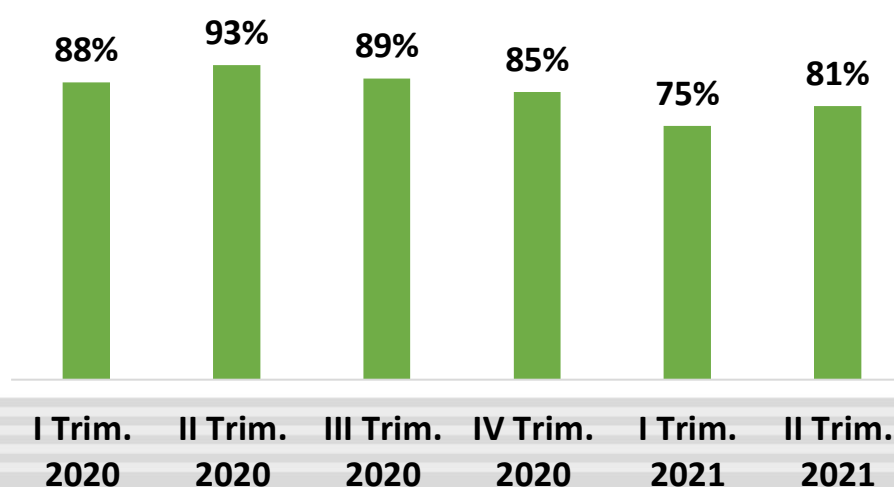
REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

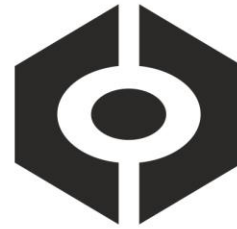


Permisos Temporales



Devolución de Dinero





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS

Síguenos en:

www.copnia.gov.co



@copnia



copnia

