



REPÚBLICA DE COLOMBIA

# COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



## INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Bogotá D.C. 25 de abril de 2022**

**Subdirección de Planeación , Control y Seguimiento**

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





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



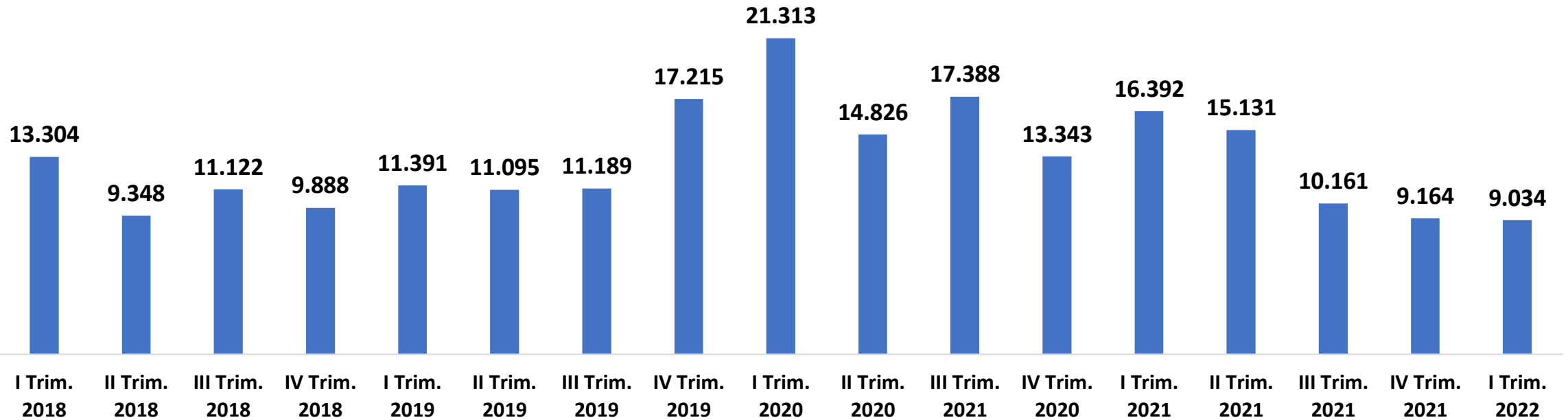
# ATENCIÓN CANAL CHAT

## Primer Trimestre 2022

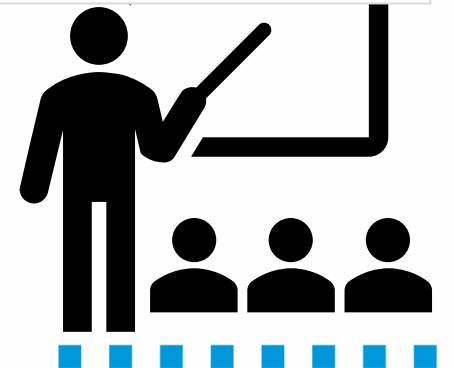
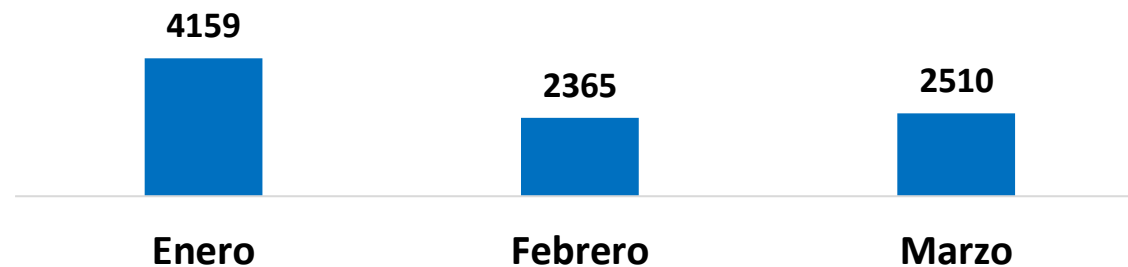




## ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



## Atención de chat mensual 2022





## CANTIDAD DE ATENCIONES 2022

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES
ESCRITAS	3.254
CHAT	9.034
<b>TOTAL</b>	<b>12.288</b>

Durante el primer trimestre de 2022 no se radico ninguna queja en contra de funcionario de la entidad. El mayor motivo de consulta durante el trimestre fue la Tarjeta Profesional Digital y fue necesario trasladar la PQRS 42022140200002669 al Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos. Por indisponibilidad de nuestro sistema telefónico Cisco, no fue posible consolidar información sobre este canal; una vez se solucione la dificultad se entregara el informe respectivo.





## 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 2022, 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	12.257	980
Permiso Temporal	203	26
Devoluciones de dinero	103	19
<b>Total</b>	<b>12.563</b>	<b>1.025</b>

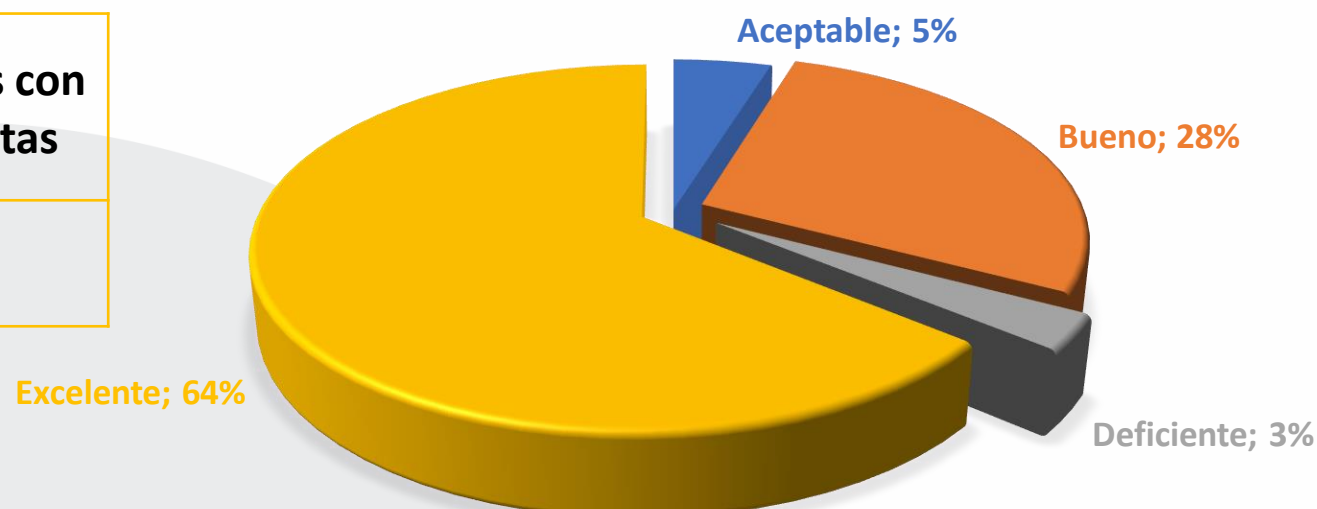




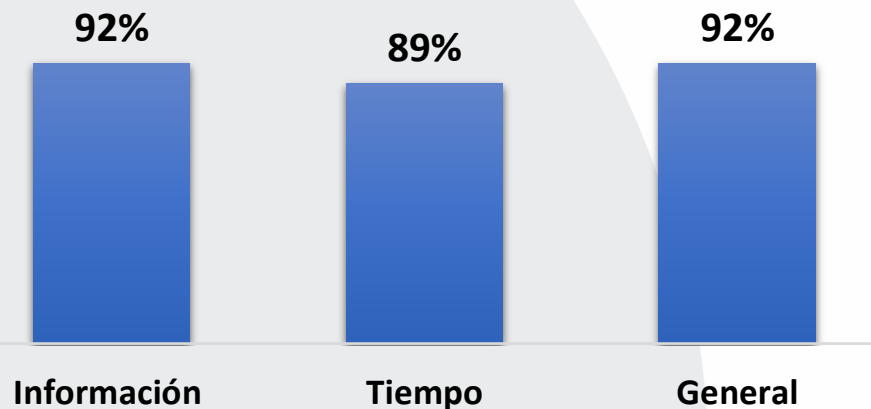
# TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?

Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	12.257	980



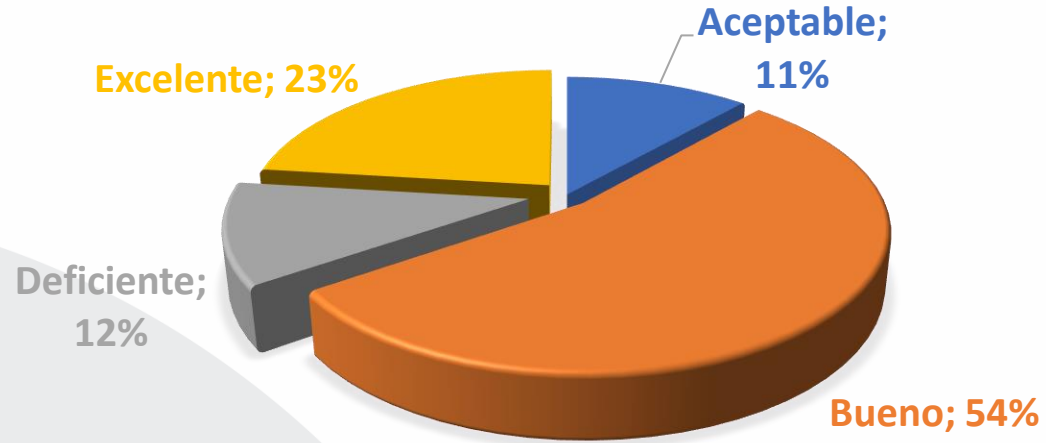
Nivel de satisfacción





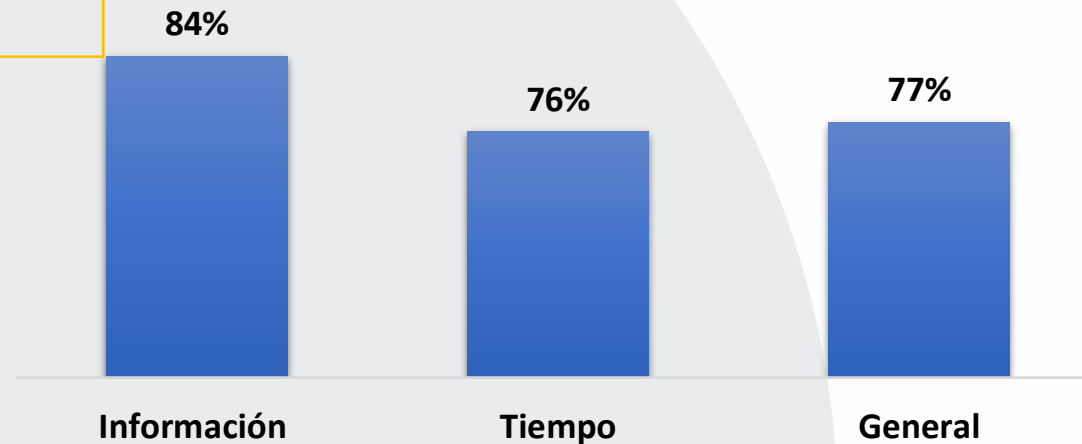
# TRÁMITE DE PERMISOS TEMPORALES

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Permiso Temporal	203	26

Nivel de satisfacción

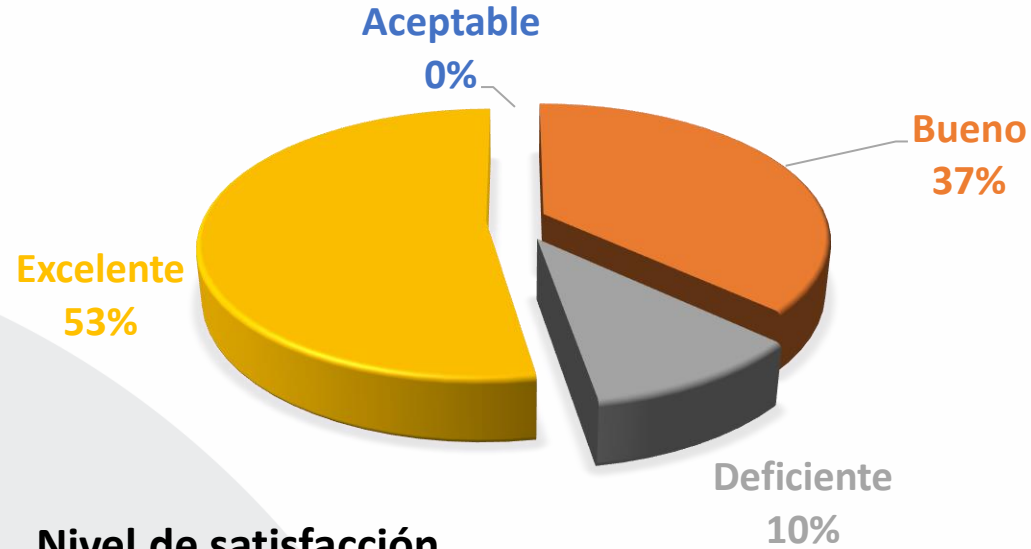




# SOLICITUDES DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

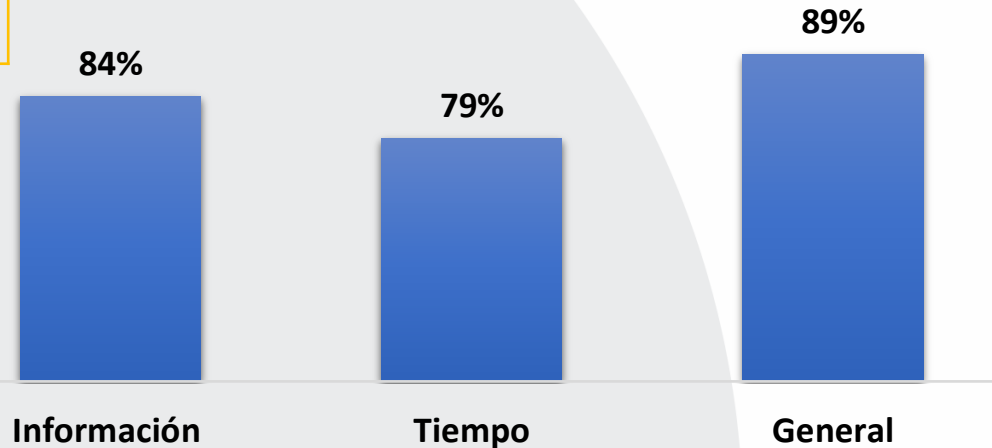


¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Devolución de Dinero	103	19

Nivel de satisfacción





# ENCUESTAS CHAT

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN?

Acceptable  
1%

Bueno  
36%

Excelente  
53%

Deficiente  
10%

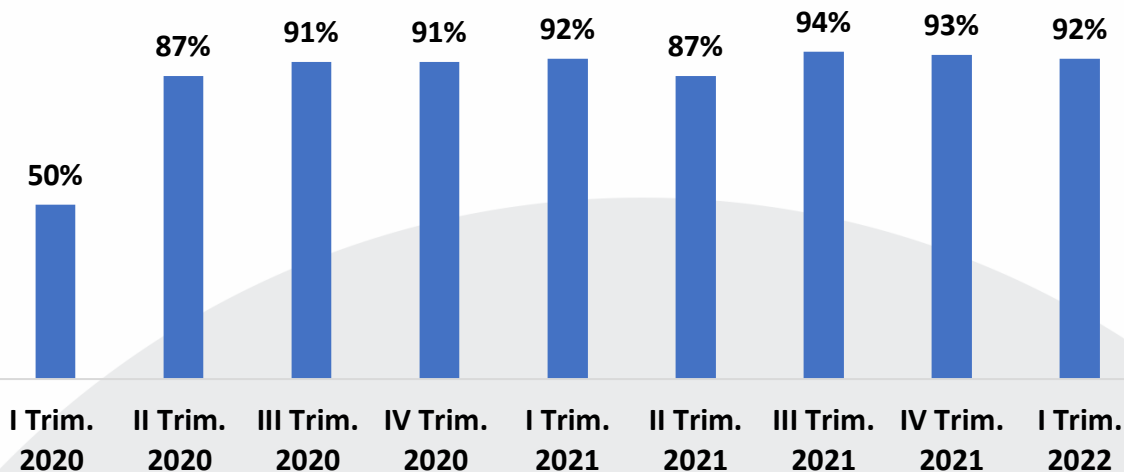
Encuestas  
contestadas

272

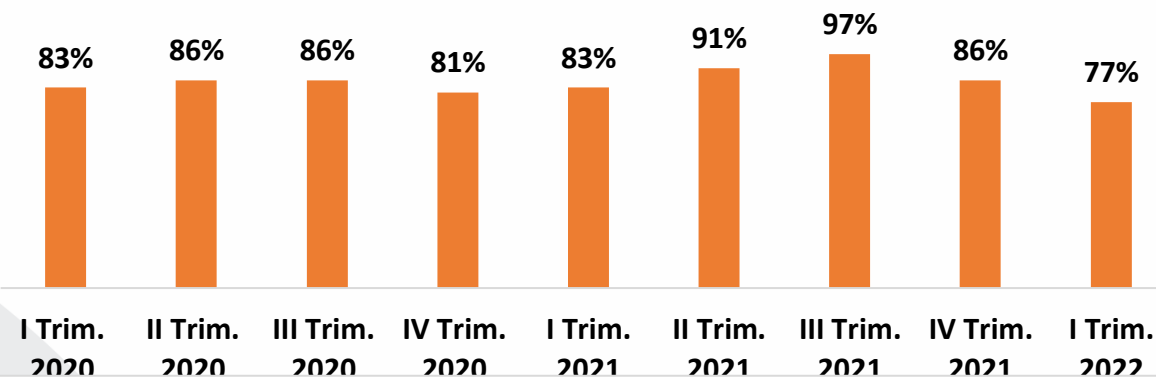




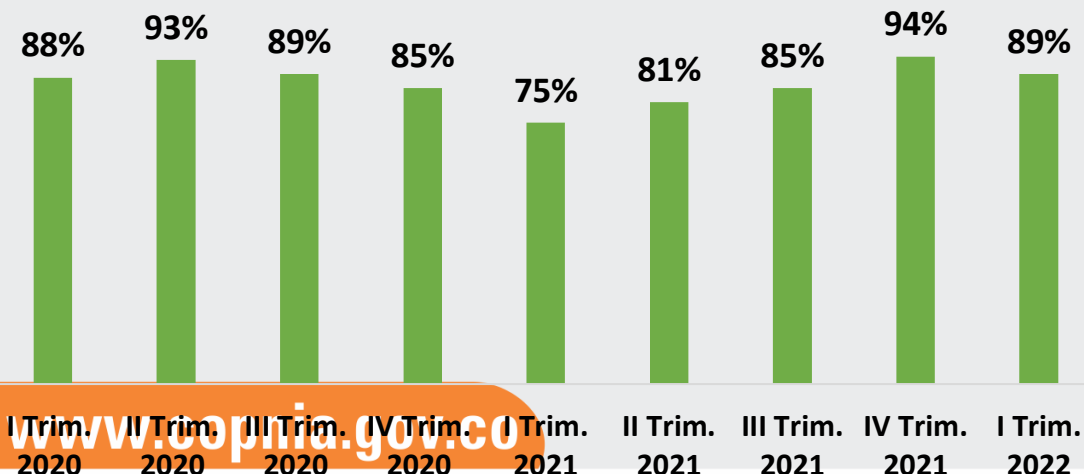
## Nivel de satisfacción tramite de Matrículas



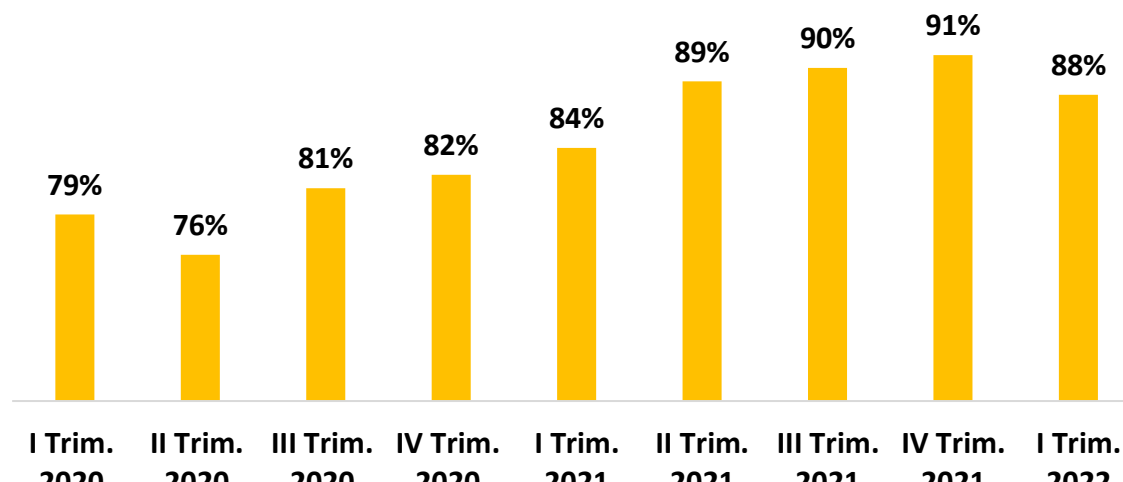
## Nivel de satisfacción tramite de Permisos Temporales



## Nivel de satisfacción Devolución de Dinero



## Chat





REPÚBLICA DE COLOMBIA

**COPNIA**

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



## Datos de Contacto

- Carlos Arturo Manosalva Quintero
  - Profesional de Gestión:
  - [carlosmanosalva@copnia.gov.co](mailto:carlosmanosalva@copnia.gov.co)
- 601 3220102 – 601 3220191 ext 210:

# GRACIAS

