



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C. 24 de julio de 2020

Síguenos en:

www.copnia.gov.co



@copnia



copnia

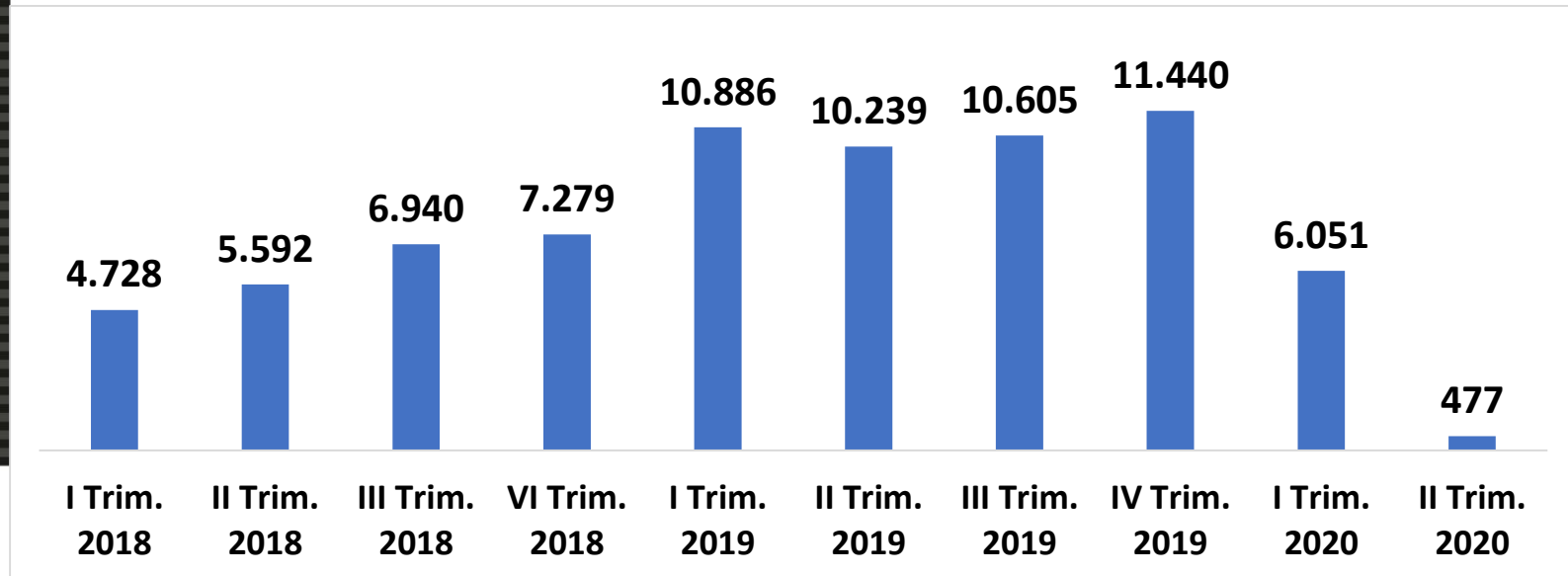


Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

ATENCIÓN TELEFONICA

Segundo trimestre 2020

LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



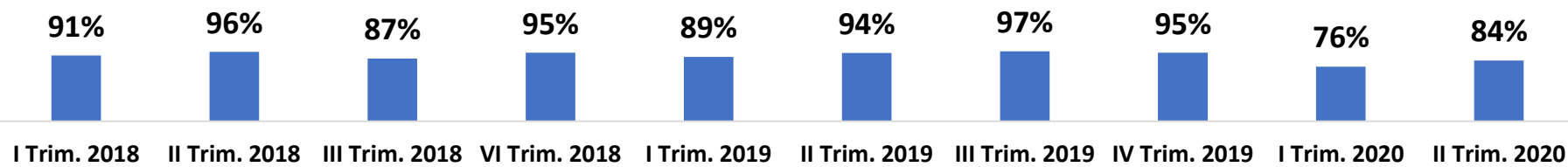
A partir del día 13 de marzo de 2020 se suspendió la atención de usuarios mediante el canal telefónico, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria derivado de la pandemia de Covid - 19 y se reanudo el 17 de junio de 2020.



NIVEL DE ATENCIÓN

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%
VI 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%

NIVEL DE ATENCIÓN

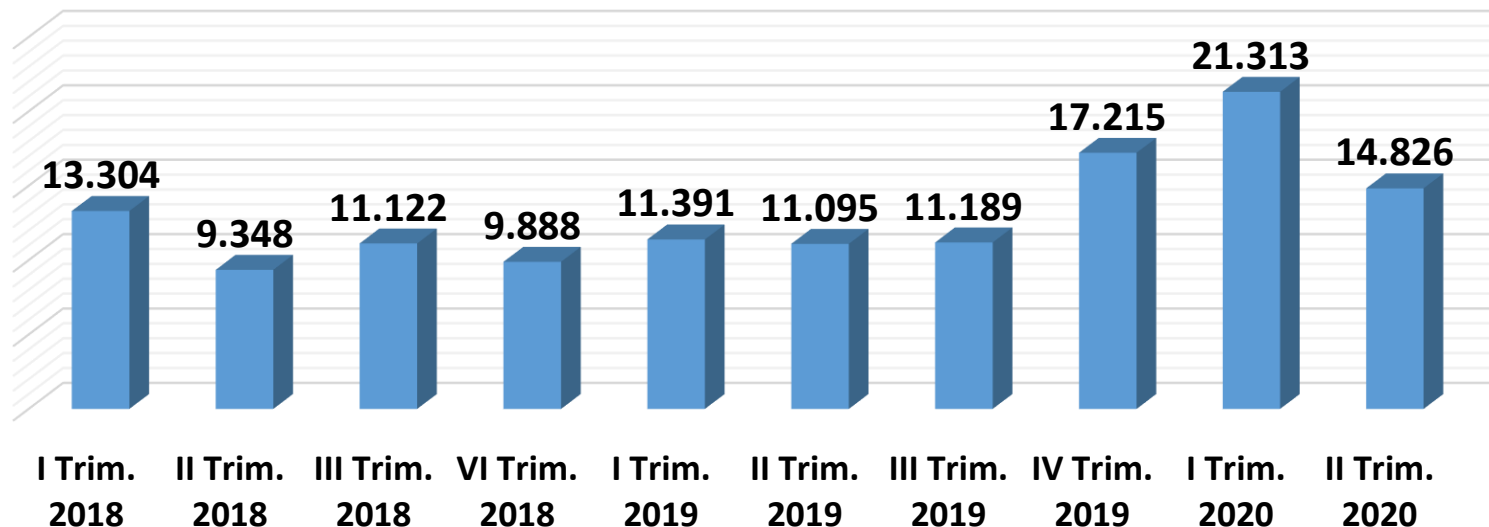


Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

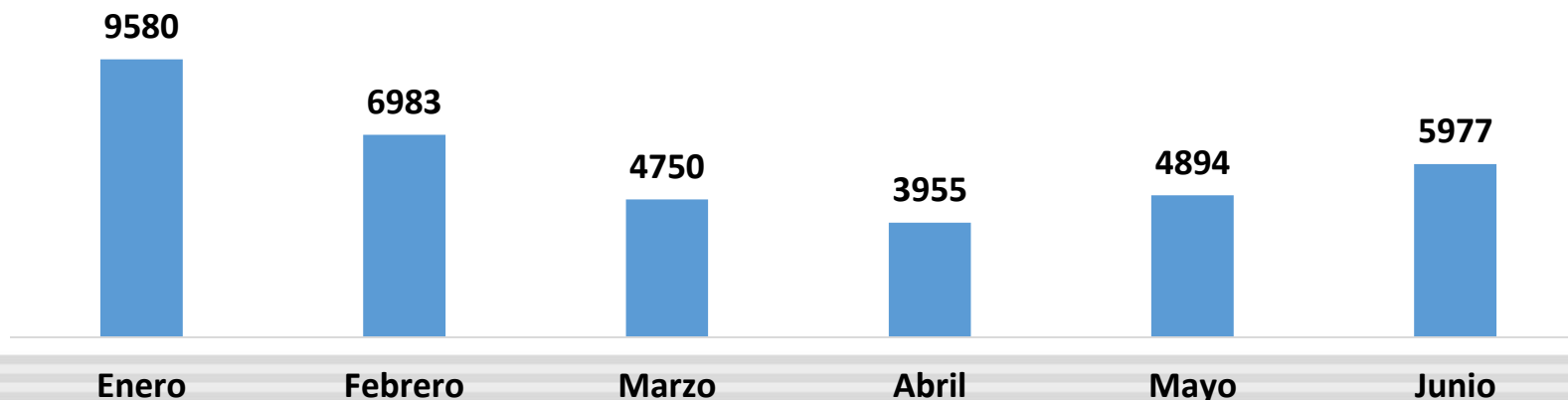
ATENCIÓN CANAL CHAT

Segundo Trimestre 2020

ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



Atención de chat mensual 2020



CANTIDAD DE ATENCIONES 2020

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES
ESCRITAS	5.097
TELEFONO	6.528
CHAT	36.139
TOTAL	47.764

Durante el segundo trimestre de 2020 no se presentaron PQRS quejas en contra de funcionarios de la entidad.



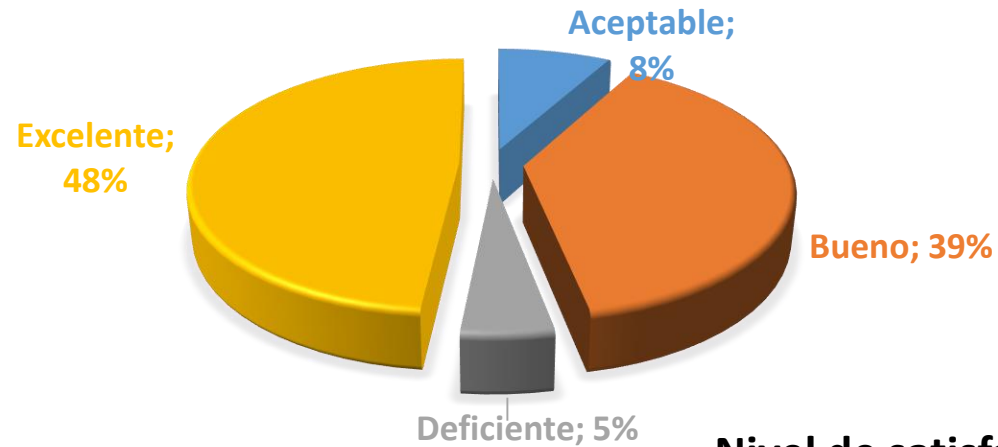
RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuestas de satisfacción		
Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	7.255	1.116
Permiso Temporal	200	52
Devoluciones de Dinero	53	29
Total	7.508	1.197

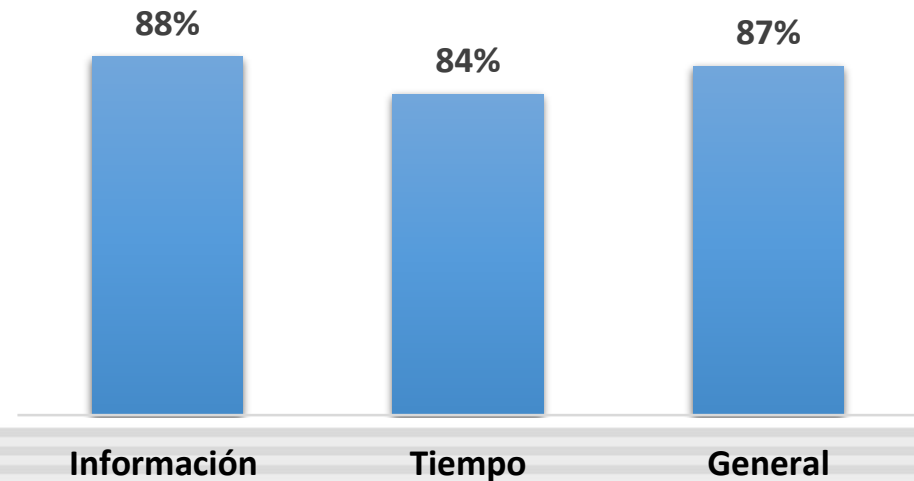


TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Nivel de satisfacción



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
7.255	1.116



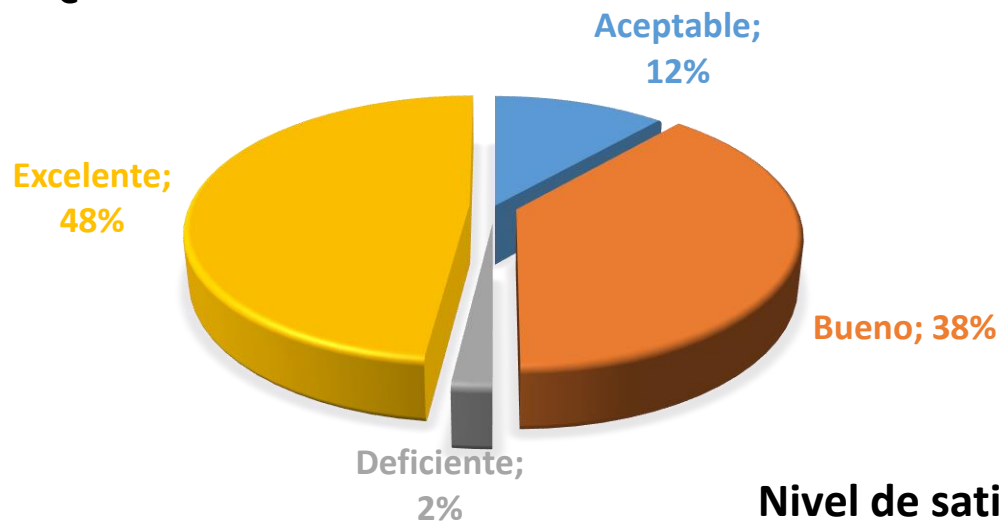
Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

TRÁMITE DE PERMISOS TEMPORALES

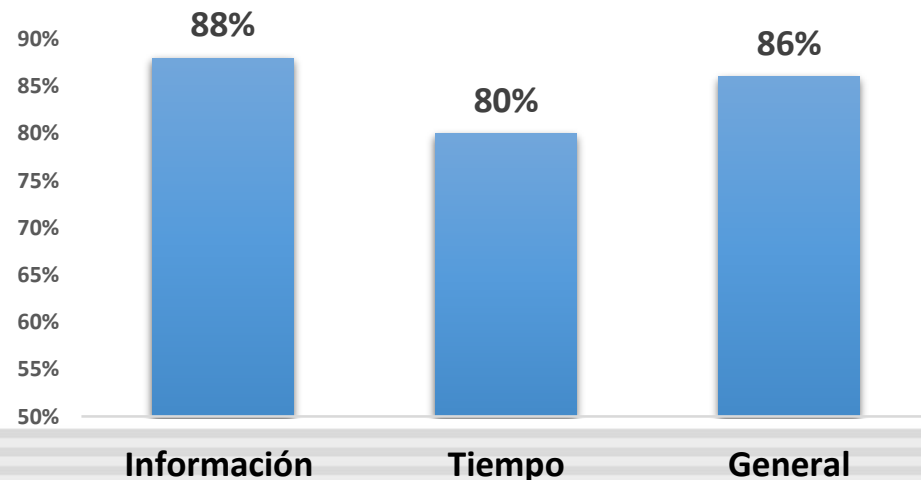
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
200	52

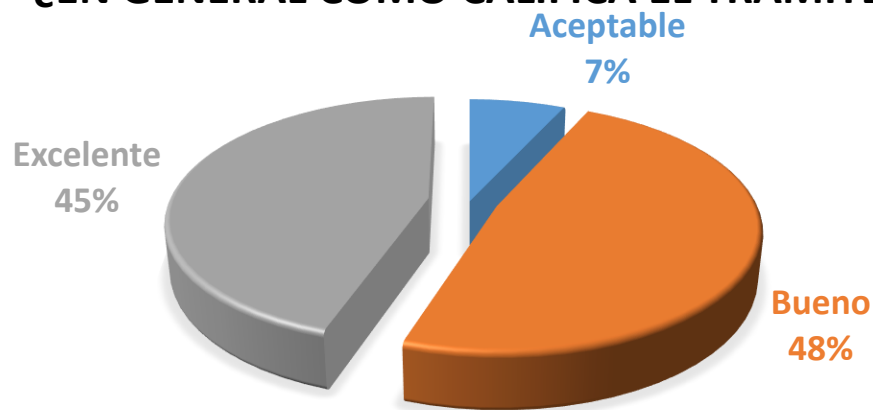


Nivel de satisfacción



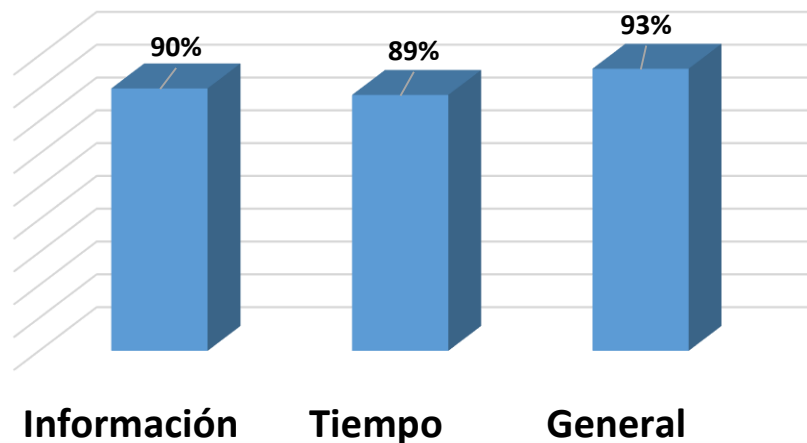
TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Nivel de satisfacción

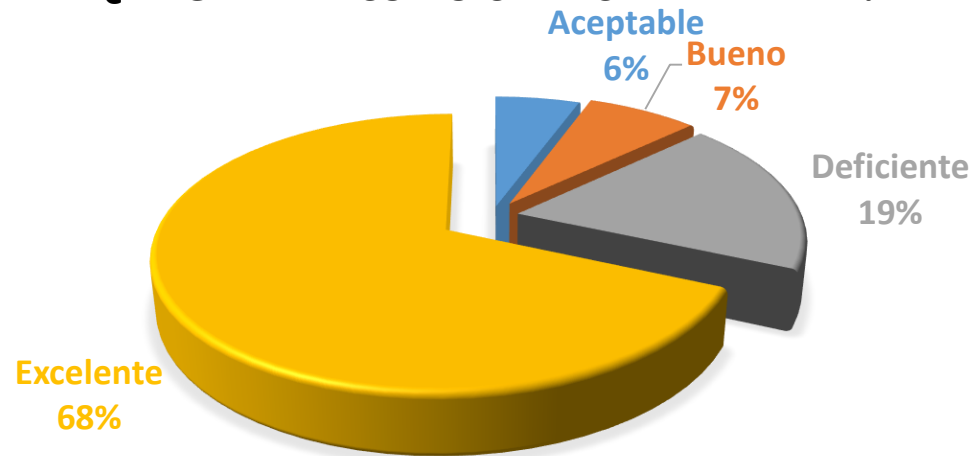
Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
53	29



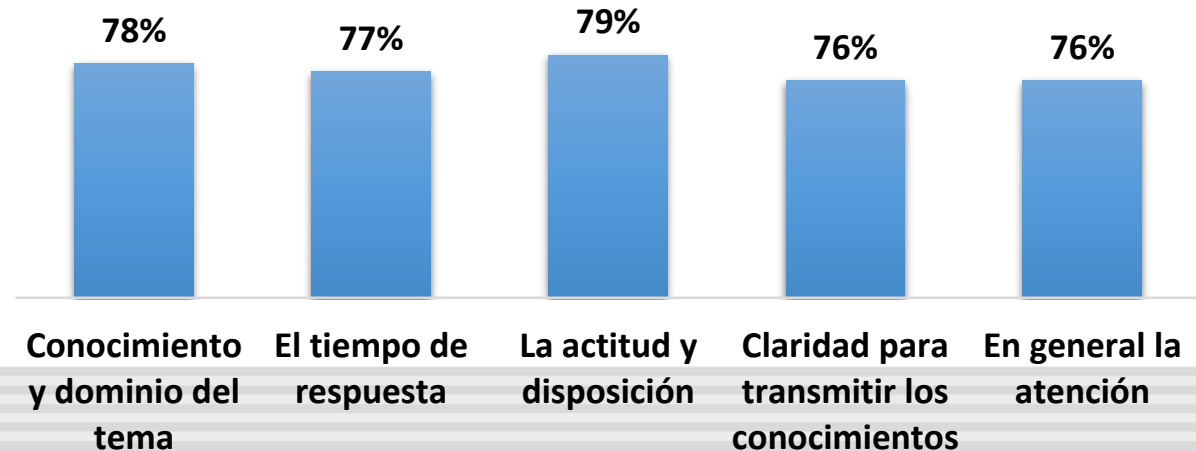
Nuestro compromiso es
hacer las cosas bien

ENCUESTAS CHAT

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Nivel de satisfacción



Encuestas con
respuestas

1232





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS

Síguenos en:

www.copnia.gov.co



@copnia



copnia

