



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C. 22 de Octubre de 2019



CO17/7812



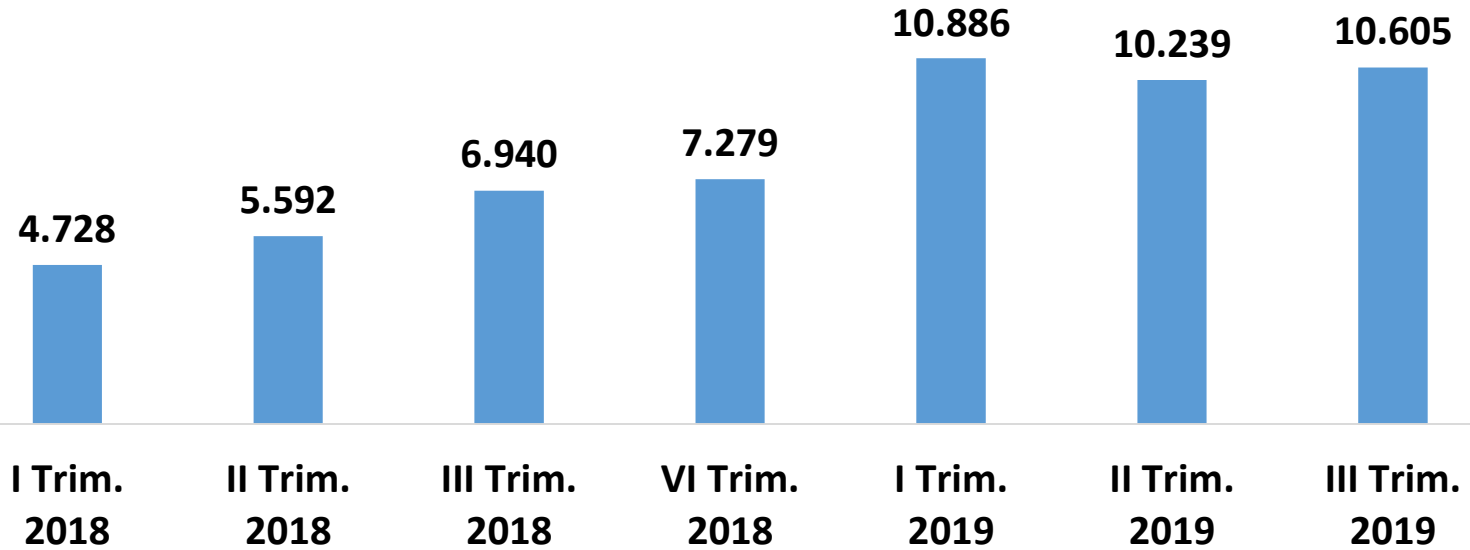


ATENCIÓN TELEFÓNICA

Tercer trimestre 2019



LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



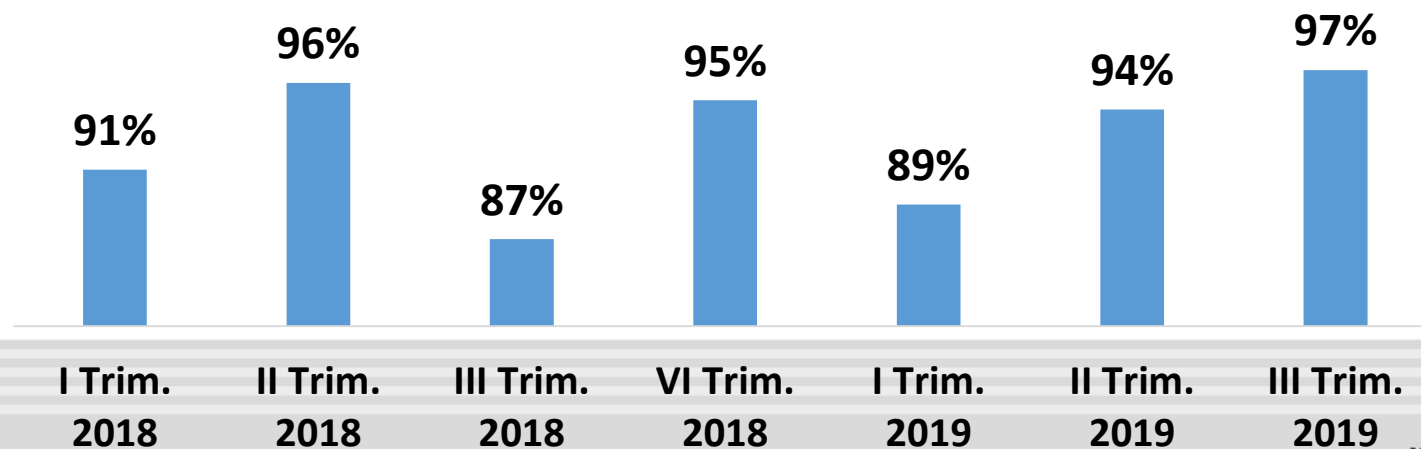
El promedio mensual durante 2018 fue de 2.045 llamadas y el promedio mensual durante los tres primeros trimestres de 2019 es de 3.526, lo que significa un incremento del 72%.





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%



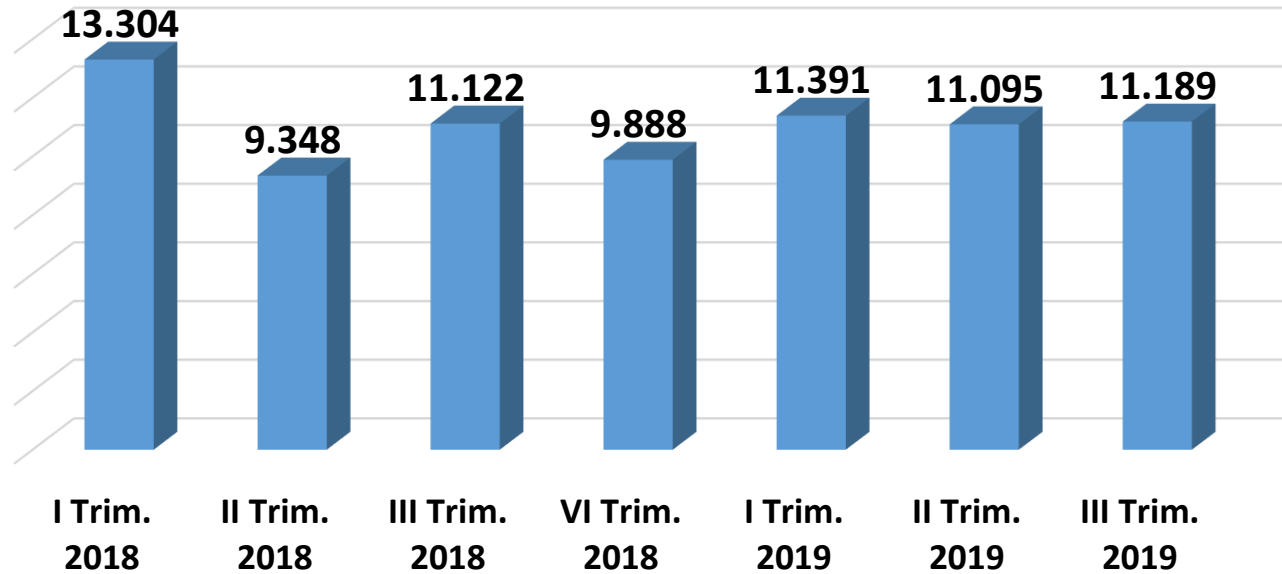


ATENCIÓN CANAL CHAT

Segundo Trimestre 2019



ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



El promedio mensual de chat atendidos durante el 2018 fue de 3.638 y el promedio mensual durante los primero tres trimestre de 2019 es de 3.742 lo cual corresponde a una variación del 3%.



CANTIDAD DE ATENCIONES 2019

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES
ESCRITAS	7.708
TELEFONO	31.730
CHAT	33.675
TOTAL	73.113





RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuestas de satisfacción

Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	10.580	1.347
Duplicado o reposición de tarjeta	377	84
Permiso Temporal	223	19
Solicitud devolución de dinero	166	7
Total	11.346	1.457



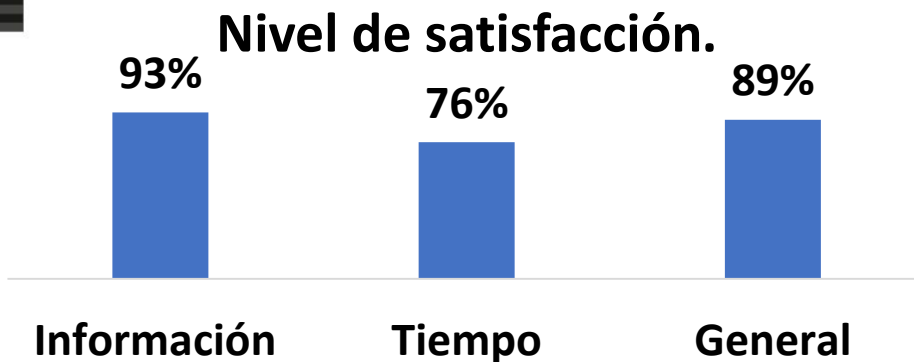
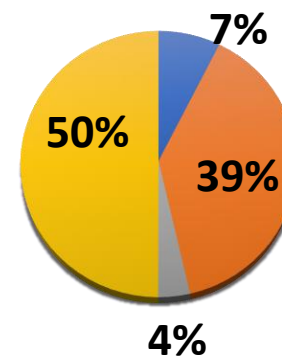


Trámite de matrícula profesional

¿En general, cómo califica el trámite ofrecido por la entidad?

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
10.580	1.347

■ Aceptable ■ Bueno ■ Deficiente ■ Excelente

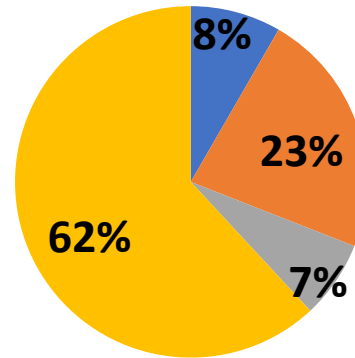




Duplicado o reposición de tarjeta

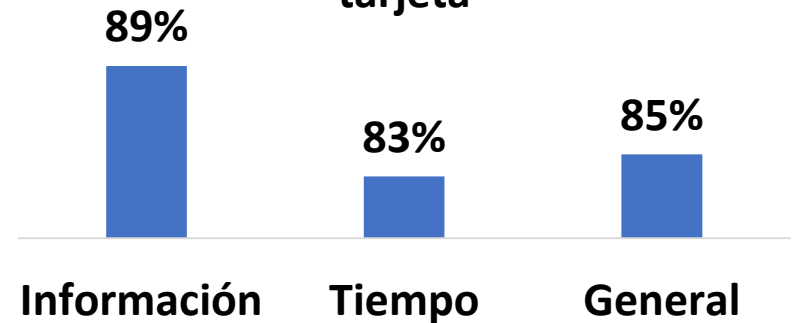
¿En general, cómo califica el trámite ofrecido por la entidad?

■ Aceptable
 ■ Bueno
 ■ Deficiente
 ■ Excelente



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
377	84

Duplicado o reposición de tarjeta

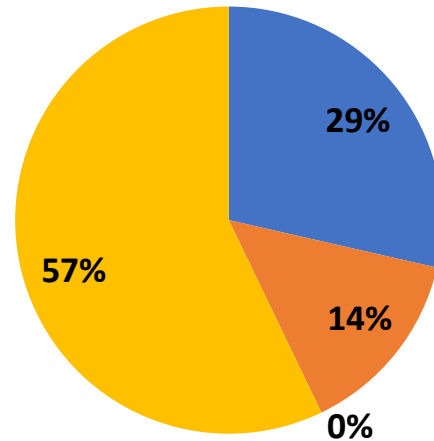




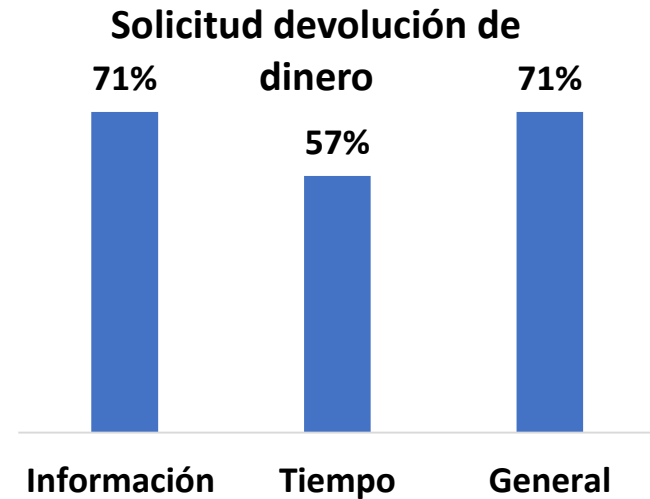
Devolución de dinero

¿En general, cómo califica el trámite ofrecido por la entidad?

■ Aceptable ■ Bueno ■ Deficiente ■ Excelente



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
166	7





Permisos Temporales

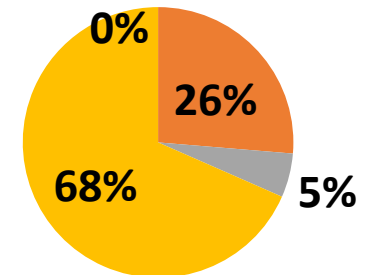
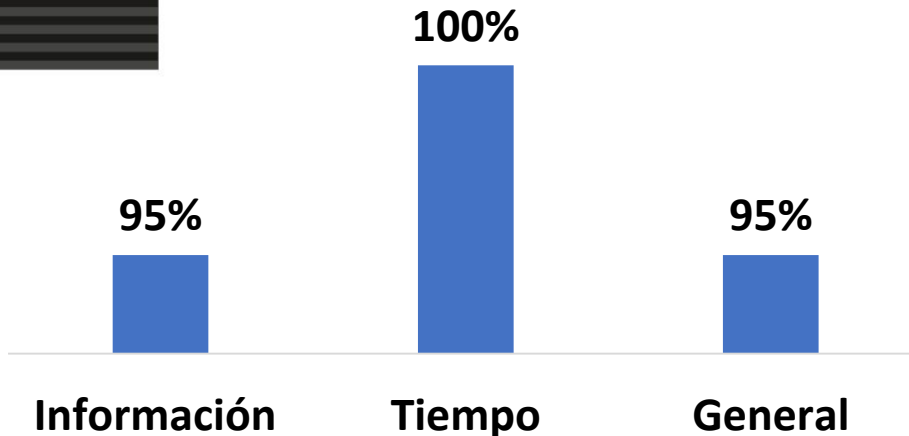
Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
223	19



¿En general, cómo califica el trámite ofrecido por la entidad?

■ Aceptable ■ Bueno ■ Deficiente ■ Excelente

Solicitud de permiso temporal



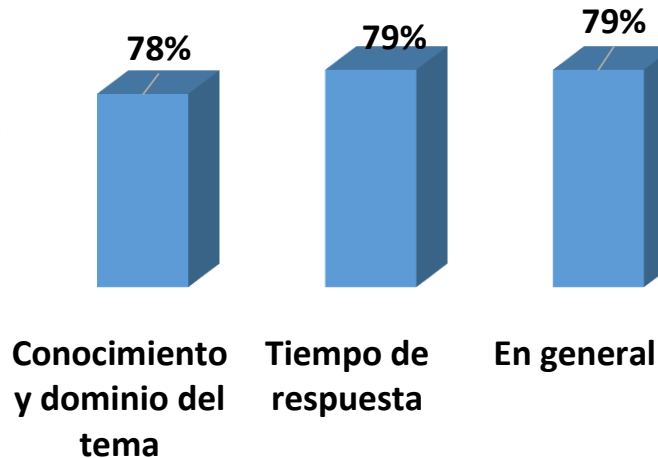


Encuestas chat

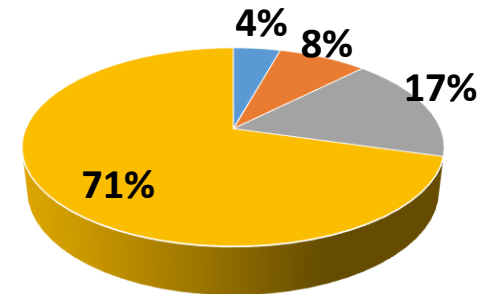
Encuestas con
 respuestas

624

Nivel de satisfacción



¿En general, cómo califica el servicio ofrecido por la entidad?



■ Aceptable ■ Bueno ■ Deficiente ■ Excelente





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS



CO17/7812

www.copnia.gov.co

