



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO

Bogotá D. C., 27 enero de 2017





ATENCION CALL CENTER

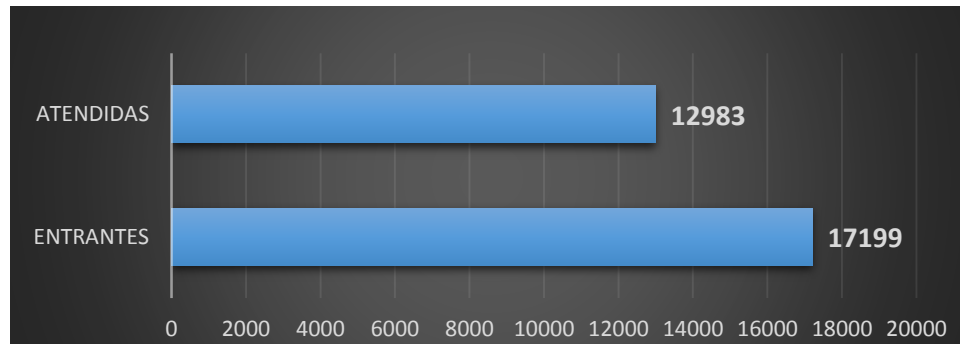
(ULTIMO TRIMESTRE 2016)



ATENCION LLAMADAS CALL CENTER (TOTAL AÑO 2016)

<u>ID de agente</u>	<u>Total de entrantes</u>	<u>Total Atendidas</u>	<u>Prom. de tiempo de conversación</u>	<u>LLAMADAS ATENDIDAS</u>
angelanova	1381	1038	00:02:34	75%
hernandorojas	1300	1239	00:02:56	95%
sandrapena	7938	5930	00:02:01	75%
andresrojas	6580	4776	00:02:48	73%

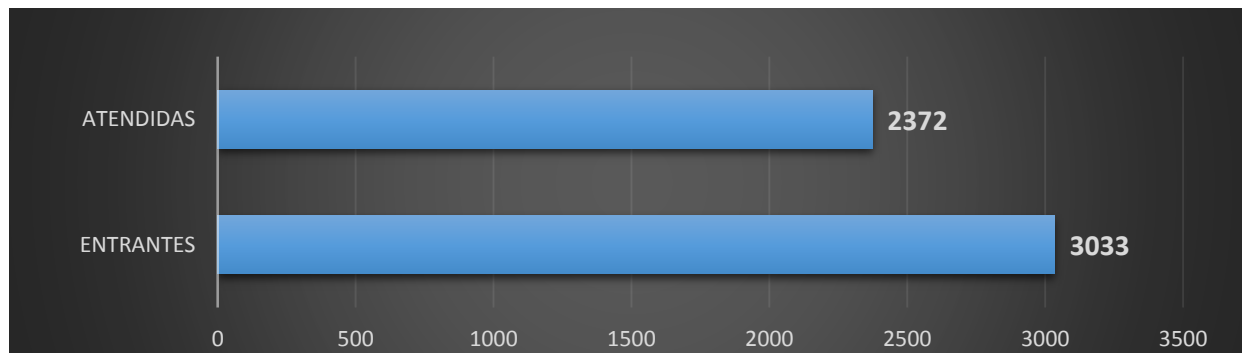
ENTRANTES	ATENDIDAS	PROMEDIO DE ATENCION	ABANDONO
17199	12983	75%	25%



ATENCION LLAMADAS CALL CENTER (ULTIMO TRIMESTRE 2016)

<u>ID de agente</u>	<u>Total de entrantes</u>	<u>Total Atendidas</u>	<u>Prom. de tiempo de conversación</u>	<u>LLAMADAS ATENDIDAS</u>
angelanova	217	129	00:02:46	59%
hernandorojas	1167	1112	00:02:53	95%
sandrapena	579	354	00:02:05	61%
andresrojas	1070	777	00:03:01	73%

ENTRANTES	ATENDIDAS	PROMEDIO DE ATENCION	ABANDONO
3033	2372	78%	22%



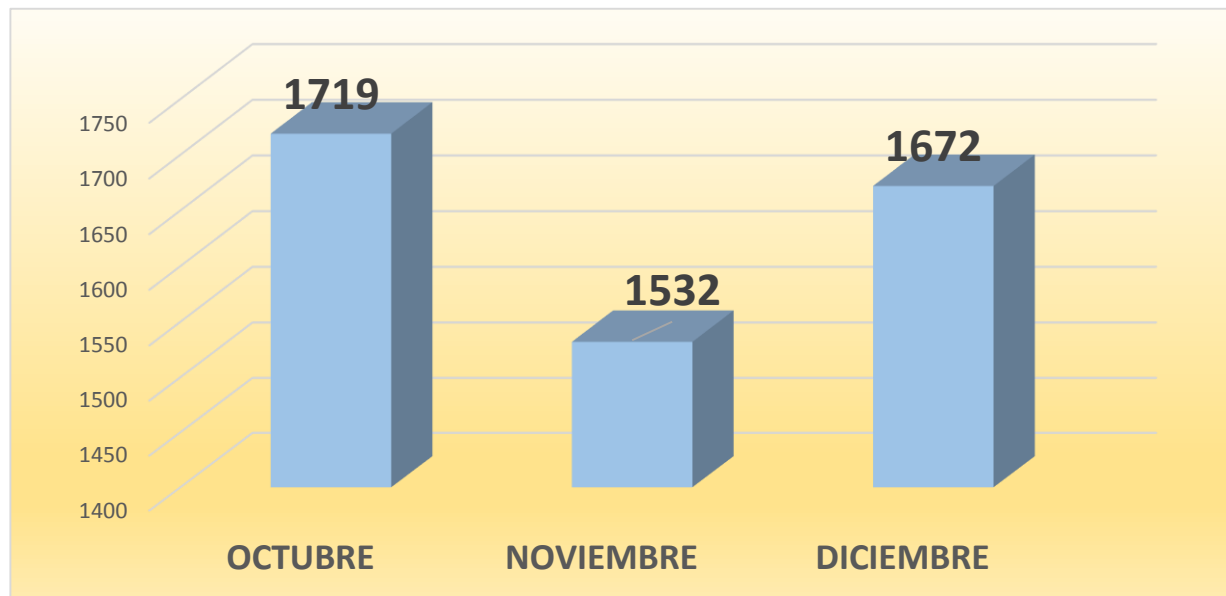


ATENCION CANAL CHAT

(ULTIMO TRIMESTRE 2016)



ATENCION CANAL CHAT (ULTIMO TRIMESTRE 2016)



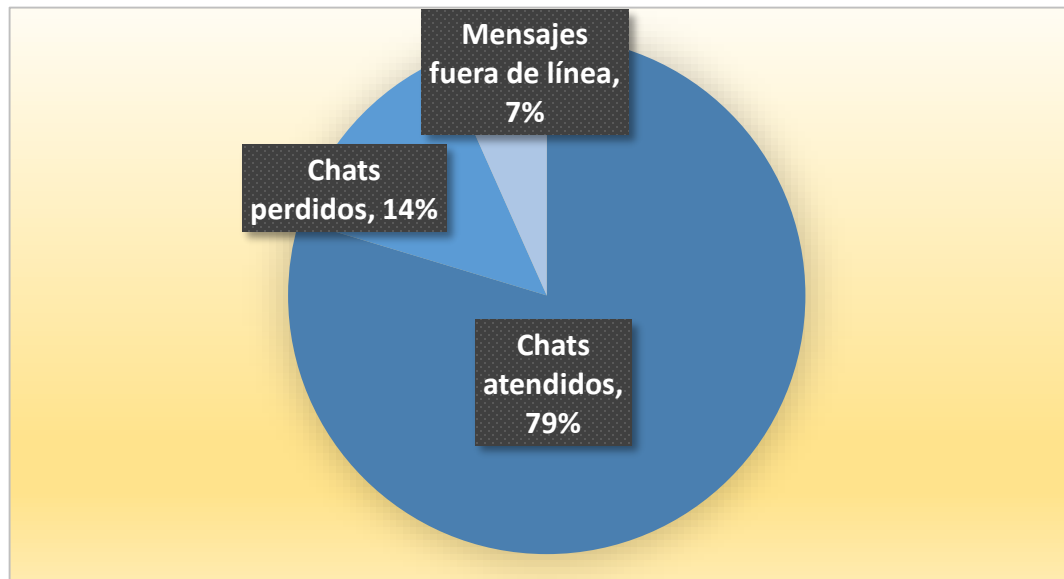
CHATS ATENDIDOS ULTIMO TRIMESTRE = 4.923



Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

ATENCIÓN CANAL CHAT (ULTIMO TRIMESTRE 2016)

Chats atendidos	4923
Chats perdidos	845
Mensajes fuera de línea	412



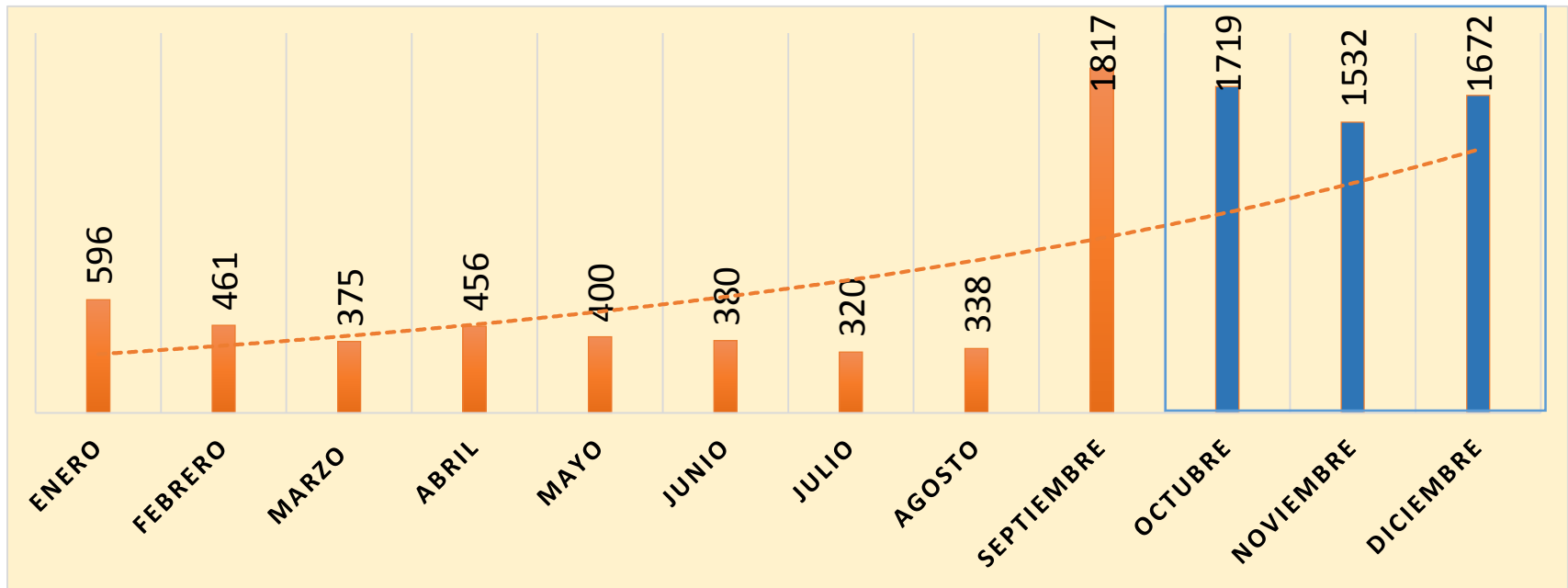
EVALUACION AGENTES (ULTIMO TRIMESTRE 2016)

ATENCION CHAT

Agente	Tiempo de respuesta	Duración media de los chats	Evaluación	Evaluación Anterior
Yoanh Rojas	00:01:09	00:14:21	89%	79%
Sandra Peña	00:03:03	00:16:14	90%	86%
Angela Nova	00:01:43	00:15:54	90%	87%
Maricela Oyola	00:01:30	00:22:01	91%	90%
Angee Torres	00:01:02	00:20:39	94%	99%
Hernando rojas	00:00:33	00:17:35	89%	88%



COMPORTAMIENTO CHAT 2016



TOTAL ATENDIDOS 2016 = 10.066

ATENDIDOS ULTIMO TRIMESTRE = 4.923



Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

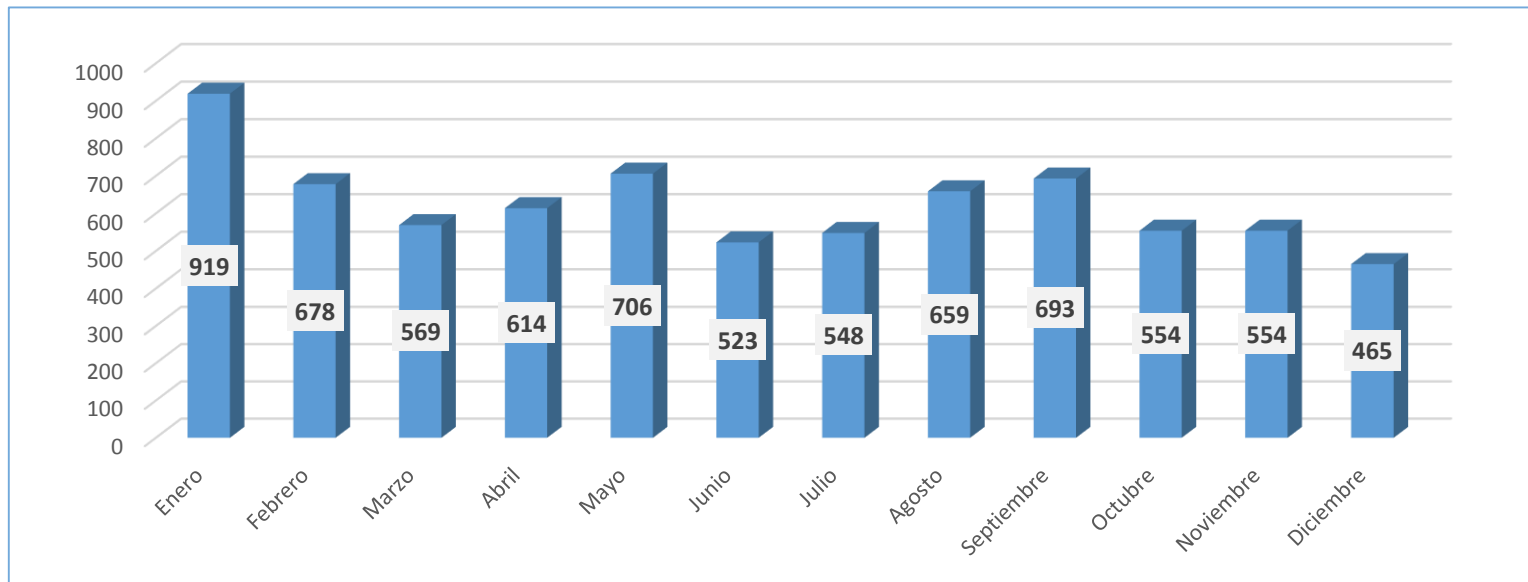


ATENCION PQRS ESCRITAS

(ULTIMO TRIMESTRE 2016)



ATENCIÓN PQRS ESCRITAS (2016)



TOTAL PQRS 2016= 7482



Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



GESTIÓN

OCT-NOV-DIC 2016

Seguimiento y control al proceso de atención al ciudadano, ajustando diariamente el plan de trabajo para el grupo, reorganizando tareas diarias, con el fin de dar respuesta oportunamente en todos los canales.

Interacción y mesas de trabajo con área de sistemas ajustando reportes para hacer seguimiento adecuado de la gestión y mitigando los riesgos que se puedan generar.

Actualización de la información en la página web, en todo lo relacionado con tramites e información al ciudadano, con apoyo del área de Comunicaciones



Solicitudes trasladadas 2016

TRASLADO	DIAS								
	2	6	7	8	9	10	12	15	56
CONSEJO PROFESIONAL DE GEOLOGIA			1						1
CONSEJO PROFESIONAL DE INGENIERIA DE TRANSPORTE Y VIAS DE COLOMBIA-CPITVC								1	
CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE ARQUITECTURA Y SUS PROFESIONES AUXILIARES			1		1	1	3		
Total general	1	1	3	1	2	1	3	1	1



GESTIÓN

OCT-NOV-DIC 2016

Se efectuó la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, el cual consiste en un sistema que ofrece información a través de Internet sobre los trámites exigibles a los ciudadanos en Colombia. El SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución o dependencia
Unico	44002	10/01/2017	Permisos temporales para ejercer sin matrícula a personas tituladas y domiciliadas en el exterior	CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA
Unico	44708	10/01/2017	Duplicado o reposición de tarjeta	CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA
Unico	44697	10/01/2017	Certificado de inscripción profesional	CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA
Unico	43592	10/01/2017	Matrícula profesional	CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA
Unico	44706	10/01/2017	Certificado de matrícula	CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA

