



REPÚBLICA DE COLOMBIA

**COPNIA**

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

# INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C., 24 de Julio de 2018



Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

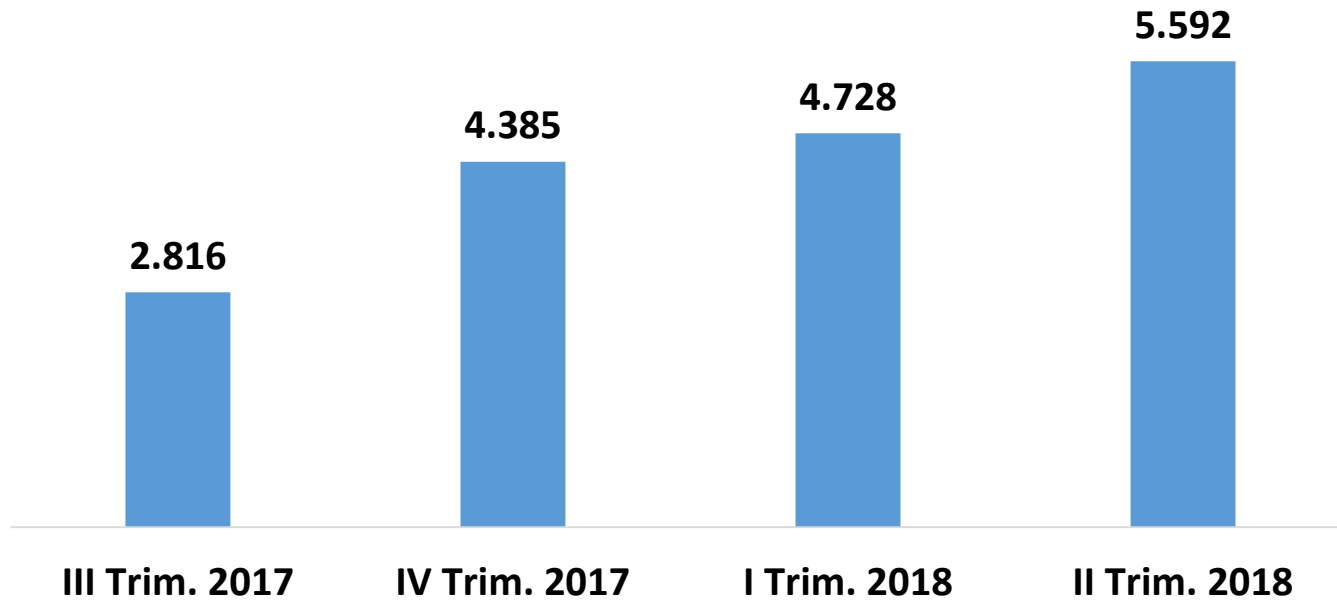


# **ATENCIÓN CALL CENTER**

## **Segundo trimestre 2018**



## LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



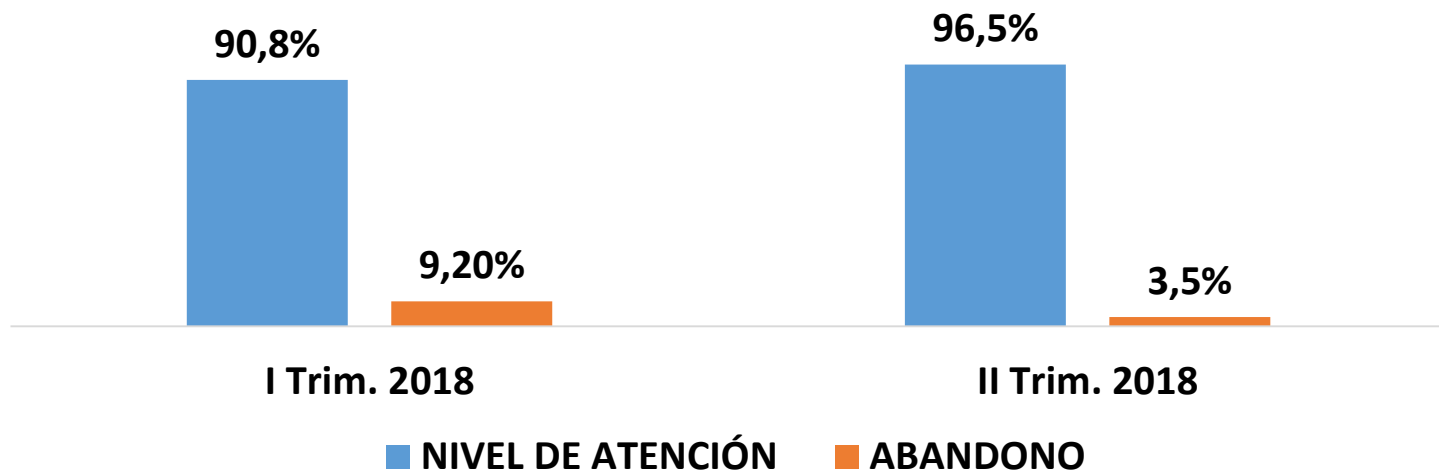
Aumento en la Atención Telefónica			
IV Trim. 2017	I Trim. 2018	II Trim. 2018	Total
56%	8%	18%	82%



# NIVEL DE ATENCIÓN

PERIODO	ENTRANTES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCIÓN	ABANDONO
I Trim. 2018	5.207	4.728	479	<b>90,8%</b>	<b>9,20%</b>
II Trim. 2018	5.795	5.592	203	<b>96,5%</b>	<b>3,5%</b>

## NIVEL DE ATENCIÓN



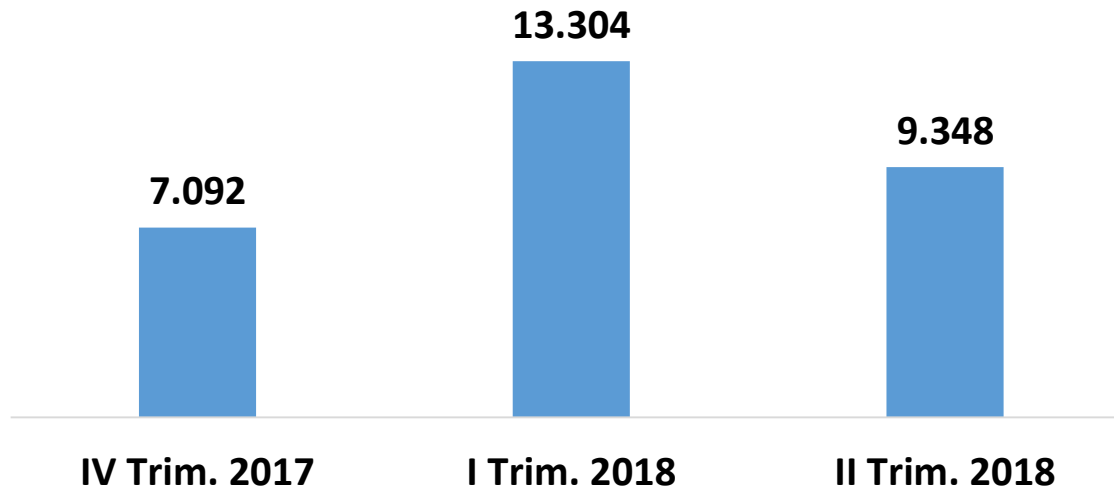


# **ATENCIÓN CANAL CHAT**

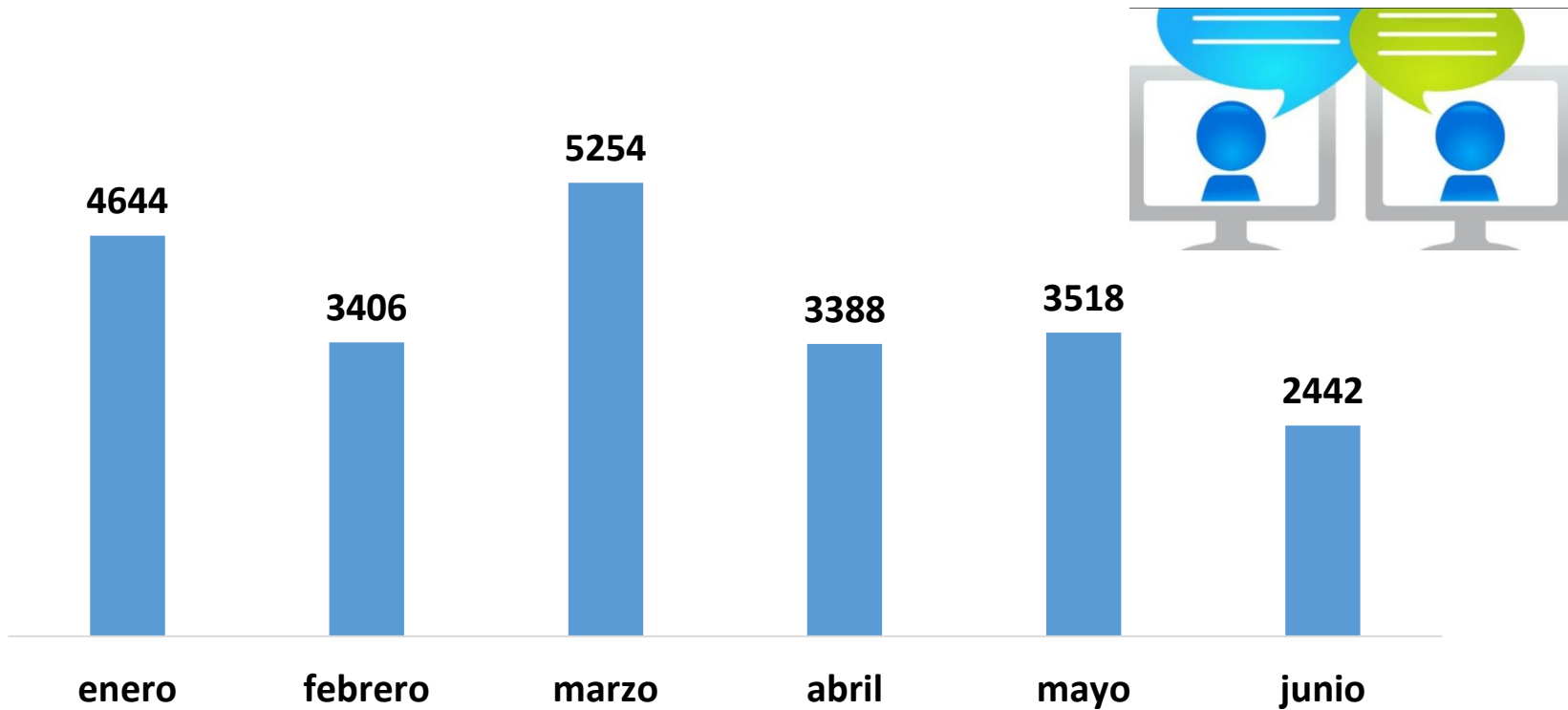
## **(Segundo Trimestre 2018)**



## ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



## ATENCIÓN DE CHAT POR MES 2018





# **Encuestas de satisfacción**

## **(Segundo Trimestre 2018)**

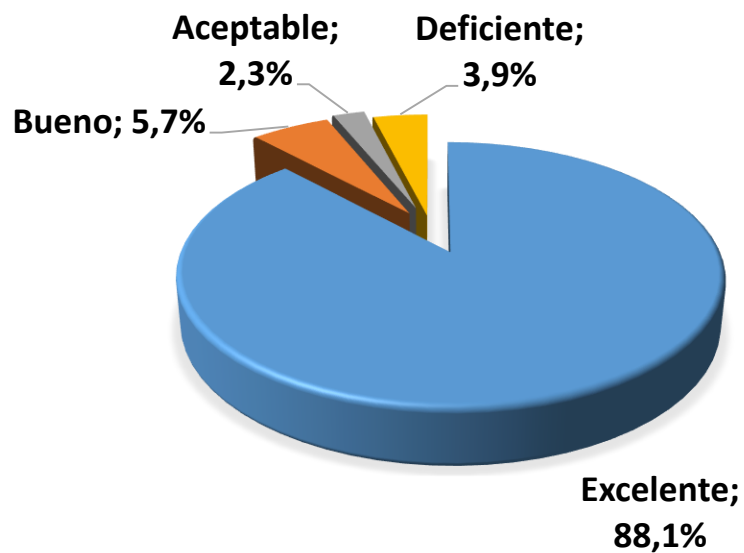




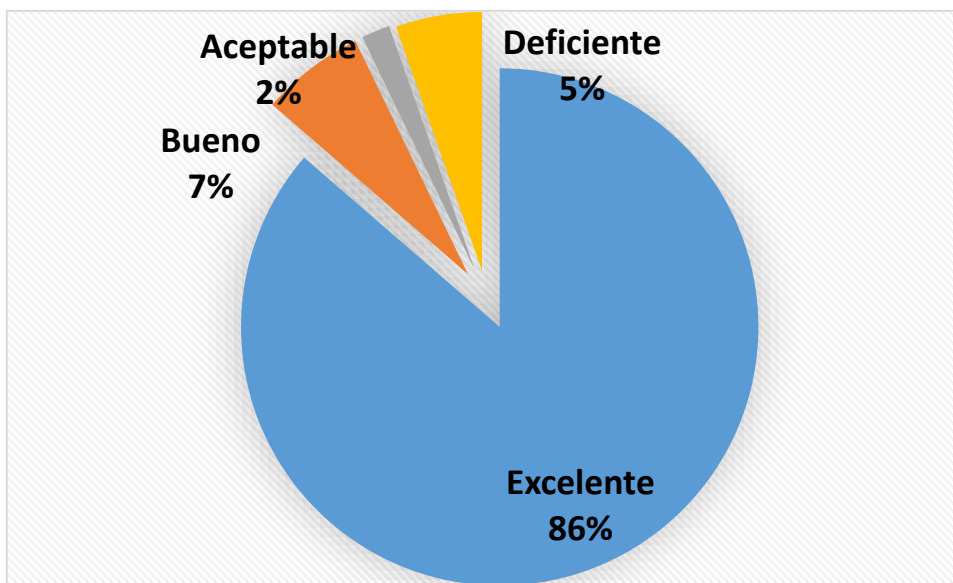
# SATISFACCIÓN DE USUARIOS (CHAT)



I Trim 2018.



II Trim 2018.

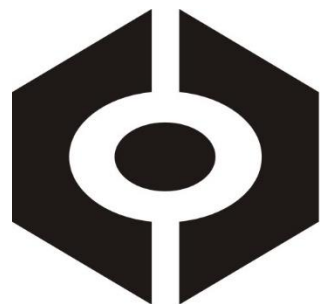




<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>						
<b>Canal de Atención</b>	<b>Periodo</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Total</b>
<b>Chat</b>	I Trim. 2018	1.529	99	40	68	<b>1736</b>
	II Trim. 2018	1.266	95	26	79	<b>1.466</b>
<b>Telefónico</b>	I Trim. 2018	6	1	0	1	<b>8</b>
	II Trim. 2018	8	1	0	2	<b>11</b>
<b>Escrito</b>	I Trim. 2018	7	2	0	4	<b>13</b>
	II Trim. 2018	2	0	1	1	<b>4</b>
<b>Total</b>		<b>2818</b>	<b>198</b>	<b>67</b>	<b>155</b>	<b>3238</b>

**Nivel de satisfacción general del 93%**





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



CO17/7812

