



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

# INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C. 23 de Julio de 2019



CO17/7812



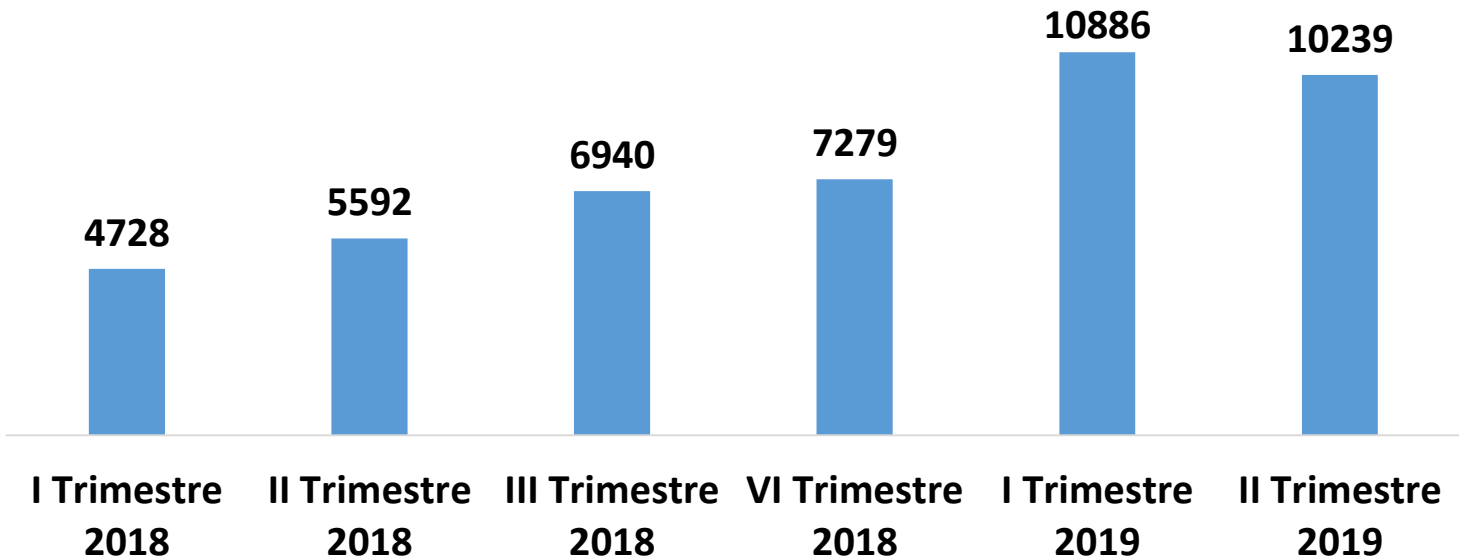


# **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

## **Segundo trimestre 2019**



## LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



El promedio mensual durante 2018 fue de 2.045 llamadas y el promedio mensual durante el primer trimestre de 2019 es de 3.621, lo que significa un incremento del 72%.

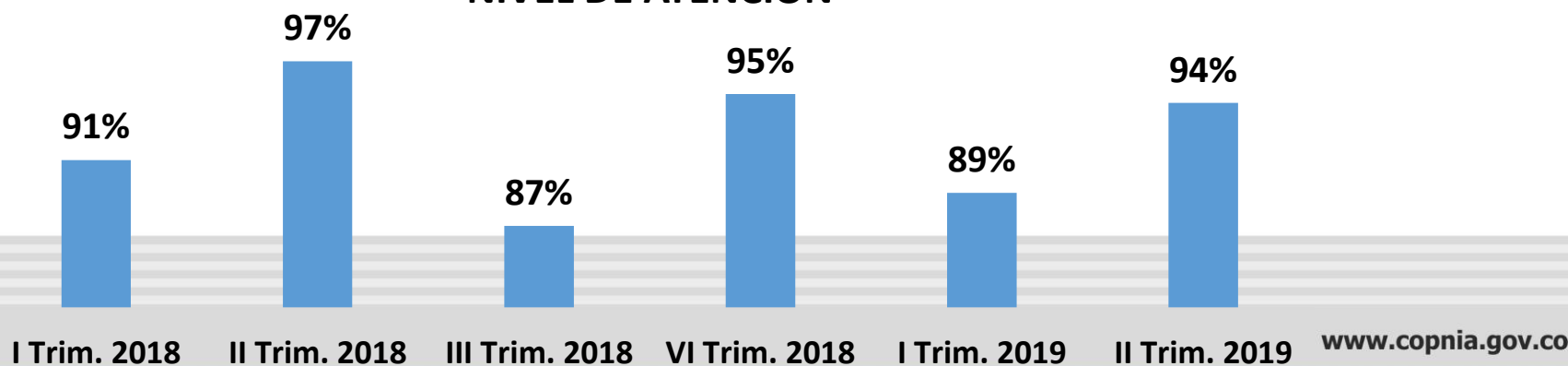




## NIVEL DE ATENCIÓN

PERIODO	ENTRANTES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCIÓN	ABANDONO
I Trim. 2018	5.207	4.728	479	<b>91%</b>	<b>9%</b>
II Trim. 2018	5.795	5.592	203	<b>97%</b>	<b>4%</b>
III Trim. 2018	8.002	6.940	1.062	<b>87%</b>	<b>13%</b>
VI Trim. 2018	7.675	7.279	396	<b>95%</b>	<b>5%</b>
I Trim. 2019	12.181	10.886	1.295	<b>89%</b>	<b>11%</b>
II Trim. 2019	10.839	10.239	600	<b>94%</b>	<b>6%</b>

### NIVEL DE ATENCIÓN



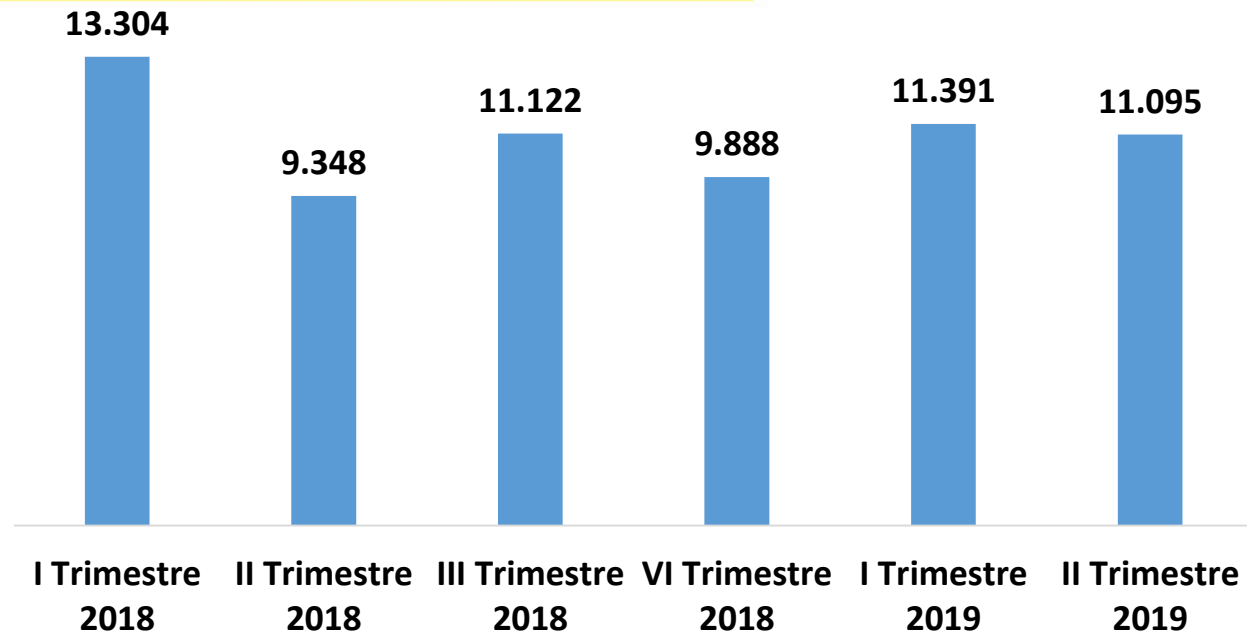


# **ATENCIÓN CANAL CHAT**

## **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 el primer trimestre de 2019 es de 3.747 lo cual corresponde a una variación del 3%.



# CANTIDAD DE ATENCIONES 2019

CANAL DE ATENCIÓN	NO. DE ATENCIONES
ESCRITAS	4.980
TELEFONO	21.125
CHAT	22.486
<b>TOTAL</b>	<b>48.591</b>





# RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuestas de satisfacción		
Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	9.464	2.848
Duplicado o reposición de tarjeta	433	150
Permiso Temporal	145	15
Solicitud devolución de dinero	50	29
<b>Total</b>	<b>10.912</b>	<b>1.711</b>



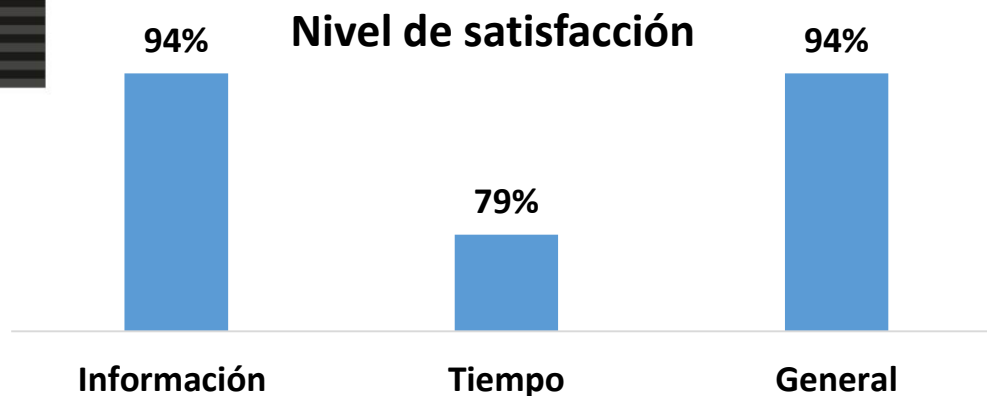
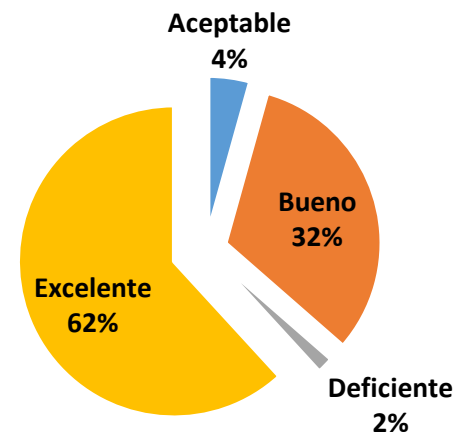




# Trámite de matrícula profesional

## ¿EN GENERAL, CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE OFRECIDO POR LA ENTIDAD

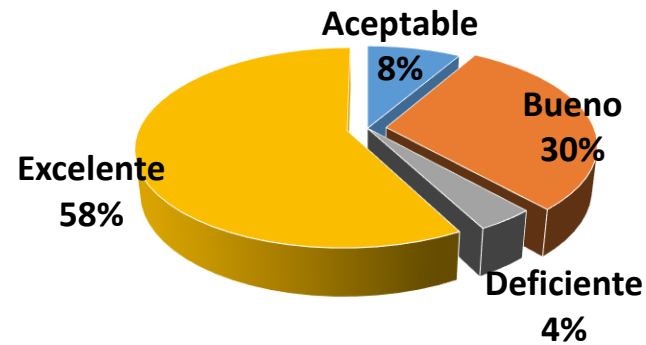
Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
9.727	5.429



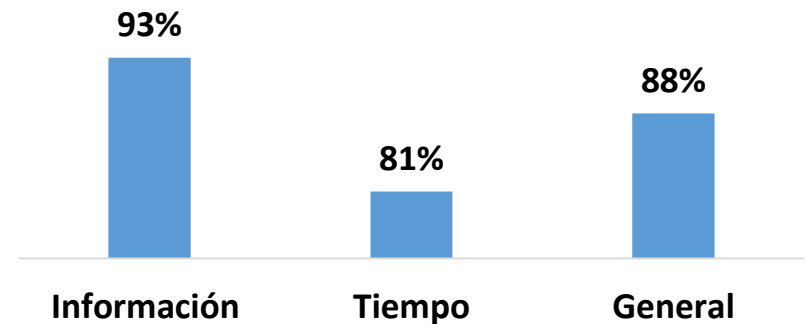


# Duplicado o reposición de tarjeta

¿EN GENERAL, CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE OFRECIDO POR LA ENTIDAD?



Nivel de satisfacción

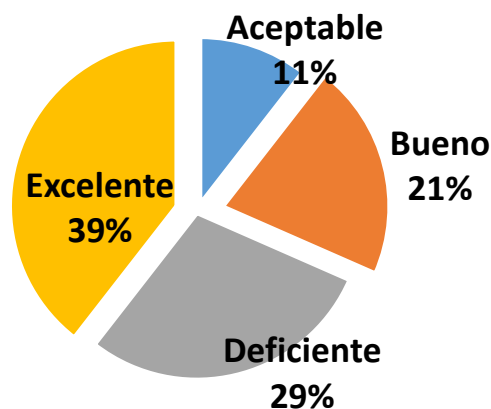


Encuestas enviadas	Encuestas con respuesta
438	237



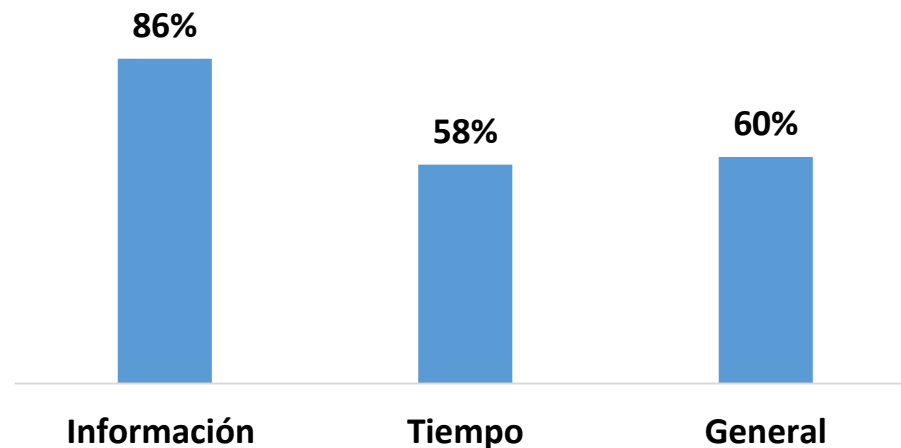
# Devolución de dinero

¿EN GENERAL, CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE OFRECIDO POR LA ENTIDAD?



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
96	38

Nivel de satisfacción



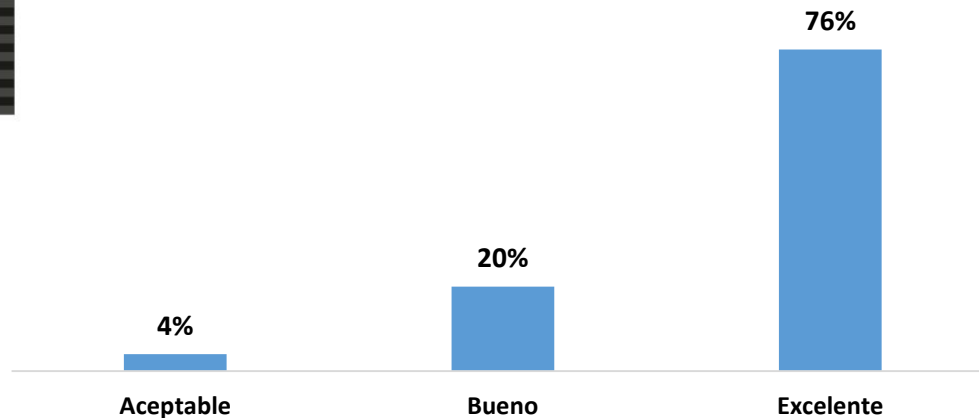


# Permisos Temporales

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
189	55



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



Nivel de satisfacción 96%

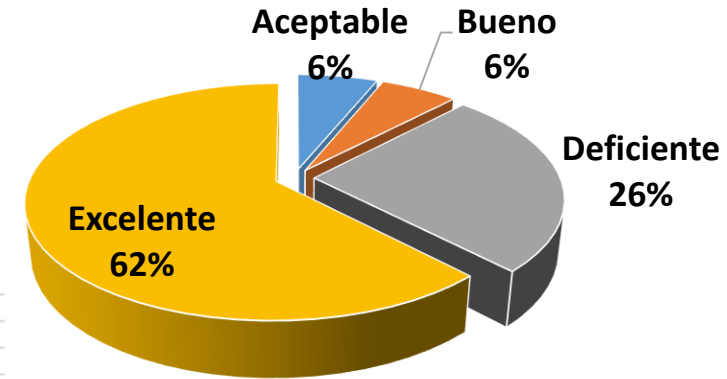


# Encuestas chat

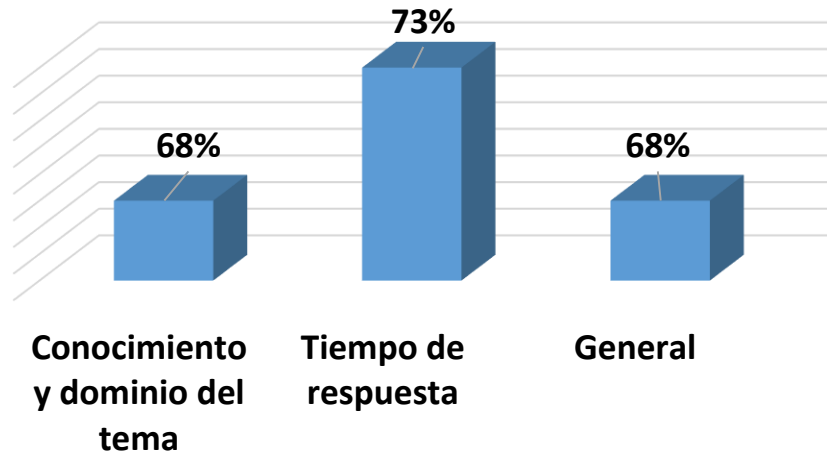
Encuestas con  
 respuestas

1,392

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



## Nivel de satisfacción





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

**GRACIAS**



CO17/7812

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

