



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C. 30 de abril de 2020



CO177812



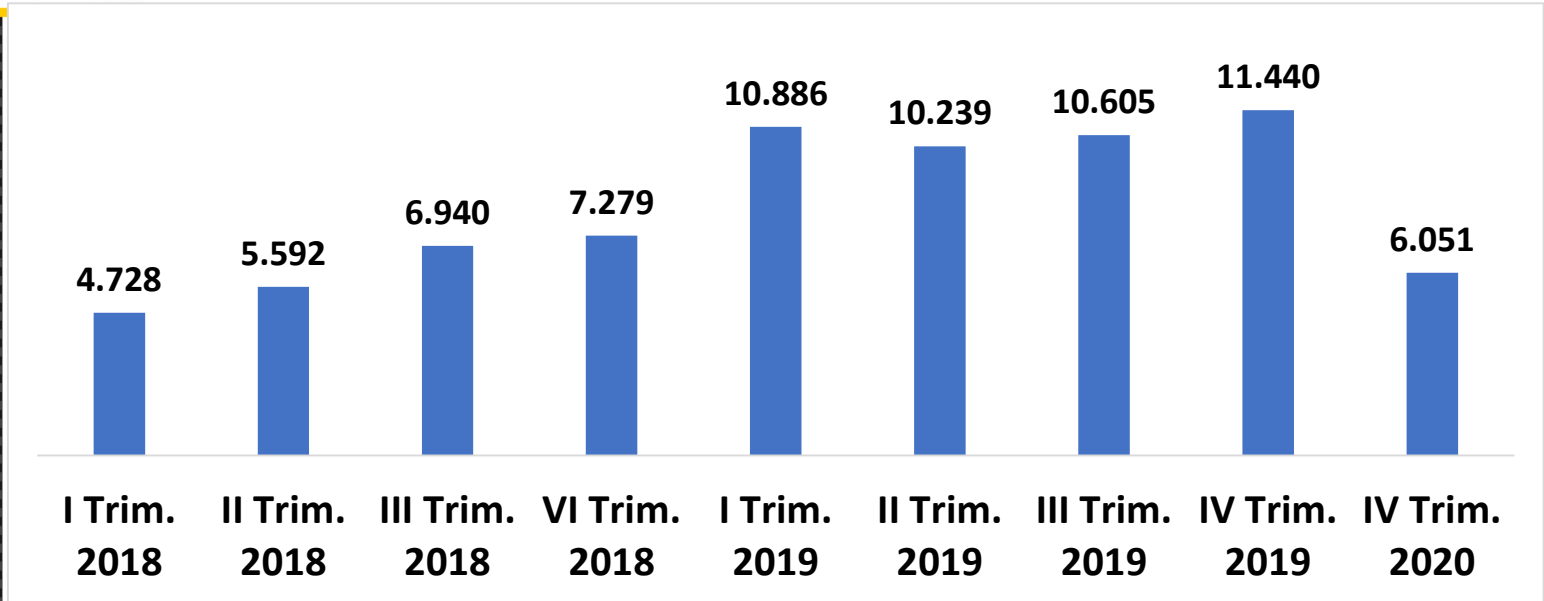


ATENCIÓN TELEFÓNICA

Primer trimestre 2020



LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



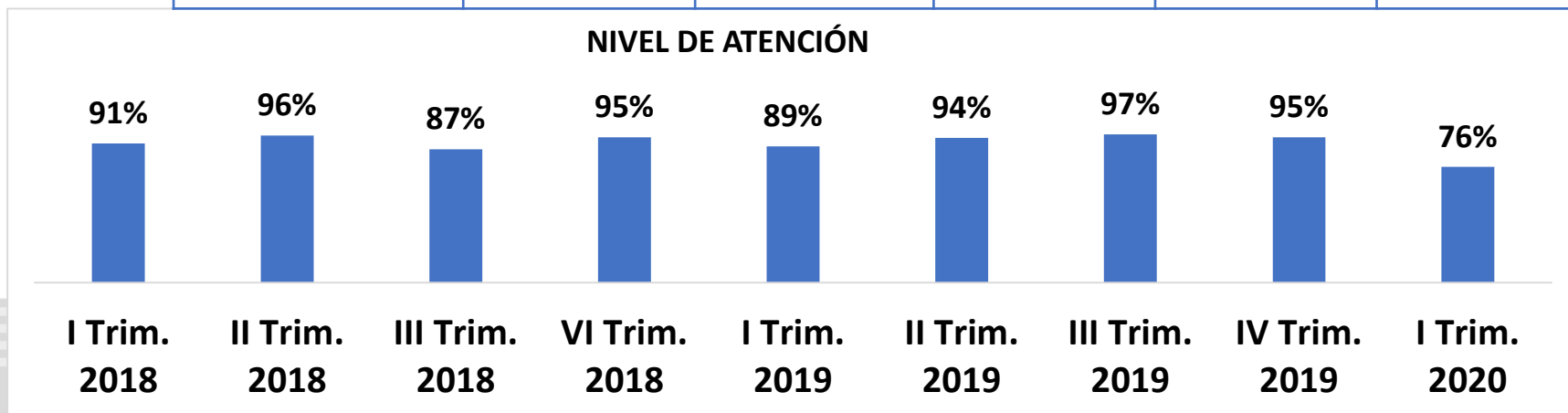
A partir del día 13 de marzo de 2020 se suspendió la atención de usuarios mediante el canal telefónico, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria derivado de la pandemia de Covid - 19





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%

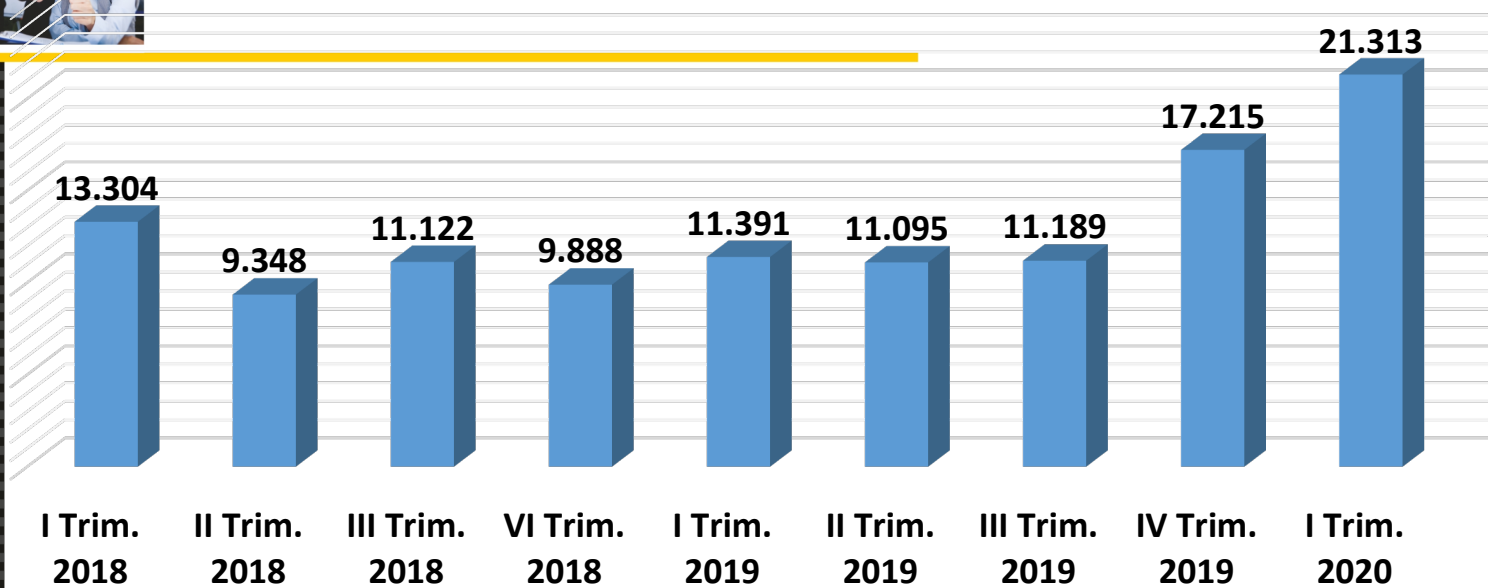




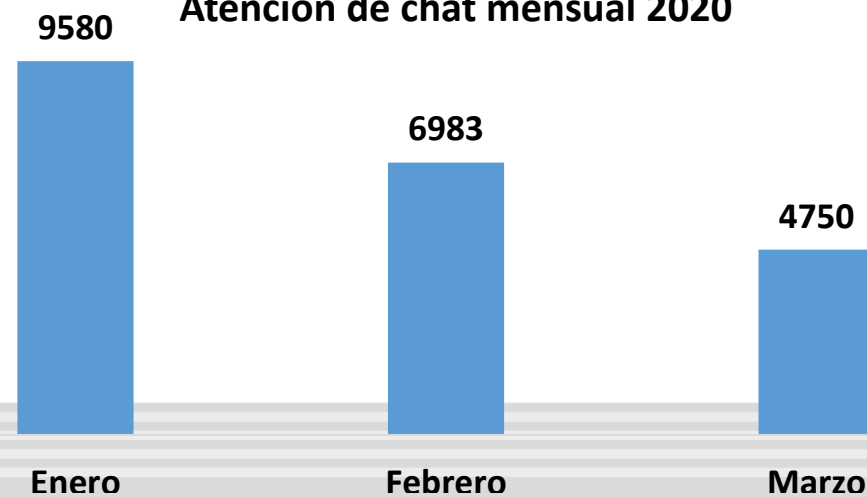
ATENCIÓN CANAL CHAT

Primer Trimestre 2020

ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



Atención de chat mensual 2020





CANTIDAD DE ATENCIONES 2019

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES
ESCRITAS	2.508
TELEFONO	6.051
CHAT	21.313
TOTAL	29.872

Durante el primer trimestre de 2020 se presentó una queja en contra de funcionario, mediante radicado 42020140200001689 del 19 de febrero de 2020.

Mediante el canal de chat se recibió una queja en contra de funcionario, a pesar de no ser radicada mediante PQRS esta fue escalada según lo pertinente.

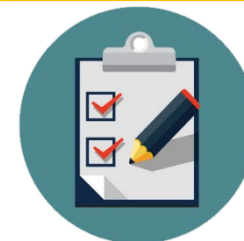




RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuestas de satisfacción

Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	11.860	1.641
Permiso Temporal	228	6
Total	12.088	1.647

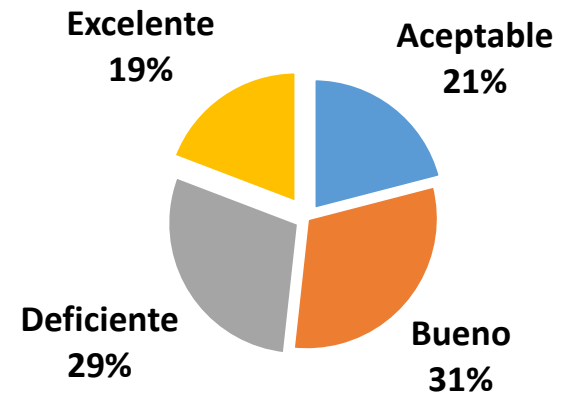




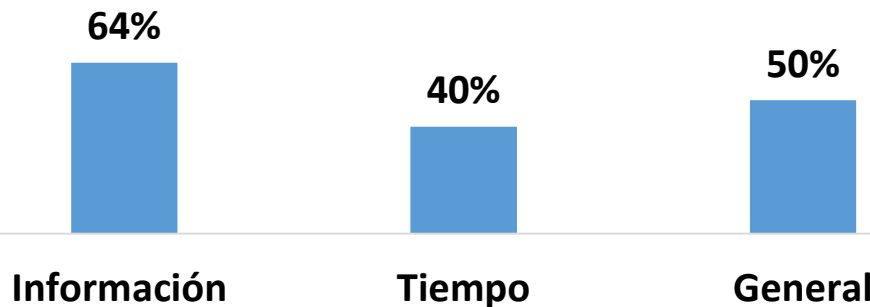
Trámite de matrícula profesional

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
11.860	1.641

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



Nivel de satisfacción



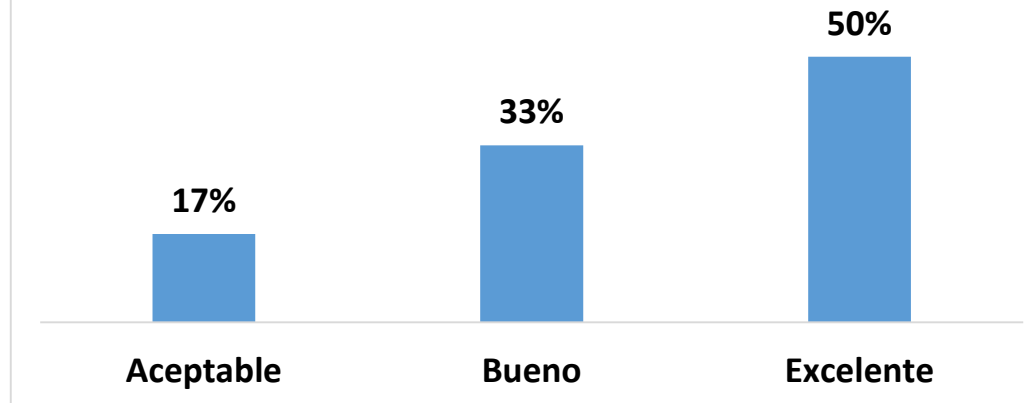


Permisos Temporales

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
228	6



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



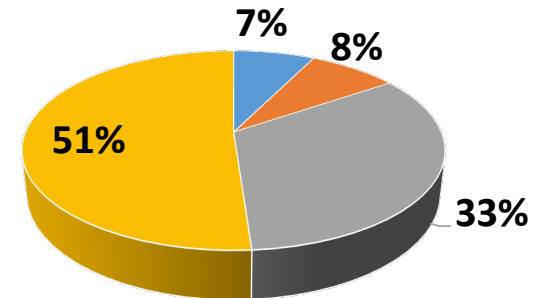


Encuestas chat

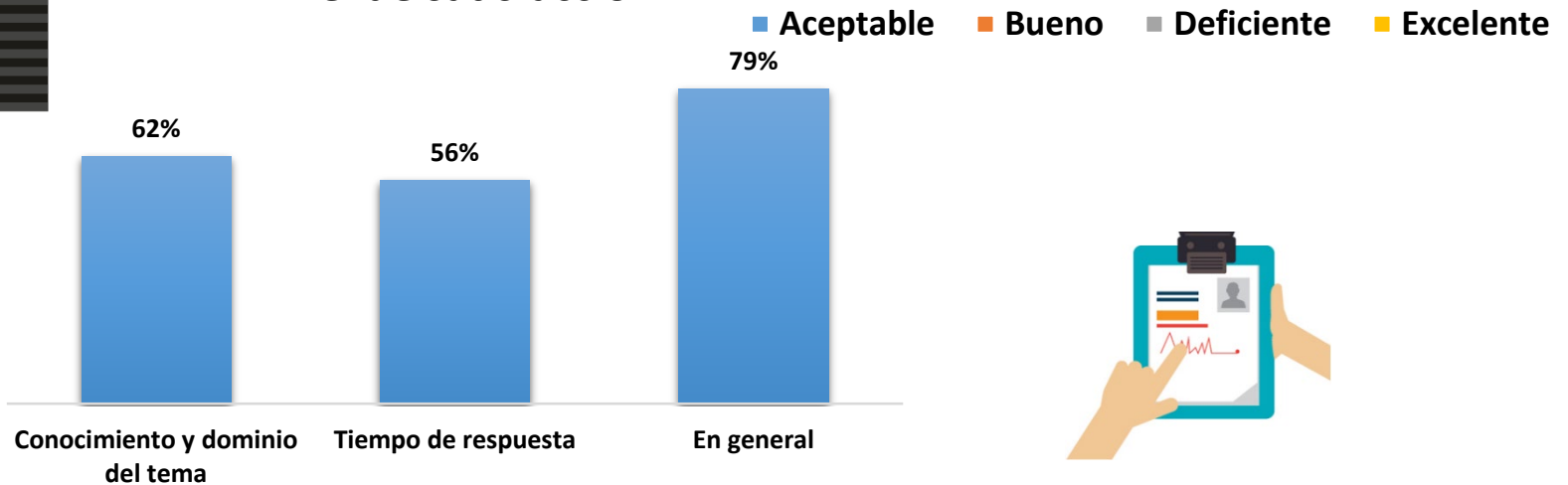
Encuestas con
 respuestas

1232

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



Nivel de satisfacción





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS



CO177812

www.copnia.gov.co

