



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C., 21 de Enero de 2019



CO17/7812



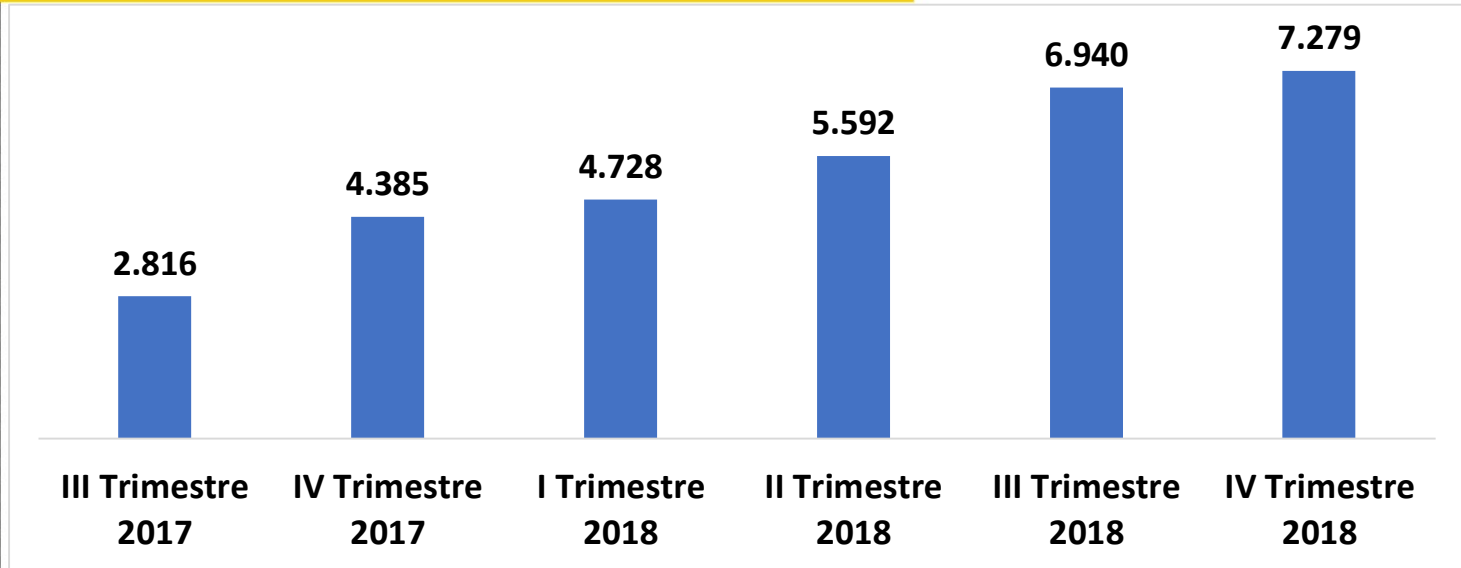


ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cuarto trimestre 2018



LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



Durante el 2018 se tendieron 24.539 usuarios a través del canal telefónico.

Promedio de atención mensual de 2.045 y diario de 100 llamadas.

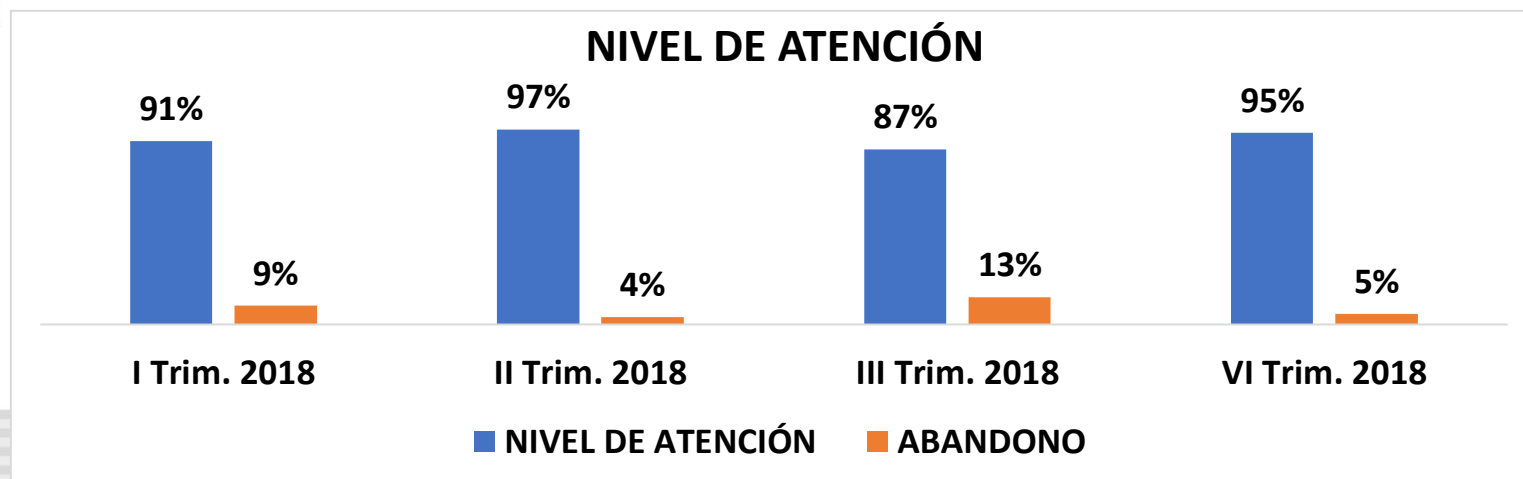
Promedio de abandono diario de 9 llamadas.





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	97%	4%
III Trim. 2018	8.002	6.940	1.062	87%	13%
VI Trim. 2018	7.675	7.279	396	95%	5%
TOTAL	26.679	24.539	2.140	92%	8%



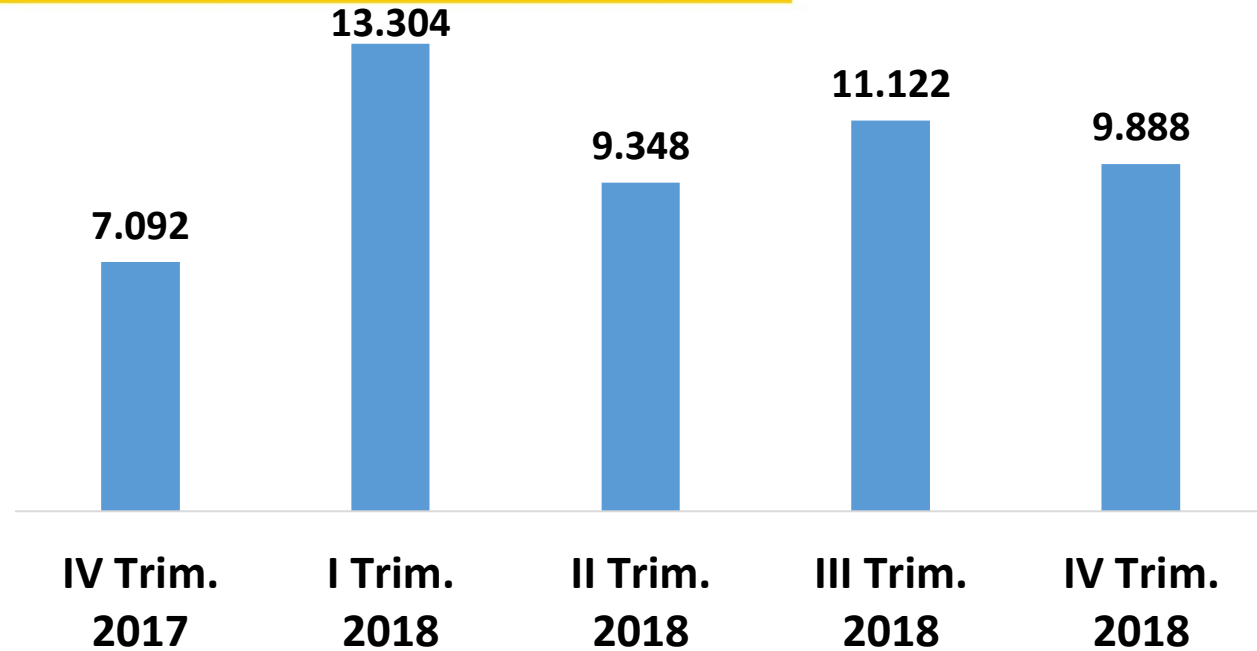


ATENCIÓN CANAL CHAT

(Cuarto Trimestre 2018)



ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



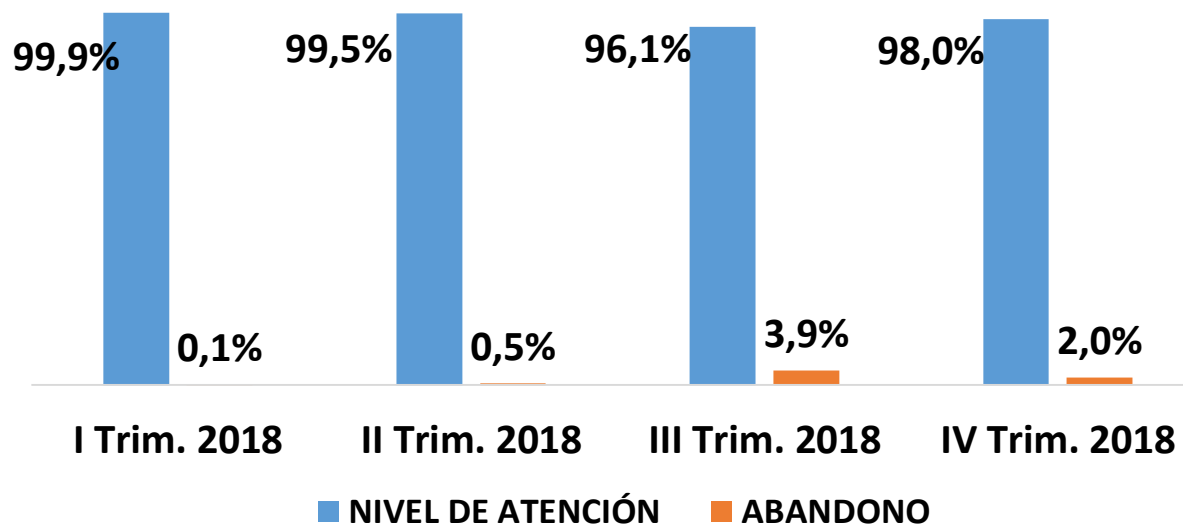
En el año 2018 se atendieron 43.662 usuarios a través del chat institucional.

Promedio de atención mensual de 3.639 y diario de 178 chat.

Promedio de abandono diario de 3 chat.



NIVEL DE ATENCIÓN



PERIODO	ENTRANTES	ATENDIDOS	NO ATENDIDOS	NIVEL DE ATENCIÓN	ABANDONO
I Trim. 2018	13.323	13.304	19	99,9%	0,1%
II Trim. 2018	9.391	9.348	43	99,5%	0,5%
III Trim. 2018	11.577	11.122	455	96,1%	3,9%
IV Trim. 2018	10.086	9.888	198	98,0%	2,0%
TOTAL	44.377	43.662	715	98,4%	1,6%



CANTIDAD DE ATENCIONES 2018

CANAL DE ATENCIÓN	No. de atenciones
ESCRITAS	7.230
TELEFONO	24.539
CHAT	43.662
TOTAL	75.431

QUEJAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS

Durante el cuarto trimestre de 2018 no se recibieron quejas en contra de funcionarios de la entidad.





RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuestas de satisfacción		
Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	10412	1629
Duplicado o reposición de tarjeta	367	71
Permiso Temporal	133	11
Total	10912	1711

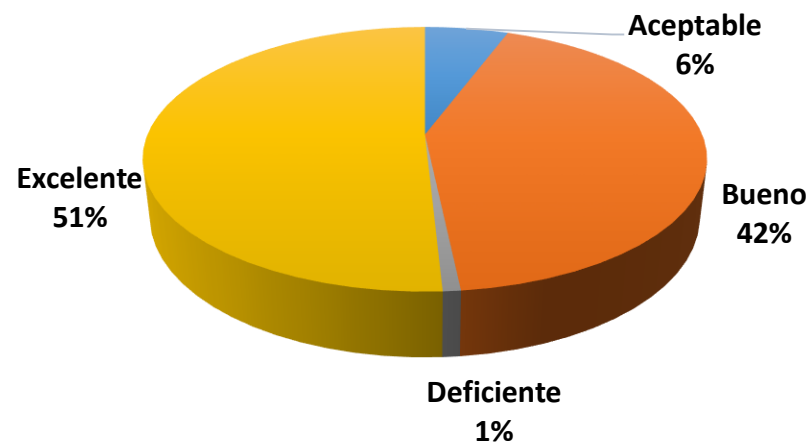




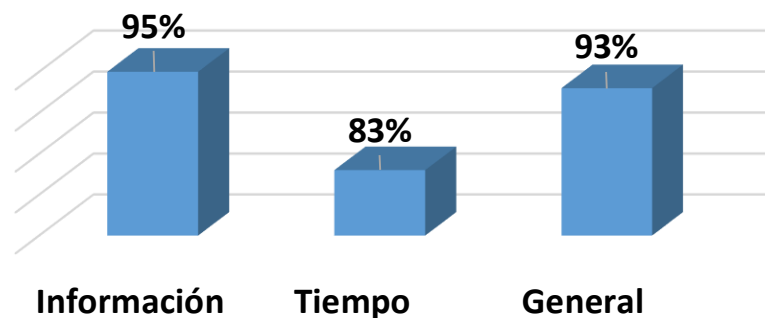
Trámite de matrícula profesional

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
10412	1629

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



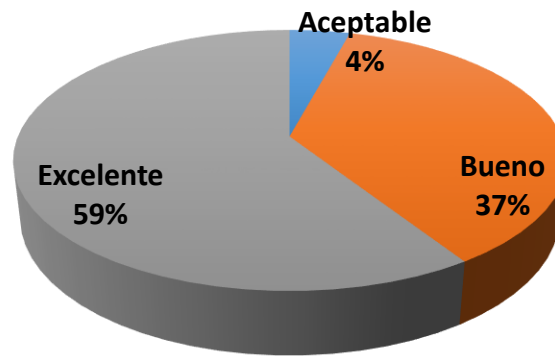
Nivel de satisfacción.



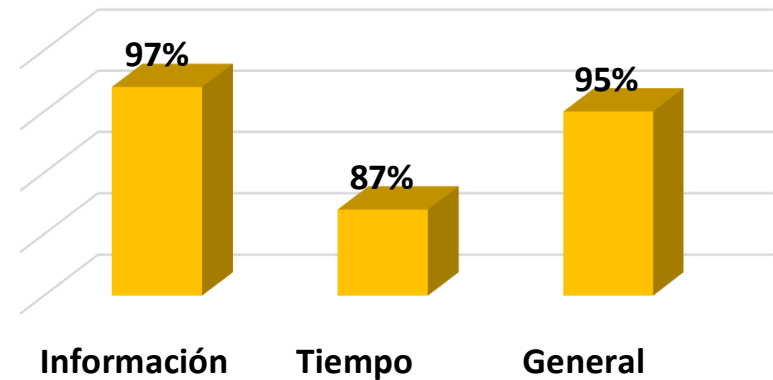


Duplicado o reposición de tarjeta

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



Nivel de satisfacción



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
367	71

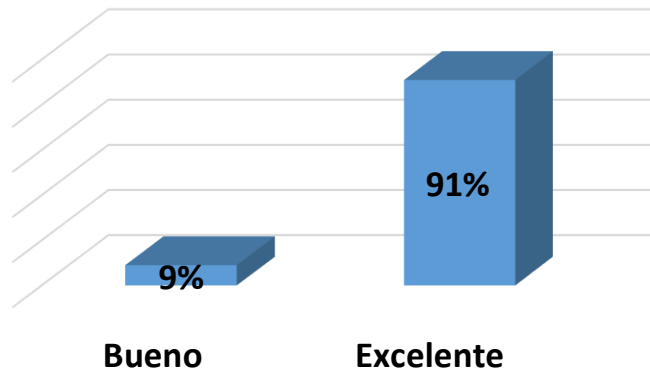


Permisos Temporales

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
133	11



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



Nivel de satisfacción 100%



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS



CO17/7812

www.copnia.gov.co

