



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C. 24 de enero de 2020



CO17/7812





CANTIDAD DE ATENCIONES 2019

| CANAL DE ATENCIÓN | No. DE ATENCIONES |
|-------------------|-------------------|
| ESCRITAS | 10.430 |
| TELEFONO | 43.170 |
| CHAT | 50.890 |
| TOTAL | 107.009 |

Durante el cuarto trimestre de 2019 no se presentaron quejas en contra de funcionarios de la entidad.



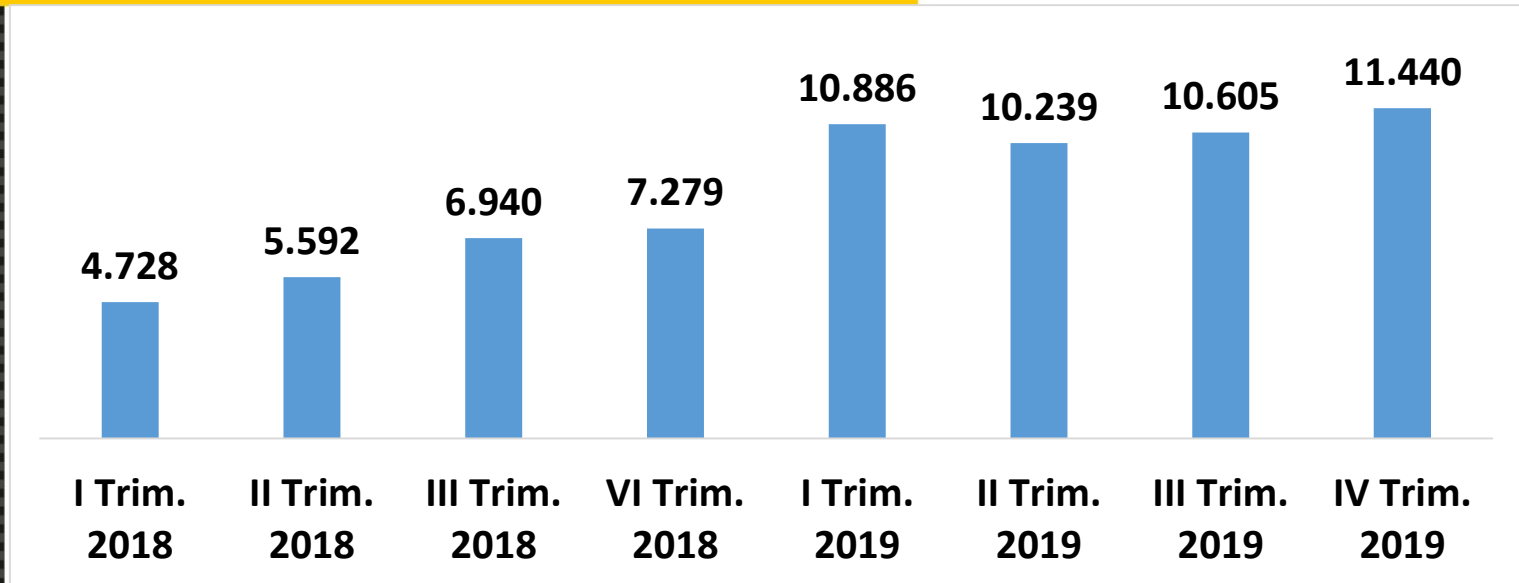


ATENCIÓN TELEFÓNICA

Cuarto trimestre 2019



LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



El promedio mensual durante 2018 fue de 2.045 llamadas y el promedio mensual 2019 es de 3.597, lo que significa un incremento del 76%.



TOTAL LLAMADAS EN 2018 24.539

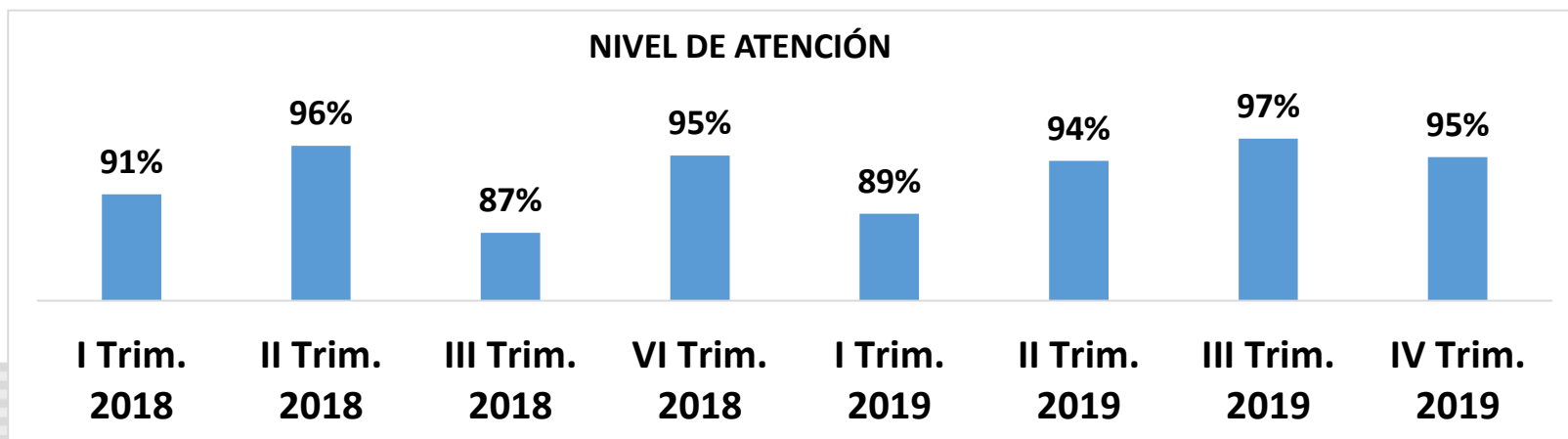
TOTAL LLAMADAS EN 2019 43.170





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% |



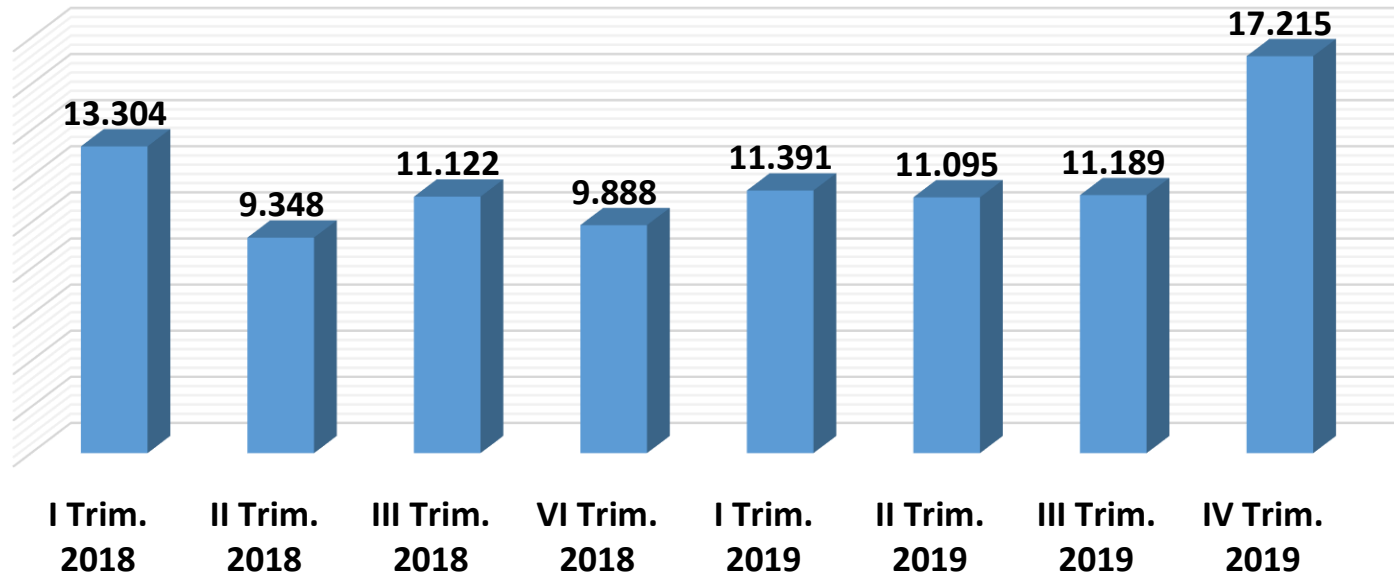


ATENCIÓN CANAL CHAT

Cuarto 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 2019 es de 5,654 lo cual corresponde a una variación del 55%.



RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

| Encuestas de satisfacción | | |
|----------------------------------|--------------------|--------------------------|
| Trámite | Encuestas enviadas | Encuestas con respuestas |
| Trámite de matrícula profesional | 8432 | 2680 |
| Solicitud de permiso temporal | 130 | 21 |
| Total | 8562 | 2701 |

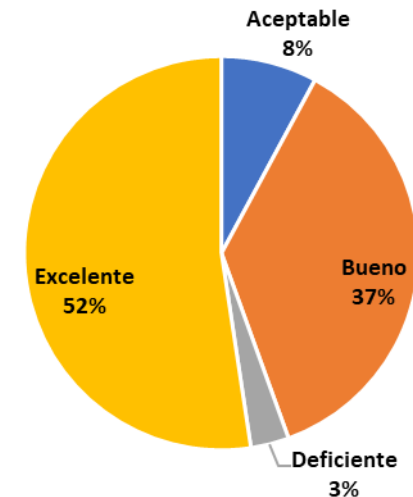




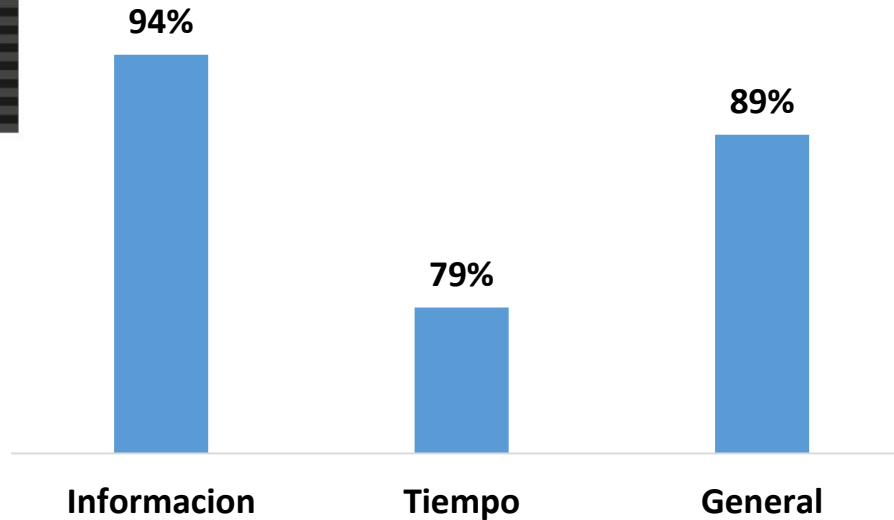
Trámite de matrícula profesional

| Encuestas enviadas | Encuestas con respuestas |
|--------------------|--------------------------|
| 8432 | 2680 |

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



Nivel de satisfacción

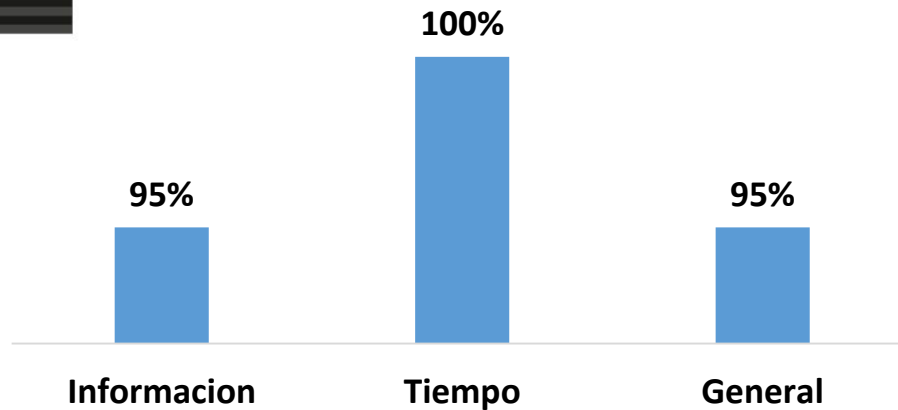




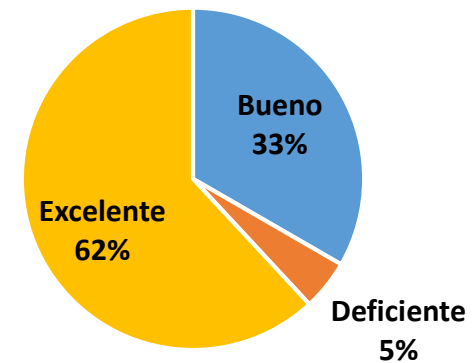
Permisos Temporales

| Encuestas enviadas | Encuestas con respuestas |
|--------------------|--------------------------|
| 8432 | 2680 |
| 130 | 21 |

Nivel de satisfacción



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





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS



CO17/7812

www.copnia.gov.co

