



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

# INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Bogotá D. C. 20 de octubre de 2020**

Síguenos en:

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



@copnia



copnia

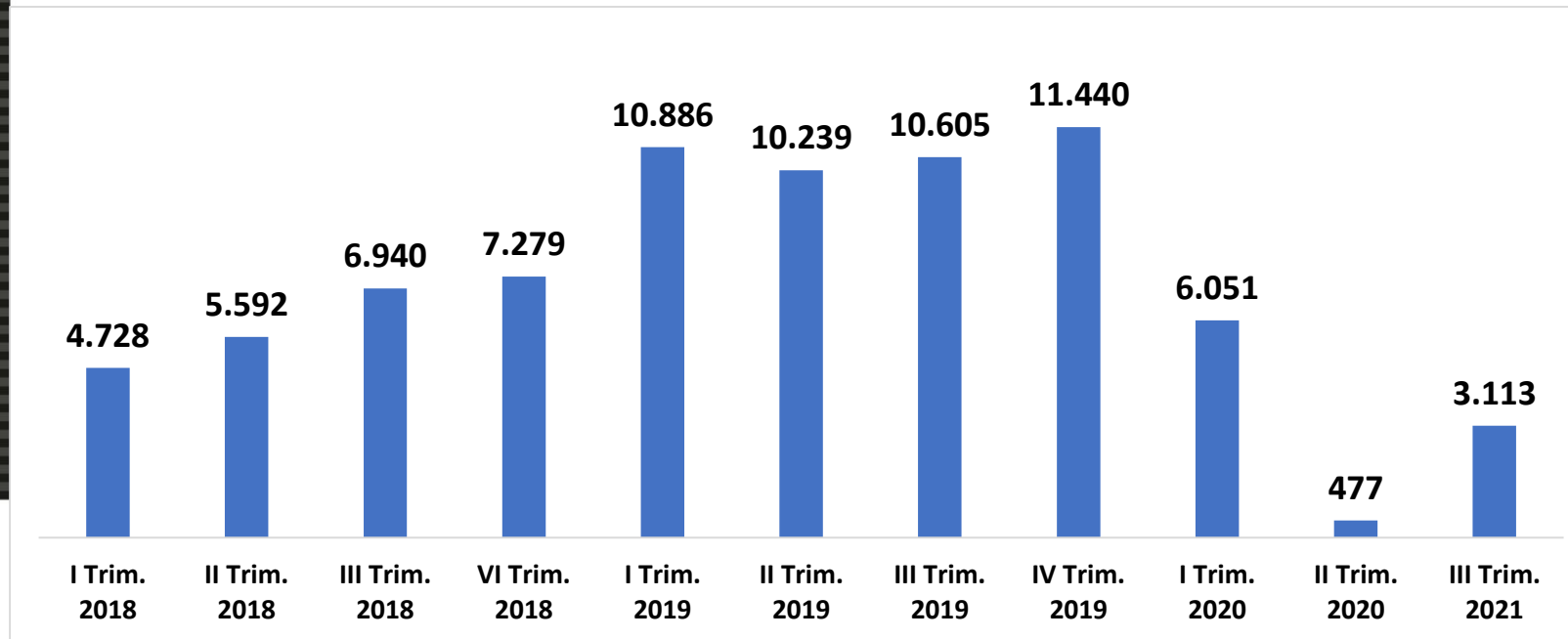


Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

# ATENCIÓN TELEFONICA

## Tercer 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 y se reanudo el 17 de junio de 2020.

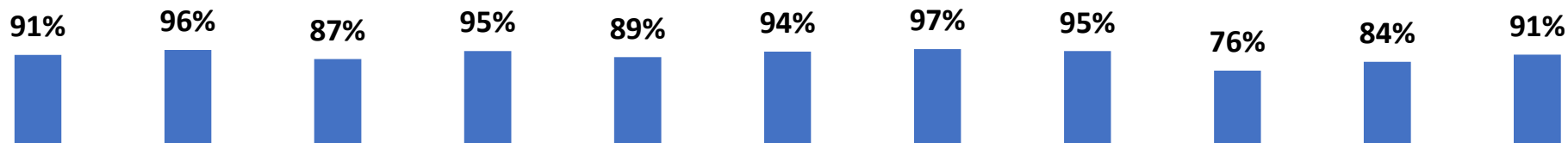


Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

## 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>96%</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>
III Trim. 2019	10.962	10.605	357	<b>97%</b>	<b>3%</b>
IV Trim. 2019	12.062	11.440	622	<b>95%</b>	<b>5%</b>
I Trim. 2020	8.000	6.051	1949	<b>76%</b>	<b>24%</b>
II Trim. 2020	566	477	89	<b>84%</b>	<b>16%</b>
III Trim. 2020	3.407	3.113	294	<b>91%</b>	<b>9%</b>

### NIVEL DE ATENCIÓN



I Trim. 2018    II Trim. 2018    III Trim. 2018    VI Trim. 2018    I Trim. 2019    II Trim. 2019    III Trim. 2019    IV Trim. 2019    I Trim. 2020    II Trim. 2020    III Trim. 2020

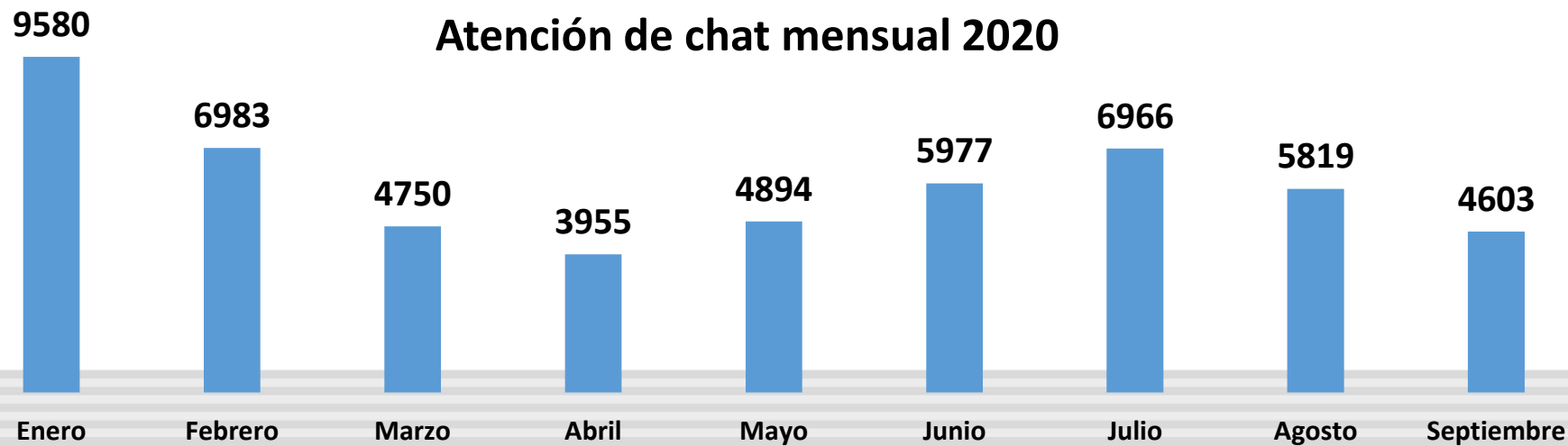
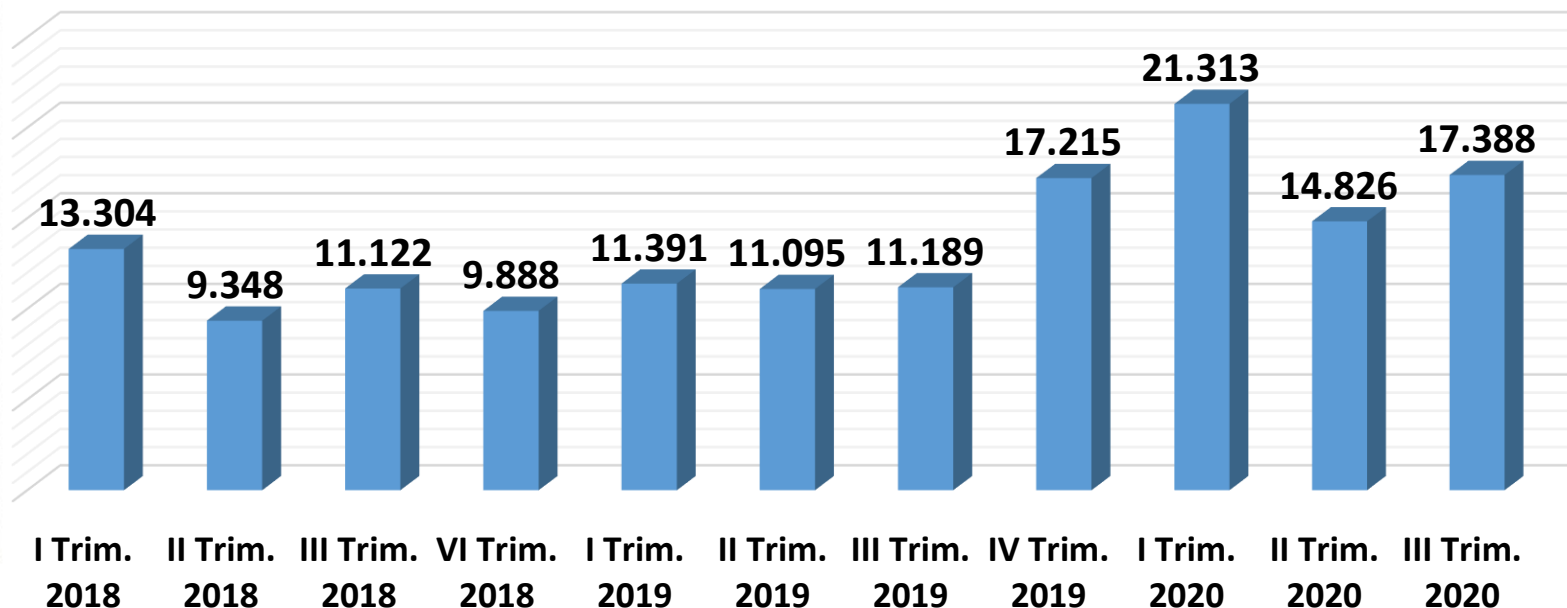
Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

# ATENCIÓN CANAL CHAT

## Tercer Trimestre 2020

Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

## ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



## CANTIDAD DE ATENCIONES 2020

<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>No. DE ATENCIONES</b>
ESCRITAS	8.406
TELEFONO	9.641
CHAT	53.527
<b>TOTAL</b>	<b>71.574</b>

Durante el tercer trimestre de 2020 se presentaron dos PQRS de queja en contra de funcionarios de la entidad, los cuales fueron trasladados a la Ofician de Control Interno Disciplinarios y actualmente se adelantan las investigaciones pertinentes.



## Ficha técnica de la encuesta de satisfacción

**Metodología:** El estudio se ha realizado con la totalidad de usuarios que han adelantado tramites con la entidad durante el tercer trimestre del año 2020, correspondientes a solicitudes de matrículas, solicitudes de devoluciones de dinero y permisos temporales. Este estudio corresponde al tercero del presente año.

**Técnica de investigación:** La técnica consiste en enviar, mediante correo electrónico, la solicitud de diligenciamiento de un cuestionario ubicado en el portal web de la entidad, a la totalidad de los usuarios que adelantaron tramites durante el trimestre en medición.

- **Objetivo y muestra:** El objetivo de esta encuesta es lograr definir el porcentaje de satisfacción del usuario con relación a los tramites que ofrece la entidad, este nivel se obtiene de sumar las calificaciones buenas y excelentes con respecto a la calificación general de los tramites.
- **Muestra:** La muestra de la encuesta se expone en la siguiente tabla:



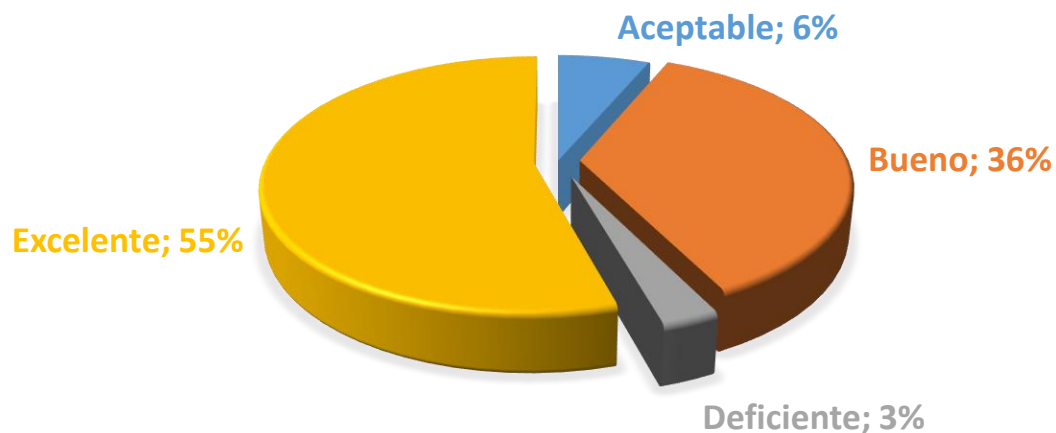
<b>Encuestas de satisfacción</b>		
<b>Tramite</b>	<b>Encuestas enviadas</b>	<b>Encuestas con Respuestas</b>
Matrícula Profesional	11.172	1.372
Permiso Temporal	305	6
Devoluciones de Dinero	129	3
<b>Total</b>	<b>11.606</b>	<b>1.381</b>



Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

## TRÁMITE DE MATRÍCULA PROFESIONAL

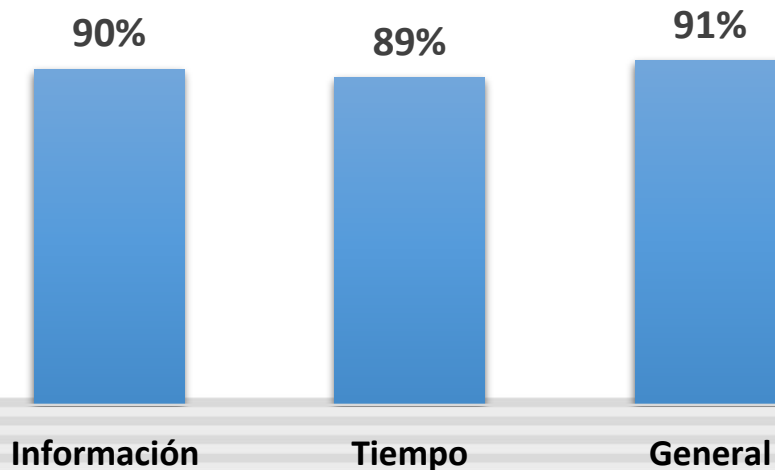
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
11.172	1.372



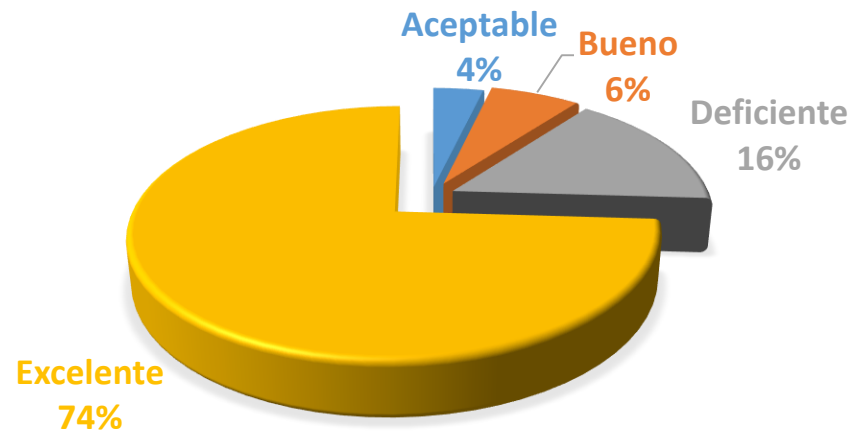
### Nivel de satisfacción



Nuestro compromiso es  
**hacer las cosas bien**

## ENCUESTAS CHAT

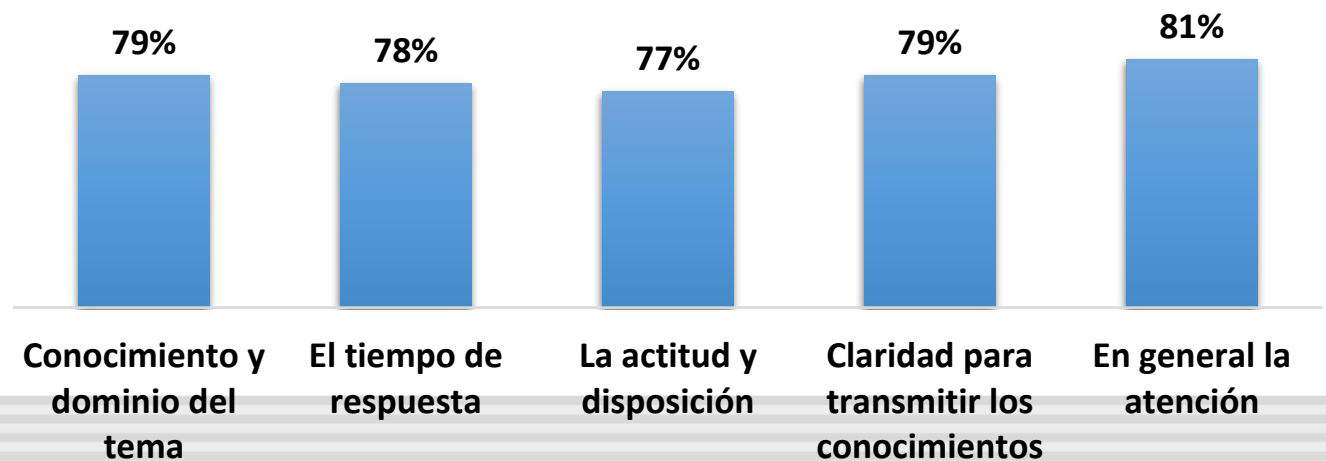
¿EN GENERAL CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE?



Encuestas con  
respuestas

1060

### Nivel de satisfacción





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

# GRACIAS

Síguenos en:

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



@copnia



copnia



CO17/7812

