

REPÚBLICA DE COLOMBIA

COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C., 23 de Abril de 2018



Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

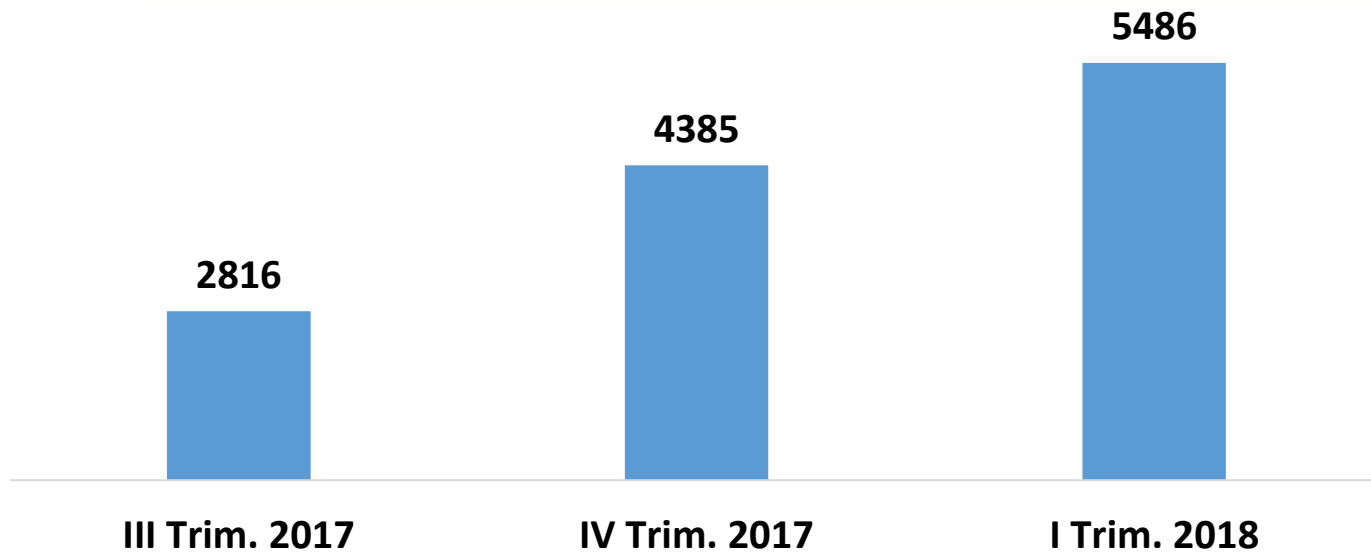


ATENCIÓN CALL CENTER

Primer trimestre 2018



LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



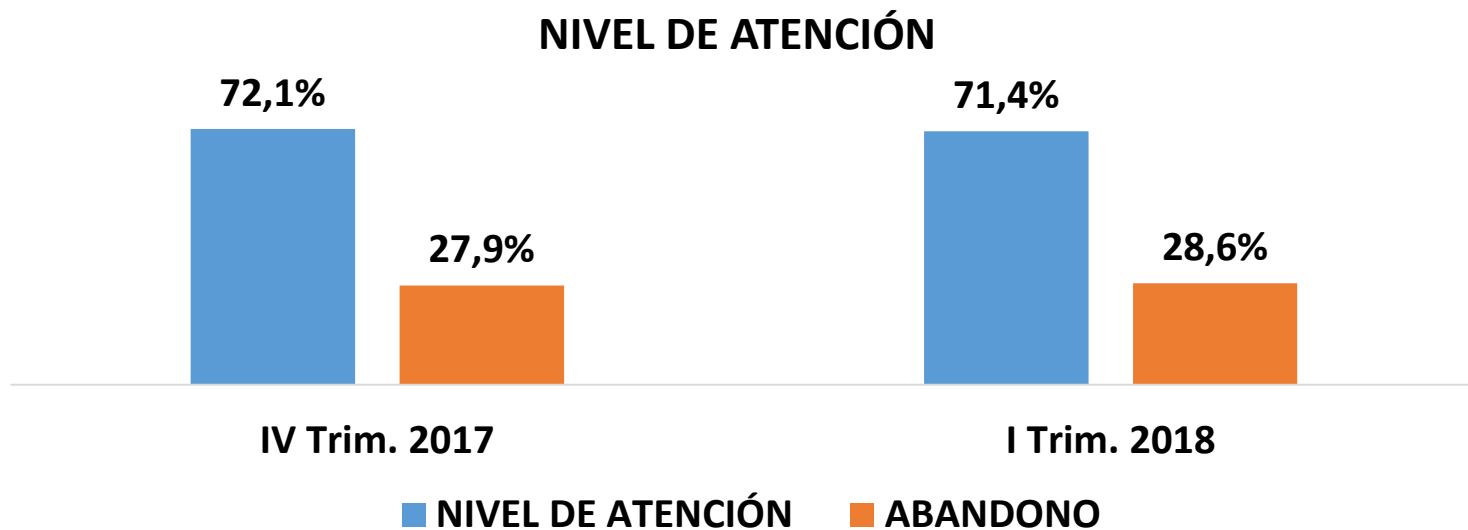
Aumento en la Atención Telefónica

IV Trim. 2017	I Trim. 2018	Total
56%	25%	81%



NIVEL DE ATENCIÓN

PERIODO	ENTRANTES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCIÓN	ABANDONO
IV Trim. 2017	6.084	4.385	1.699	72,07%	27,93%
I Trim. 2018	7.684	5.486	2.198	71,40%	28,60%



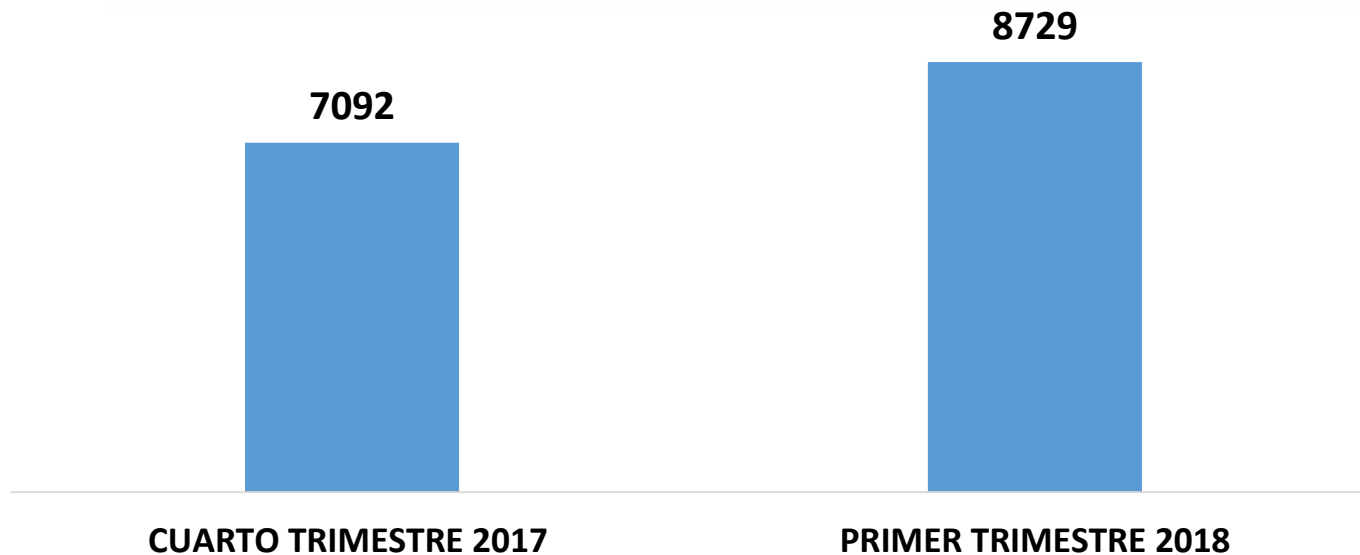


ATENCIÓN CANAL CHAT

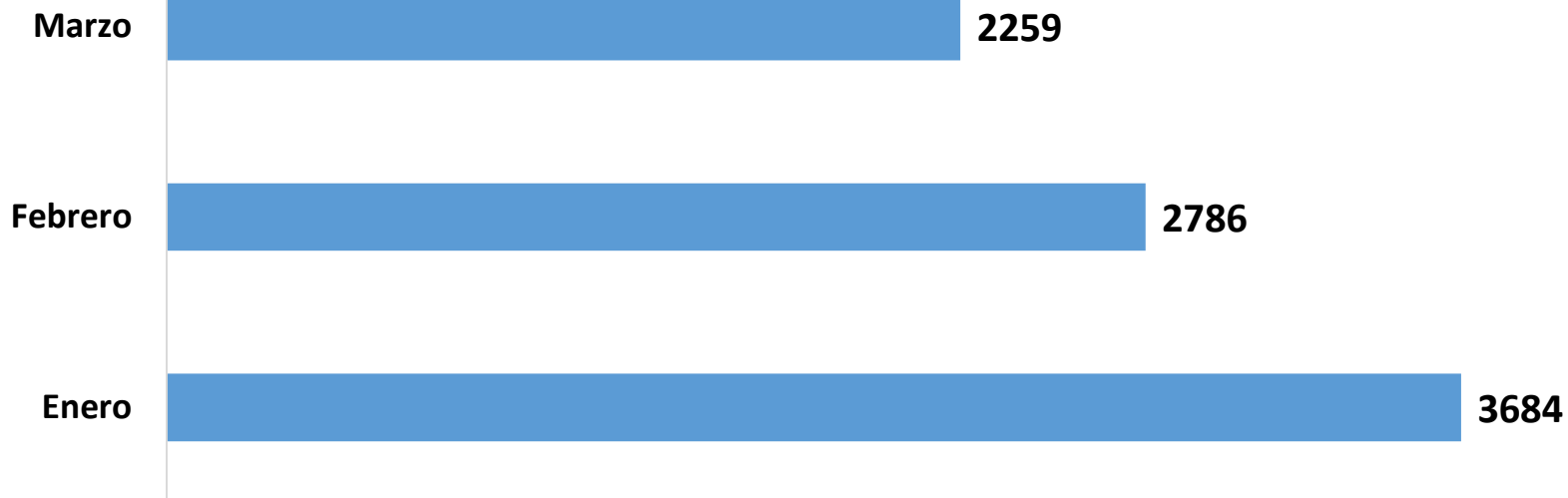
(Cuarto Trimestre 2017)



ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



ATENCIÓN DE CHAT POR MES 2018



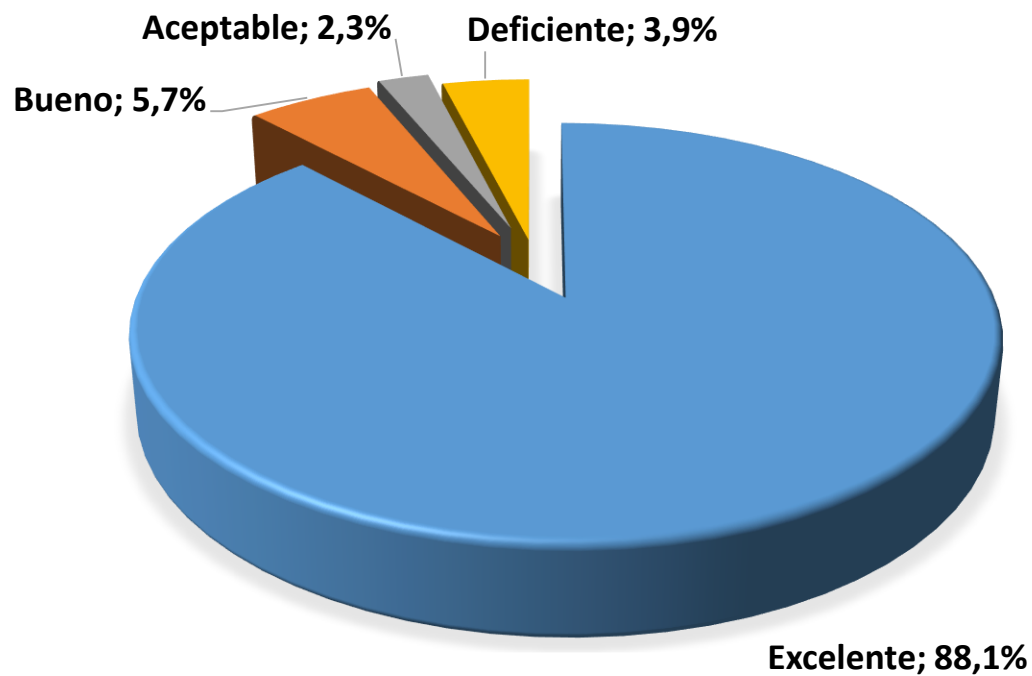


Encuestas de satisfacción

(Primer Trimestre 2018)



SATISFACCIÓN DE USUARIOS (CHAT)

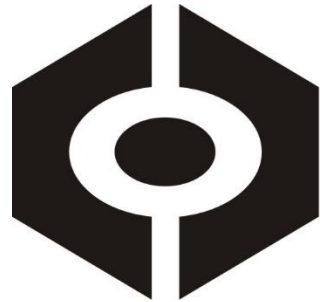


ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Canal de Atención	Excelente	Buena	Aceptable	Deficiente	Total
Chat	1529	99	40	68	1736
Telefónico	6	1	0	1	8
Escrito	2	0	1	1	4
Total	1537	100	41	70	1748

Nivel de satisfacción general del 94%





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería



CO17/7812

