



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D. C. 30 de Abril de 2019



CO17/7812



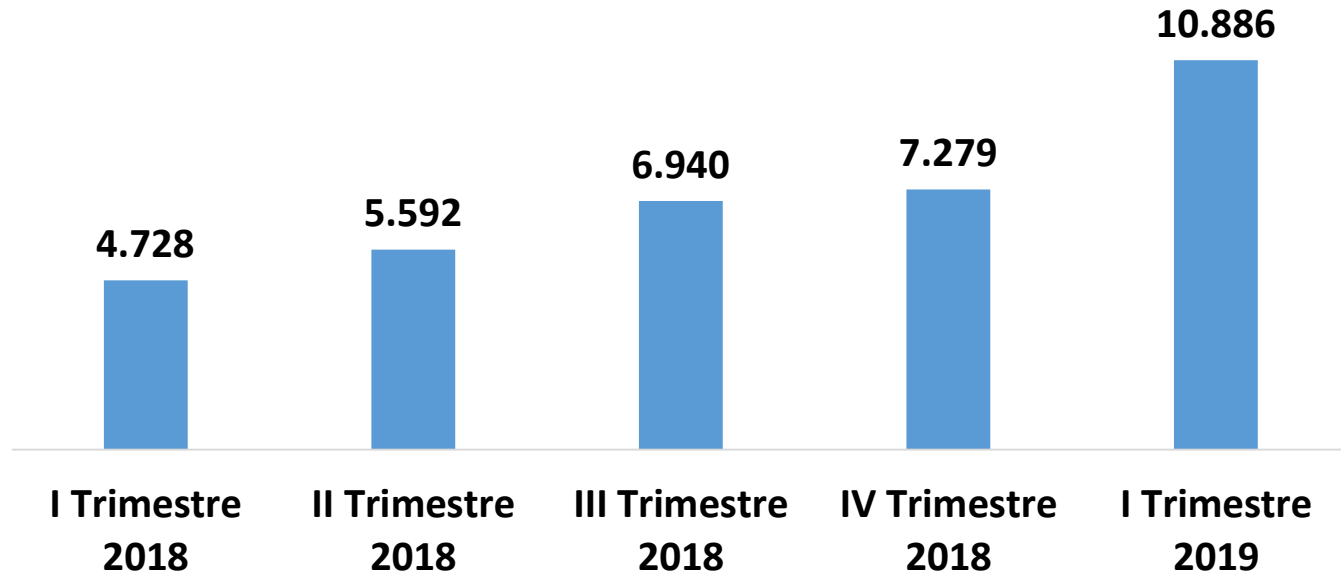


ATENCIÓN TELEFÓNICA

Primer trimestre 2019



LLAMADAS ATENDIDAS POR TRIMESTRE



El promedio mensual durante 2018 fue de 2.045 llamadas y el promedio mensual durante el primer trimestre de 2019 es de 3.627, lo que significa un incremento del 77%.

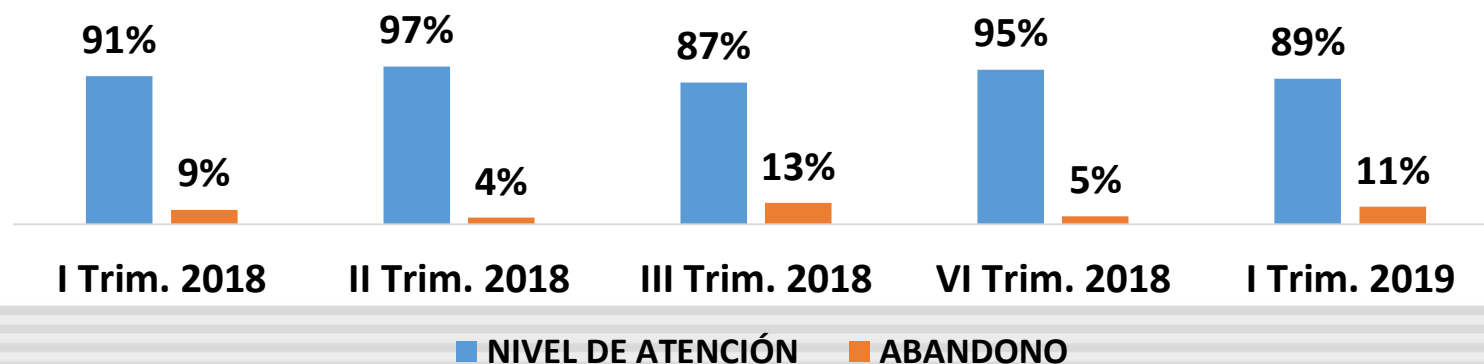




NIVEL DE ATENCIÓN

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%
I Trim. 2019	12.181	10.886	1.295	89%	11%

NIVEL DE ATENCIÓN



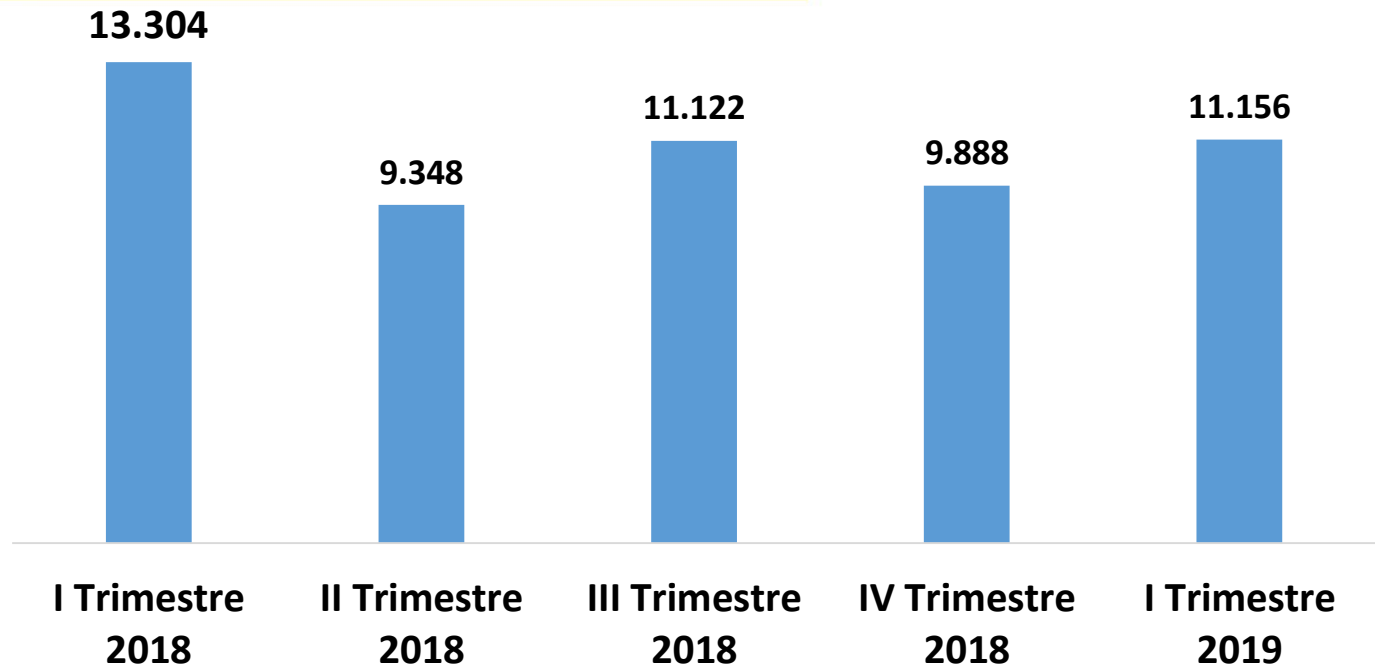


ATENCIÓN CANAL CHAT

Primer Trimestre 2019



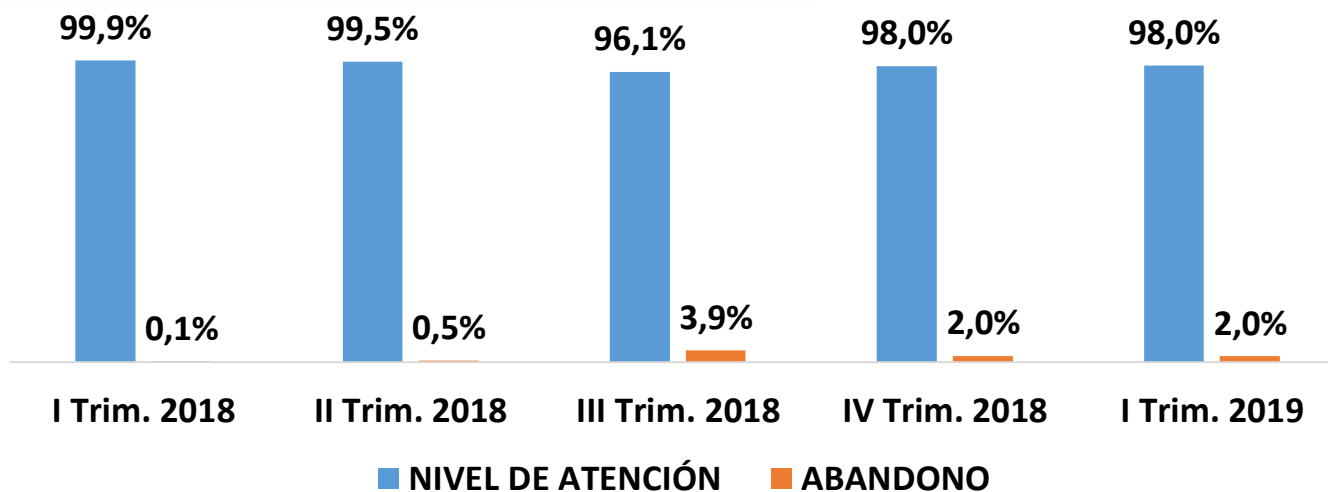
ATENCIÓN DE CHAT POR TRIMESTRE



El promedio mensual de chat atendidos durante el 2018 fue de 3.638 y el promedio mensual durante el primer trimestre de 2019 es de 3.719 lo cual corresponde a una variación del 2%.



NIVEL DE ATENCIÓN CHAT



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%
I Trim. 2019	11.378	11.156	222	98,0%	2,0%



CANTIDAD DE ATENCIONES 2019

CANAL DE ATENCIÓN	NO. DE ATENCIONES
ESCRITAS	2.341
TELEFONO	10.886
CHAT	11.156
TOTAL	24.383





RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuestas de satisfacción		
Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	9.464	2.848
Duplicado o reposición de tarjeta	433	150
Permiso Temporal	145	15
Solicitud devolución de dinero	50	29
Total	10.912	1.711

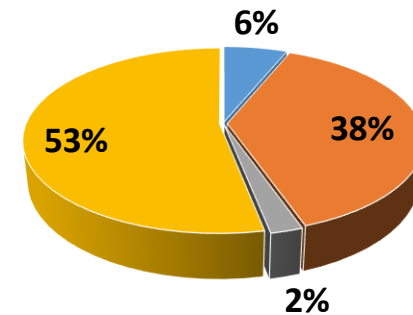




Trámite de matrícula profesional

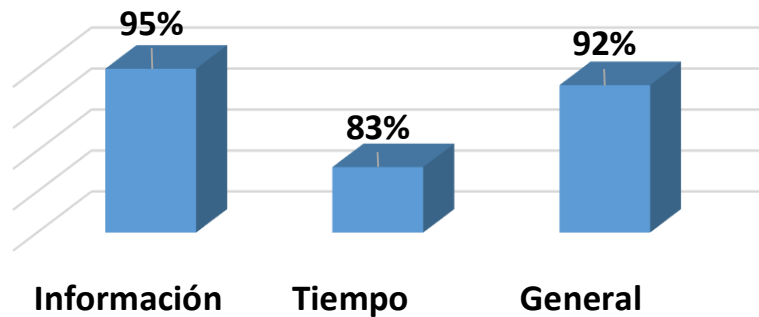
Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
9.464	2.848

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



■ Aceptable ■ Bueno ■ Deficiente ■ Excelente

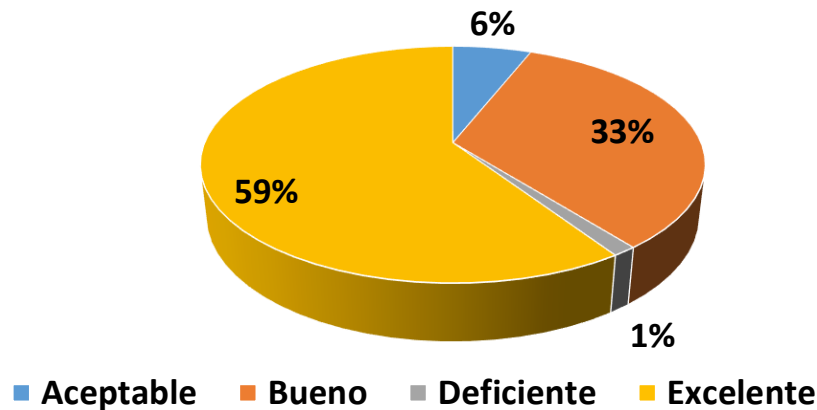
Nivel de satisfacción.



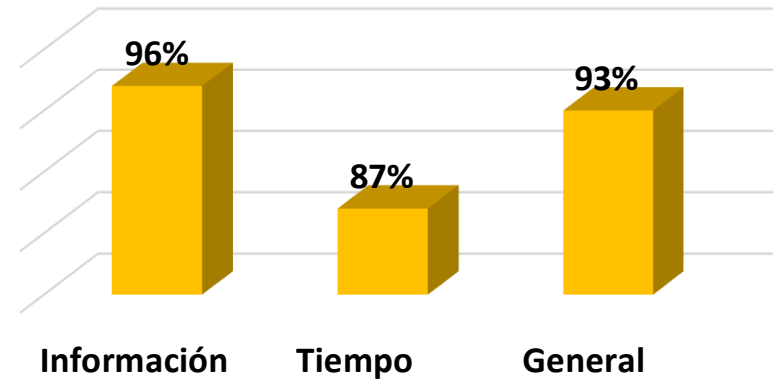


Duplicado o reposición de tarjeta

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



Nivel de satisfacción

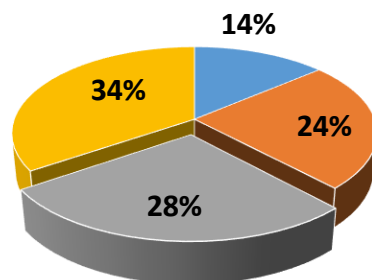


Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
443	150



Devolución de dinero

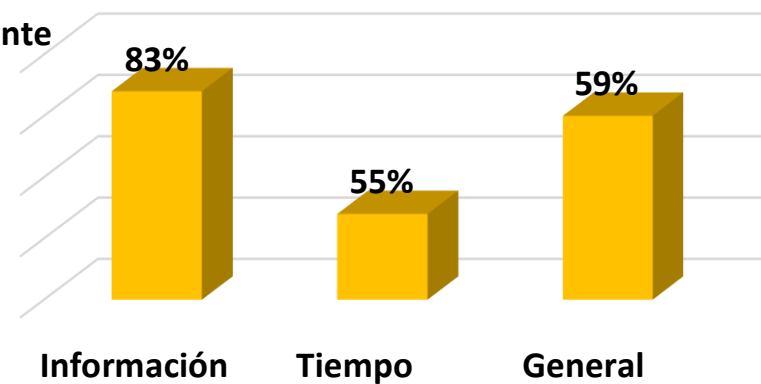
¿EN GENERAL, CÓMO CALIFICA EL TRÁMITE OFRECIDO POR LA ENTIDAD?



■ Aceptable ■ Buena ■ Deficiente ■ Excelente

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
50	29

Nivel de satisfacción



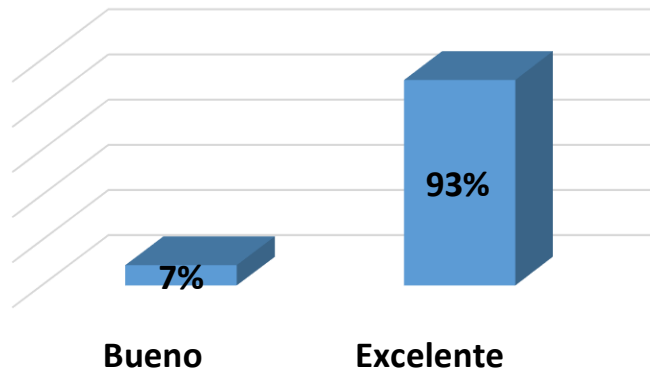


Permisos Temporales

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
145	15



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



Nivel de satisfacción 100%



Encuestas chat

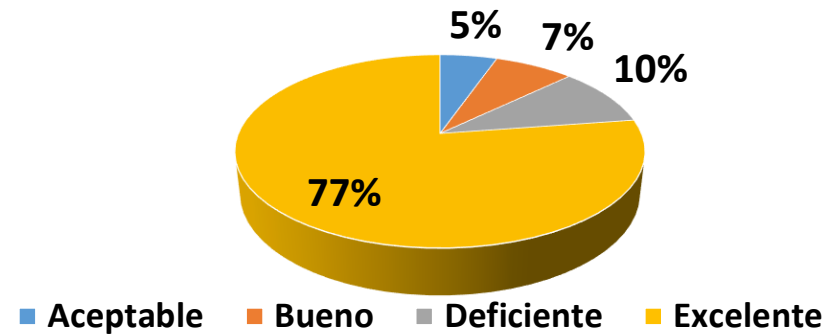
Encuestas con
respuestas

521

Nivel de satisfacción.



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





REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

GRACIAS



CO17/7812

www.copnia.gov.co

