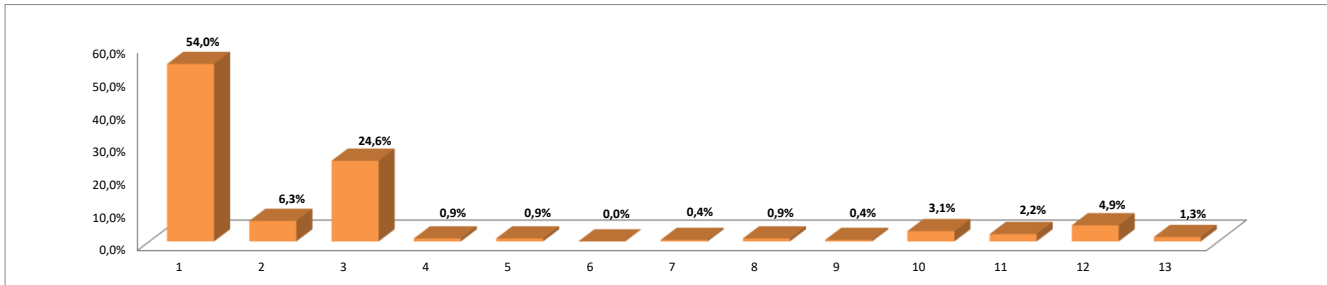


**1. ¿Para qué trámite y/o servicio se contactó usted con el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares ?**

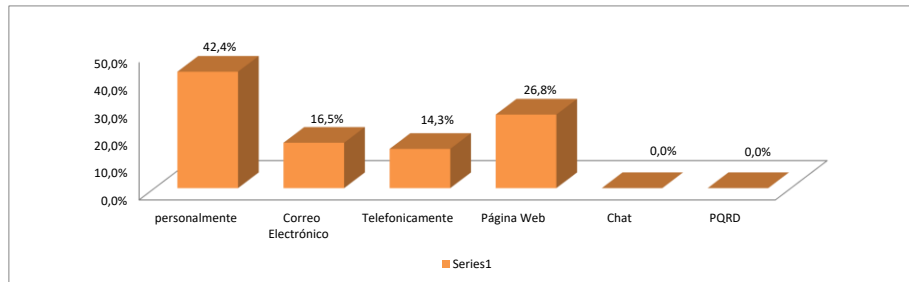
1	121	54,0%	224
2	14	6,3%	
3	55	24,6%	
4	2	0,9%	
5	2	0,9%	
6	0	0,0%	
7	1	0,4%	
8	2	0,9%	
9	1	0,4%	
10	7	3,1%	
11	5	2,2%	
12	11	4,9%	
13	3	1,3%	



En el estudio realizado se pueden evidenciar que las personas se contactaron en su mayoría en un 51.8% por teléfono y en un 48.2% en persona. Las personas se contactan más con el Consejo de manera telefónica y personal.

**2. ¿Cómo se contactó usted con el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares?**

personalmente	95	42,4%	224
Correo Electrónico	37	16,5%	
Telefonicamente	32	14,3%	
Página Web	60	26,8%	
Chat	0	0,0%	
PQRD	0	0,0%	



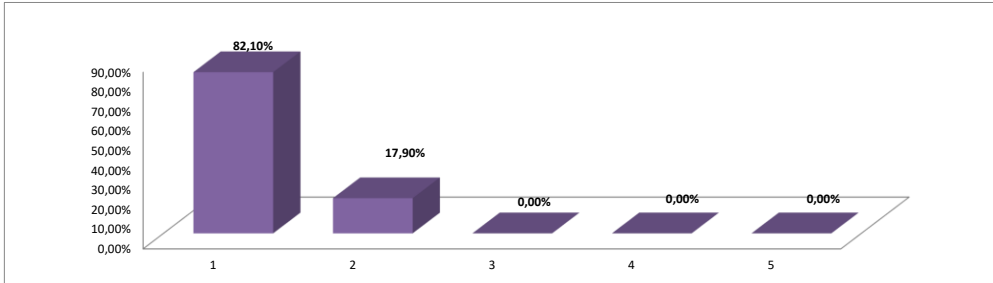
Califique las siguientes preguntas de 1 a 5, siendo 5 el mejor y 1 el peor

**3. Tiempo de espera para ser atendido por el trabajador responsable de su trámite.**

1	133	82,10%	162
2	29	17,90%	

3  
4  
5

0 0,00%  
0 0,00%  
0 0,00%



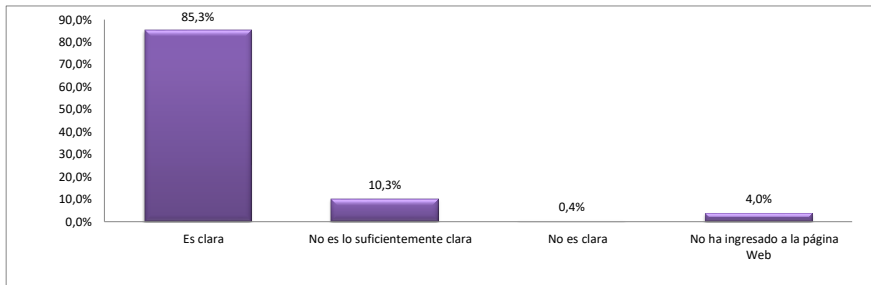
Las personas que se contactan de manera personal con el Consejo el 94.34% esperan entre 1 y 5 minutos para ser atendidos. El 3.77% esperan entre 6 y 10 minutos . De acuerdo al estudio realizado se evidencia que un 1.89%debe esperar entre 11 y 15 minutos para que sea atendido.

SE MEJORO

**4. ¿Para usted es clara la información que se encuentra en la Página Web en relación a los servicios que presta el CPNAA ?**

Es clara  
No es lo suficientemente clara  
No es clara  
No ha ingresado a la página Web

191 85,3% 224  
23 10,3%  
1 0,4%  
9 4,0%



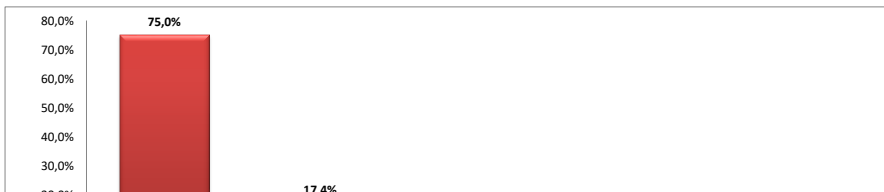
De acuerdo al estudio realizado el 81.8% indica que la información que se encuentra en la Página Web en relación a los servicios que presta el CPNAA es clara. El 6.4% de los encuestados indica que la información no es lo suficientemente clara. El 0.9 % indica que la información no es clara y el 10.9% no ha ingresado a la página web.

**SATISFACCION GENERAL**

5. ¿Por favor, valore su satisfacción general en relación al servicio que le prestó el CPNAA, donde 5 es el mayor valor y 1 el menor valor:

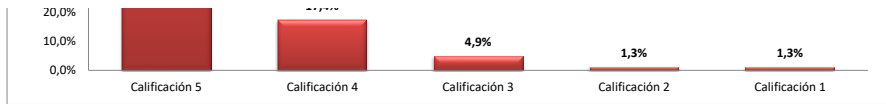
Calificación 5  
Calificación 4  
Calificación 3  
Calificación 2  
Calificación 1

168 75,0% 224  
39 17,4%  
11 4,9%  
3 1,3%  
3 1,3%



De acuerdo al estudio realizado el 69.1 % califica con 5 la satisfacción general en relación al servicio que le prestó el CPNAA. El 25.5 % lo califica 4. El 4.5% lo califica 3. El 0.9% lo califica 2

MEJORO

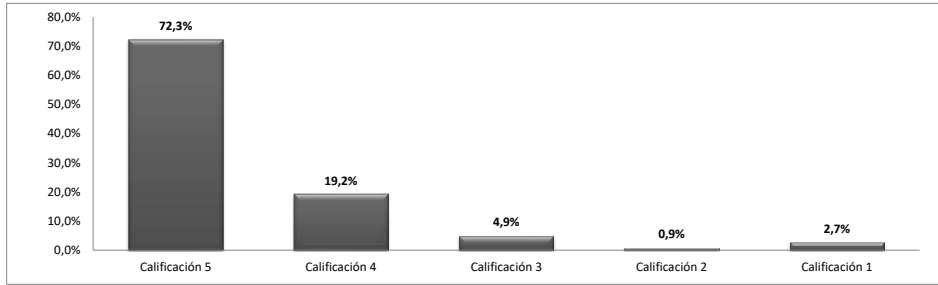


**VALORACIÓN DEL SERVICIO**

6. Basándose en su experiencia con nuestro servicio, por favor, puntúe los siguientes aspectos donde 5 es el mayor valor y 1 el menor valor:

**Oportunidad de respuesta de acuerdo al servicio solicitado.**

Calificación 5	162	72,3%	224
Calificación 4	43	19,2%	
Calificación 3	11	4,9%	
Calificación 2	2	0,9%	
Calificación 1	6	2,7%	



De acuerdo al estudio realizado el 72.7 % califica con 5 la oportunidad de respuesta de acuerdo al servicio solicitado. El 20.9 % lo califica 4. El 5.5% lo califica 3. El 0.9% lo califica 2.

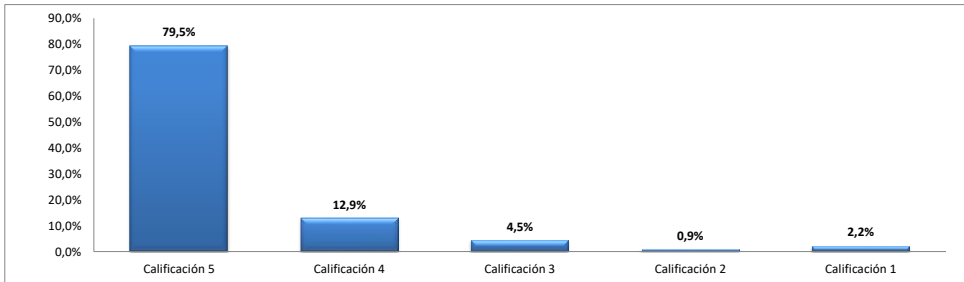
**MEJORO**

**La Persona que le atendió**

7. Por favor, puntúe su grado de acuerdo o desacuerdo donde 5 es el mayor valor y 1 el menor valor con las siguientes afirmaciones; LA PERSONA QUE ME ATENDIÓ...

**Me escuchó y/o atendió atentamente**

Calificación 5	178	79,5%	224
Calificación 4	29	12,9%	
Calificación 3	10	4,5%	
Calificación 2	2	0,9%	
Calificación 1	5	2,2%	



De acuerdo al estudio realizado el 87.3 % califica con 5 que lo escuchan atentamente. El 10.9 % lo califica 4. El 20.9% lo califica 3. El 0.9% lo califica 2

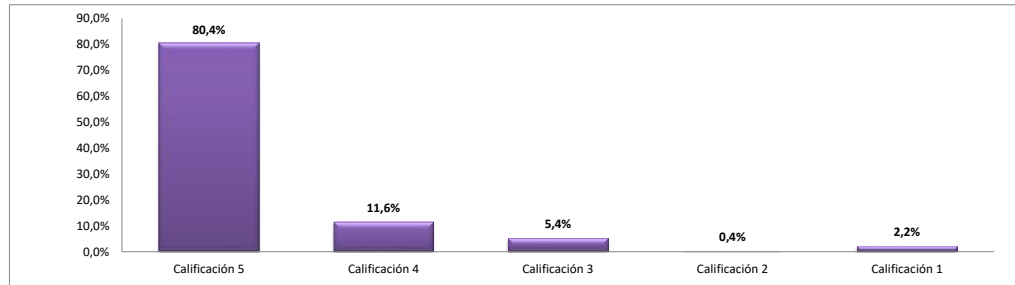
**MEJORO**

**Fue paciente y amable**

Calificación 5	180	80,4%	224
Calificación 4	26	11,6%	
Calificación 3	12	5,4%	
Calificación 2	1	0,4%	

Calificación 1

5 2,2%

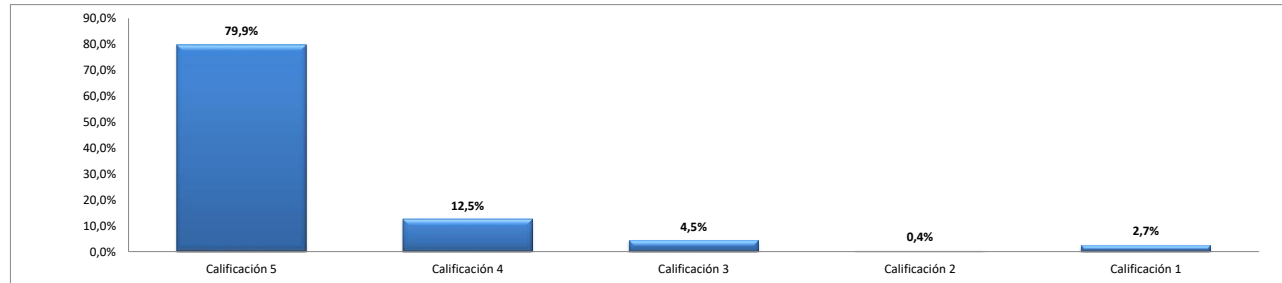


De acuerdo al estudio realizado el 90.9 % califica con 5 que la persona que le atendió fue paciente. El 8.2 % lo califica 4. El 0.9% lo califica 3.

MEJORO

**Se expresaba de forma clara y fácil de entender**

Calificación 5	179	79,9%	224
Calificación 4	28	12,5%	
Calificación 3	10	4,5%	
Calificación 2	1	0,4%	
Calificación 1	6	2,7%	

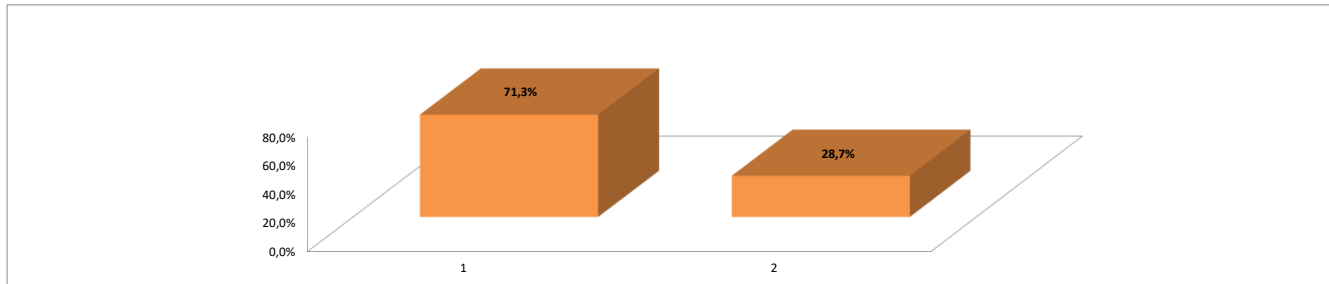


De acuerdo al estudio realizado el 94.5 % califica con 5 que la persona que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender. El 5.5 % lo califica 4.

MEJORO

**1. ¿Para qué trámite y/o servicio se contactó usted con el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares ?**

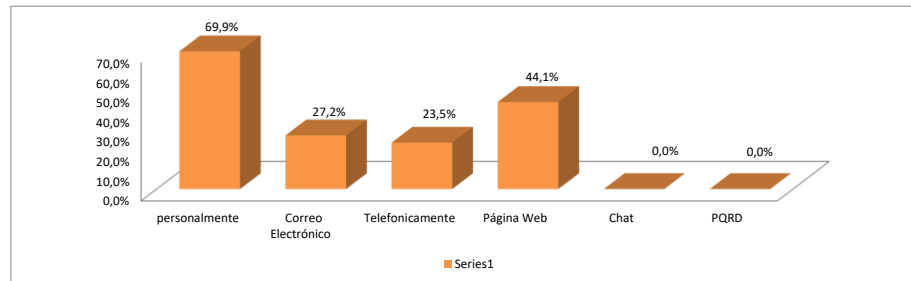
1	97	71,3%	136
2	39	28,7%	



En el estudio realizado se pueden evidenciar que las personas se contactaron en su mayoría en un 51.8% por teléfono y en un 48.2% en persona. Las personas se contactan más con el Consejo de manera telefónica y personal.

**2. ¿Cómo se contactó usted con el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares?**

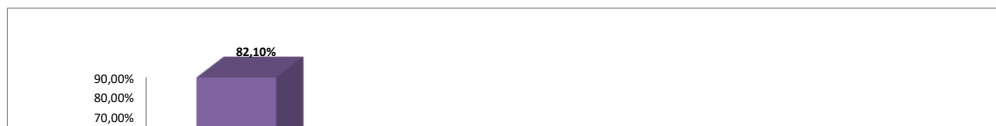
personalmente	95	69,9%	224
Correo Electrónico	37	27,2%	
Telefonicamente	32	23,5%	
Página Web	60	44,1%	
Chat	0	0,0%	
PQRD	0	0,0%	



Califique las siguientes preguntas de 1 a 5, siendo 5 el mejor y 1 el peor

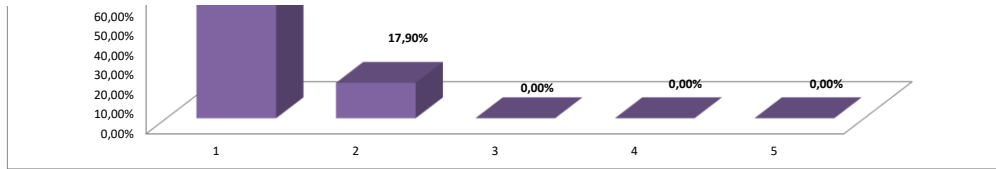
**3. Tiempo de espera para ser atendido por el trabajador responsable de su trámite.**

1	133	82,10%	162
2	29	17,90%	
3	0	0,00%	
4	0	0,00%	
5	0	0,00%	



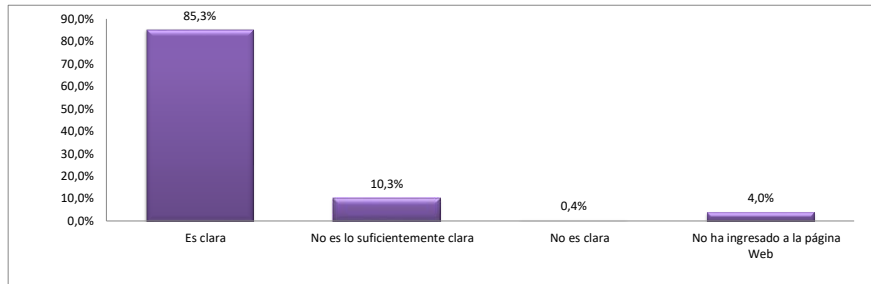
Las personas que se contactan de manera personal con el Consejo el 94.34% esperan entre 1 y 5 minutos para ser atendidos. El 3.77% esperan entre 6 y 10 minutos. De acuerdo al estudio realizado se evidencia que un 1.89% debe esperar entre 11 y 15 minutos para que sea atendido.

**SE MEJORO**



**4. ¿Para usted es clara la información que se encuentra en la Página Web en relación a los servicios que presta el CPNAA ?**

Es clara	191	85,3%	224
No es lo suficientemente clara	23	10,3%	
No es clara	1	0,4%	
No ha ingresado a la página Web	9	4,0%	

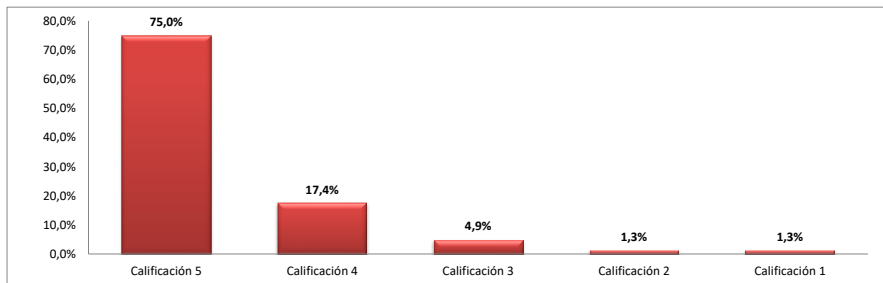


De acuerdo al estudio realizado el 81.8% indica que la información que se encuentra en la Página Web en relación a los servicios que presta el CPNAA es clara. El 6.4% de los encuestados indica que la información no es lo suficientemente clara. El 0.9% indica que la información no es clara y el 10.9% no ha ingresado a la página web.

**SATISFACCION GENERAL**

**5. ¿Por favor, valore su satisfacción general en relación al servicio que le prestó el CPNAA, donde 5 es el mayor valor y 1 el menor valor:**

Calificación 5	168	75,0%	224
Calificación 4	39	17,4%	
Calificación 3	11	4,9%	
Calificación 2	3	1,3%	
Calificación 1	3	1,3%	



De acuerdo al estudio realizado el 69.1% califica con 5 la satisfacción general en relación al servicio que le prestó el CPNAA. El 25.5% lo califica 4. El 4.5% lo califica 3. El 0.9% lo califica 2

MEJORO

**VALORACIÓN DEL SERVICIO**

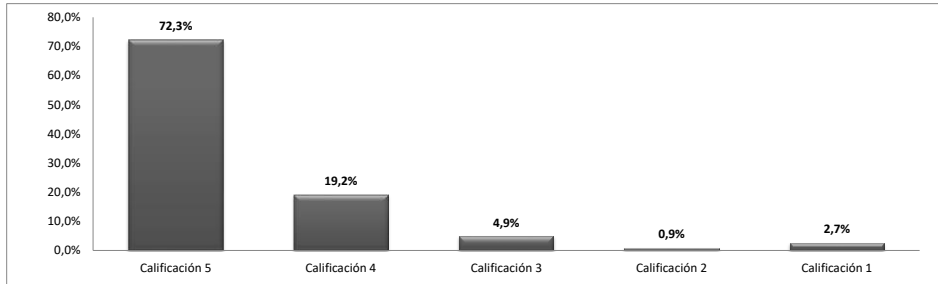
**6. Basándose en su experiencia con nuestro servicio, por favor, puntúe los siguientes aspectos donde 5 es el mayor valor y 1 el menor valor:**

**Oportunidad de respuesta de acuerdo al servicio solicitado.**

|

Calificación 5  
 Calificación 4  
 Calificación 3  
 Calificación 2  
 Calificación 1

162	72,3%	224
43	19,2%	
11	4,9%	
2	0,9%	
6	2,7%	



De acuerdo al estudio realizado el 72,7 % califica con 5 la oportunidad de respuesta de acuerdo al servicio solicitado. El 20,9 % lo califica 4. El 5,5% lo califica 3. El 0,9% lo califica 2.

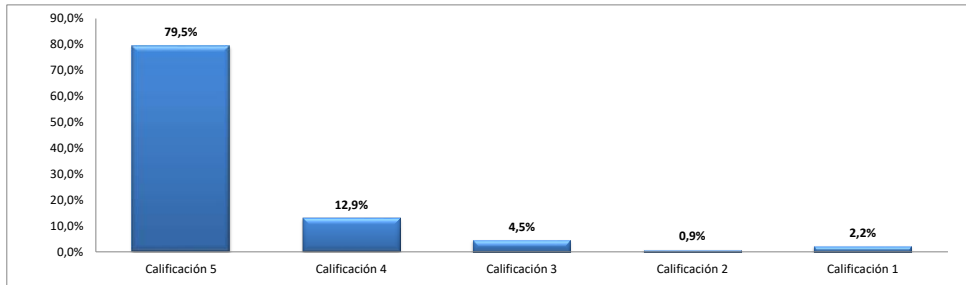
**MEJORO**

**La Persona que le atendió**  
 7. Por favor, puntúe su grado de acuerdo o desacuerdo donde 5 es el mayor valor y 1 el menor valor con las siguientes afirmaciones; LA PERSONA QUE ME ATENDIÓ...

**Me escuchó y/o atendió atentamente**

Calificación 5  
 Calificación 4  
 Calificación 3  
 Calificación 2  
 Calificación 1

178	79,5%	224
29	12,9%	
10	4,5%	
2	0,9%	
5	2,2%	



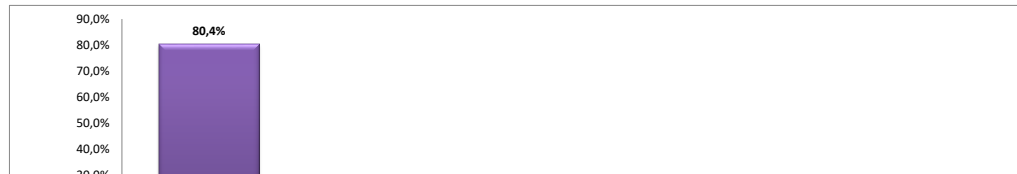
De acuerdo al estudio realizado el 87,3 % califica con 5 que lo escuchan atentamente. El 10,9 % lo califica 4. El 20,9% lo califica 3. El 0,9% lo califica 2

**MEJORO**

**Fue paciente y amable**

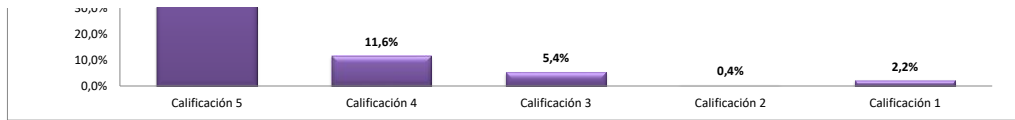
Calificación 5  
 Calificación 4  
 Calificación 3  
 Calificación 2  
 Calificación 1

180	80,4%	224
26	11,6%	
12	5,4%	
1	0,4%	
5	2,2%	



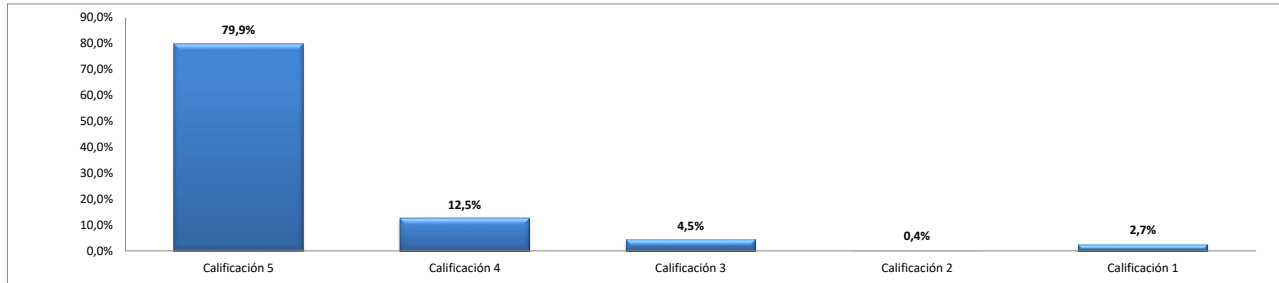
De acuerdo al estudio realizado el 90,9 % califica con 5 que la persona que le atendió fue paciente. El 8,2 % lo califica 4. El 0,9% lo califica 3.

**MEJORO**



**Se expresaba de forma clara y fácil de entender**

Calificación 5	179	79,9%	224
Calificación 4	28	12,5%	
Calificación 3	10	4,5%	
Calificación 2	1	0,4%	
Calificación 1	6	2,7%	



De acuerdo al estudio realizado el 94,5 % califica con 5 que la persona que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender. El 5,5 % lo califica 4.

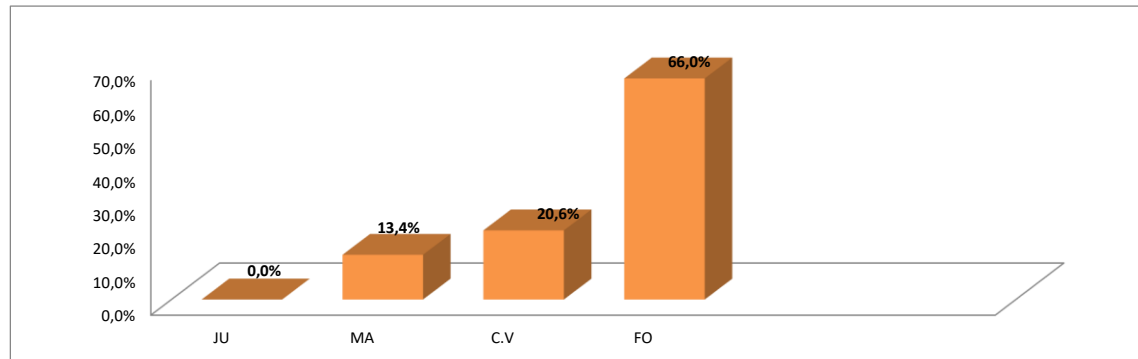
**MEJORO**



## 2. TAMAÑO DE LA ENCUESTA SEGMENTADO POR AREAS ?

JU	0	0,0%	659
MA	88	13,4%	
C.V	136	20,6%	
FO	435	66,0%	

500

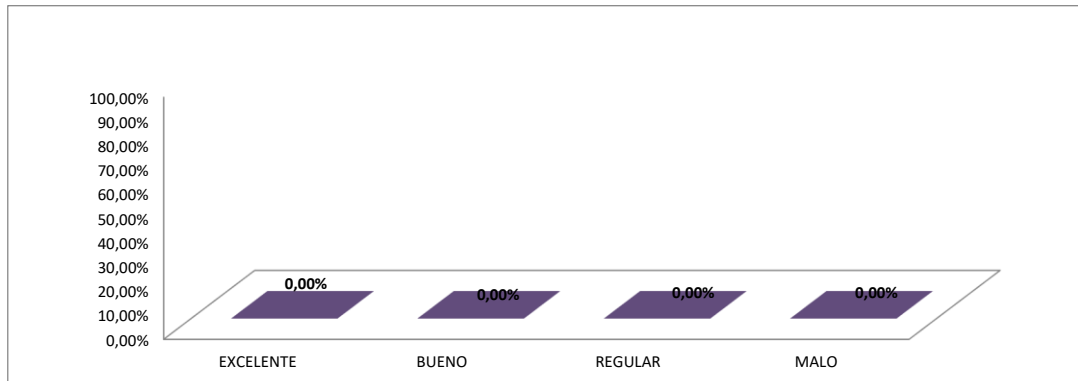


se realizaron 659 encuestas incrementando el tamaño de la encuesta en comparación a la encuesta anterior en un 24,1%. las cuales se dividen en las 4 áreas en que el CPNAA presta sus servicios directamente a los usuarios donde se mide la satisfacción de los mismo obteniendo los resultados que veremos a continuación : jurídica 0 encuestados equivalente al 0% - matrícula 88 encuestados equivale al 13,4% - vigencias 136 equivale al 20,6% y fomento 435 encuestas equivalente al 66,0%

### PREGUNTAS JURIDICA

#### 1. ¿Como califica el servicio brindado por parte de la oficina jurídica del CPNAA?

EXCELENTE	0	0,00%	1
BUENO	0	0,00%	
REGULAR	0	0,00%	
MALO	0	0,00%	



podemos evidenciar que se disminuyo en un 100% el tamalo de la encuesta para este trimestre en comparación a la encuesta anterior, donde no se visualizo ninguna encuesta por parte del area juridica.

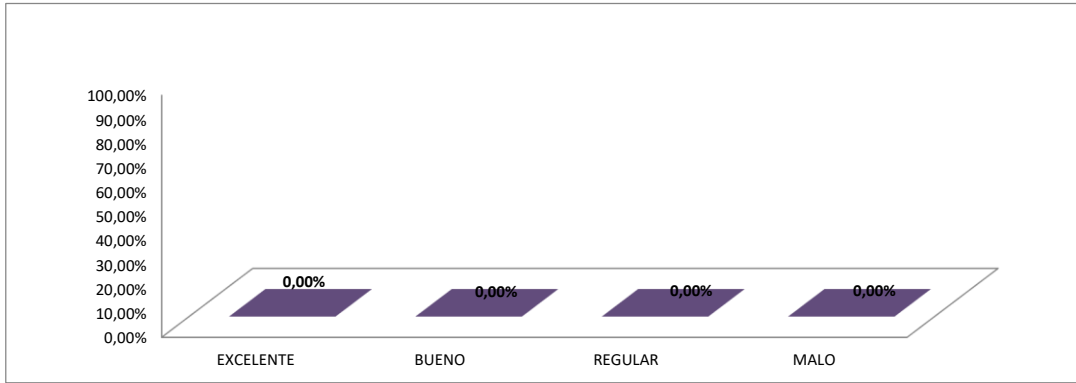
JURIDICA

#### 2. ¿Como califica la oportunidad de respuesta a su solicitud de información ?

EXCELENTE	0	0,00%	1
BUENO	0	0,00%	

REGULAR  
MALO

0 0,00%  
0 0,00%



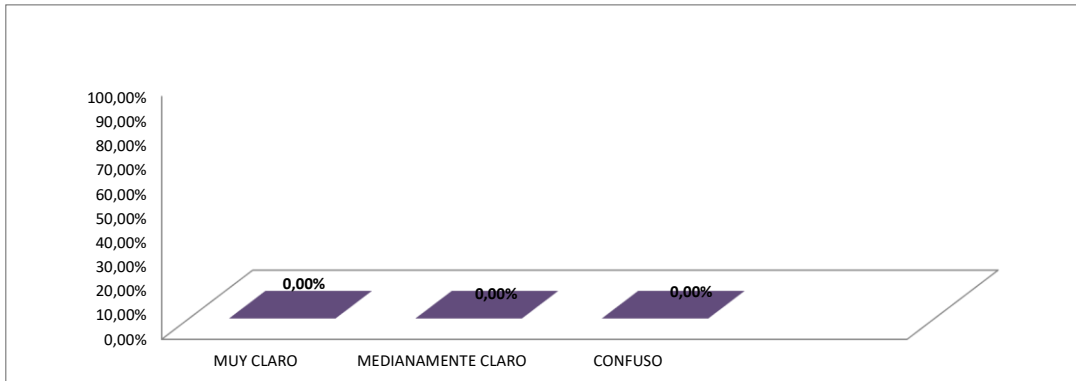
No se realizaron encuestas

JURIDICA

**3. ¿Que tan claro son los requerimientos que establece el CPNAA en su proceso contractual?**

MUY CLARO  
MEDIANAMENTE CLARO  
CONFUSO

0 0,00% 1  
0 0,00%  
0 0,00%



No se realizaron encuestas

JURIDICA

**PREGUNTAS MATRICULA**

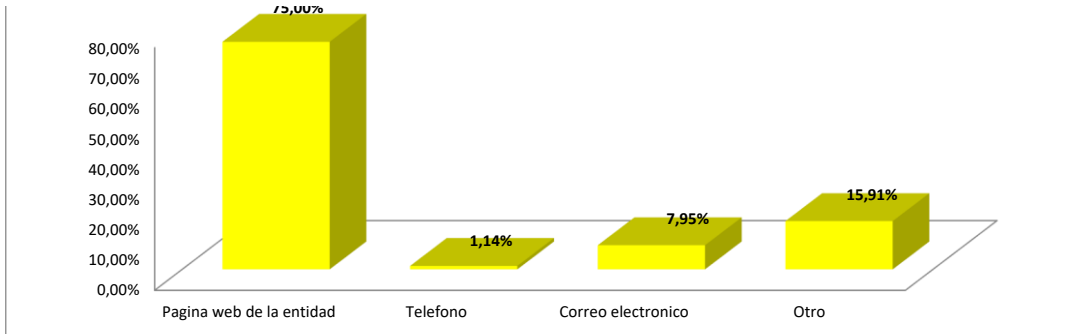
**1. ¿ Por qué medio obtuvo información para conocer como realizar su tramite?**

Pagina web de la entidad  
Telefono  
Correo electronico  
Otro

66 75,00% 88  
1 1,14%  
7 7,95%  
14 15,91%

75,00%

Se sigue manteniendo la tendencia de que nuestra pagina web es

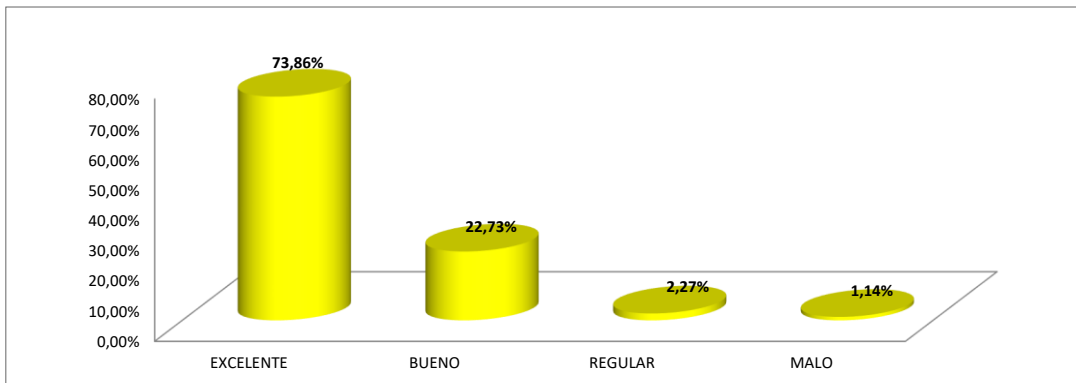


el medio por el cual mas nos contactan o visitan para realizar la solicitud de la matricula profesional y/o certificados de inscripcion profesional . como lo muestra la grafica seguido de otros donde se destacan como medio alternativo universidades y amigos seguido de correo electronico.

**MATRICULA**

**2. De acuerdo a la pregunta anterior califique la calidad de la información suministrada para realizar su trámite:**

EXCELENTE	65	73,86%	88
BUENO	20	22,73%	
REGULAR	2	2,27%	
MALO	1	1,14%	



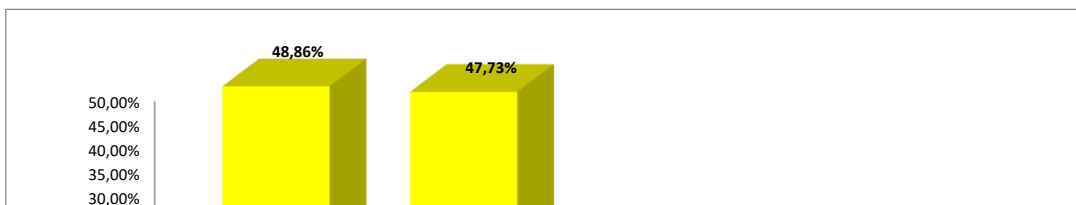
Se puede evidenciar que se disminuyo en un 27,3% el tamalo de la encuesta para este trimestre en comparación a la encuesta anterior de las 88 encuestas contestadas por los usuarios 65 usuarios les parecio EXCELENTE la informacion brindada por el CPNAA lo que equivale a un 73,86% comparando con el 60,33% de la encuesta anterior se incremente la excelencia en un 13,50%, el item de Bueno que lo calificaron 20 de los encuestados nos da un 22,73% comparandolo con el 37,19% de la encuesta anterior se evidencia una disminucion del 14,46%, el item regular con 2 calificacion nos arroja un 2,27% y malo con 1 respuesta que equivale al 1,14% lo que nos arroja un promedio de 97% en la satisfaccion. en comparacion con la encuesta anterior. lo que nos dice que el nivel de satisfaccion para este tramite disminuyo en un 0,52%

**MATRICULA**

**NOS MANTENEMOS EN EL PROMEDIO**

**3. Cómo considera el proceso para el tramite solicitado.**

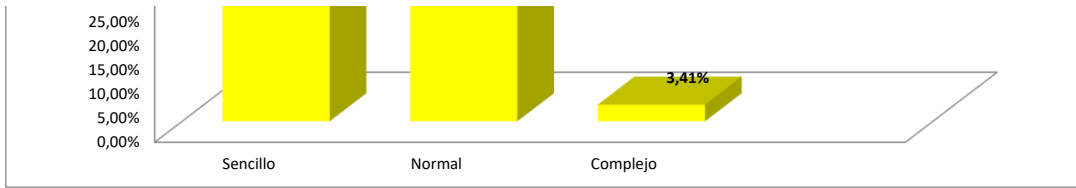
Sencillo	43	48,86%	88
Normal	42	47,73%	
Complejo	3	3,41%	



De los 88 usuarios encuestados a 43 usuarios les parecio que es sencillo lo cual equivale a un 48,86%, 42 usuarios dijeron que es normal (47,73%) y 3 usuarios dijeron que es complejo lo que equivale a un 3,41% se observa que a los usuarios encuestados les parece tanto sencillo como normal y no les parece tan complejo

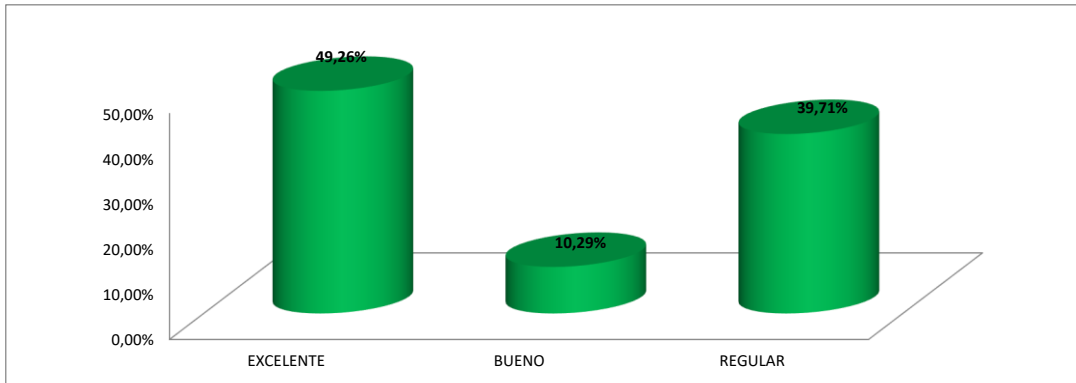
**MATRICULA**

**NOS MANTENEMOS EN EL PROMEDIO**



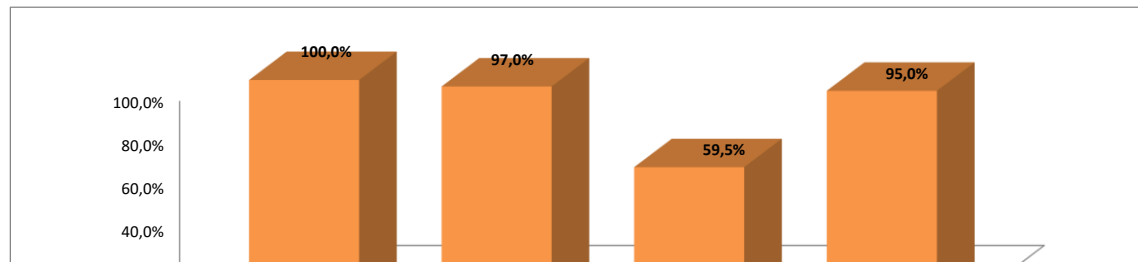
### 3. CALIFIQUE EL SERVICIO DE CERTIFICADO DE VIGENCIA PROFESIONAL DIGITAL

EXCELENTE	67	49,26%	136
BUENO	14	10,29%	
REGULAR	54	39,71%	



### 2. Satisfacción general ?

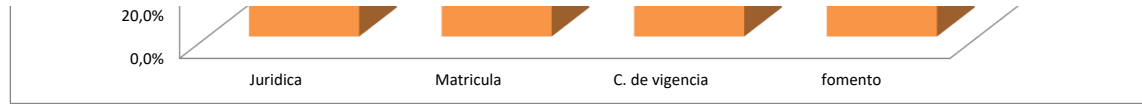
Jurídica	200	100,0%	200
Matrícula	194	97,0%	
C. de vigencia	119	59,5%	
fomento	190	95,0%	



En el servicio de certificados de vigencia profesional digital se puede evidenciar que se incrementó en un 28,7% el tamaño de la encuesta para este trimestre en comparación a la encuesta anterior seguimos con la tendencia de ser el servicio que recibe una mala calificación a pesar de que va en incremento la satisfacción de este servicio, esto se debe a la insatisfacción por el cobro DE LOS 20,000 PESOS y la desinformación de los usuarios. se tiene en cuenta los comentarios e inquietudes de los usuarios que son quienes califican nuestro servicio final, se pasó de un 55,67% en satisfacción a un 59,56% dando así un alza en la satisfacción del 3,89%

CERTIFICADO

En la medición de la satisfacción general se observa que se incrementó levemente en un 1,1% ya que la encuesta anterior se obtuvo como resultado un 87,0% y para el 4to Trimestre del año 2017 se obtuvo un 88,1% lo que nos arroja la diferencia antes mencionada, se recomienda seguir trabajando mucho más la divulgación de cómo solicitar los certificados de vigencias correctamente ya que en este servicio es donde se presenta el índice de insatisfacción más alto lo que afecta la encuesta en general. Cabe anotar que se implementó la mejora de enviar los certificados de vigencias directamente a los correos electrónicos.



CORREOS ELECTRONICOS.

	NIVEL DE SATISFACCION ALCANZADO
Servicio Subdireccion Juridica	100,0%
Servicio Matricula	98,0%
Servicio Certificado de Vigencia	59,5%
Servicio Fomento Y Comunicaciones	95,0%

Resultado total obtenido	352,5%	Resultado total obtenido /4	88,1%	13,0%
--------------------------	--------	-----------------------------	-------	-------

RESULTADO 4TO TRIMESTRE 2017

RESULTADO ANTERIOR

87,0%

INCREMENTO la satisfaccion  
en un

0,9%