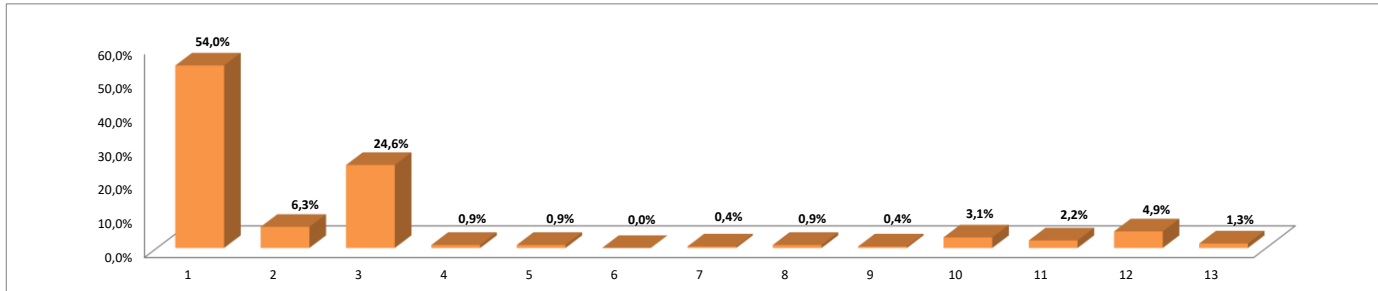


**1. ¿Para qué trámite y/o servicio se contactó usted con el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares ?**

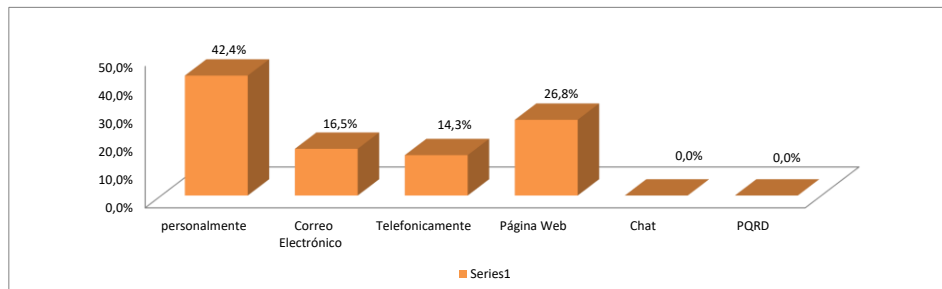
1	121	54,0%	224
2	14	6,3%	
3	55	24,6%	
4	2	0,9%	
5	2	0,9%	
6	0	0,0%	
7	1	0,4%	
8	2	0,9%	
9	1	0,4%	
10	7	3,1%	
11	5	2,2%	
12	11	4,9%	
13	3	1,3%	



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%	



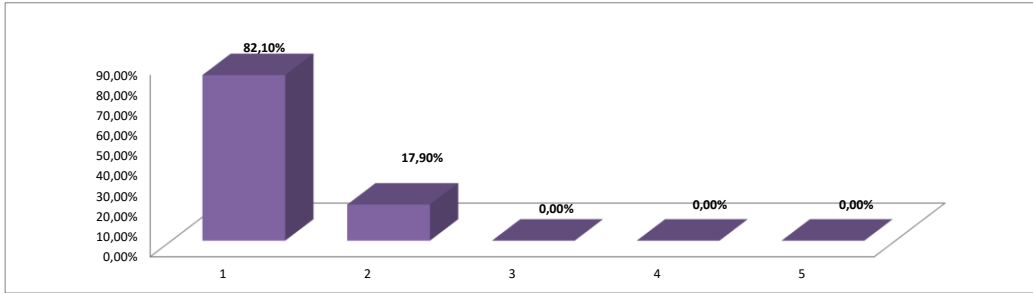
Califique las siguientes preguntas de 1 a 5, siendo 5 el mejor y 1 el peor

**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

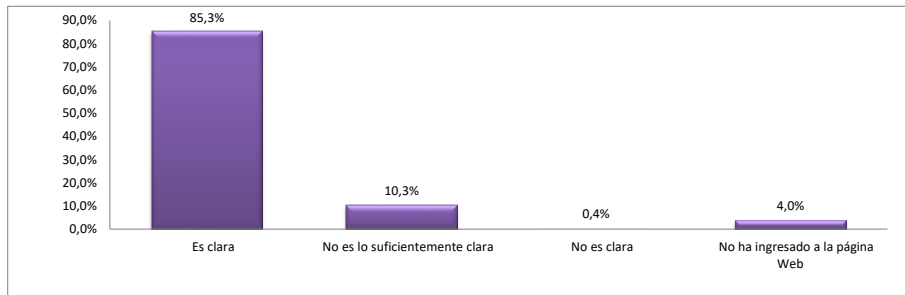
0 0,00%  
0 0,00%  
0 0,00%



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.

**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.

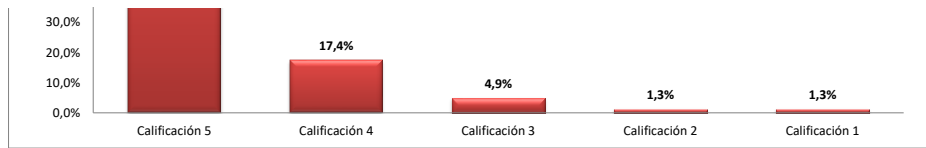
**SATISFACCION GENERAL**

**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

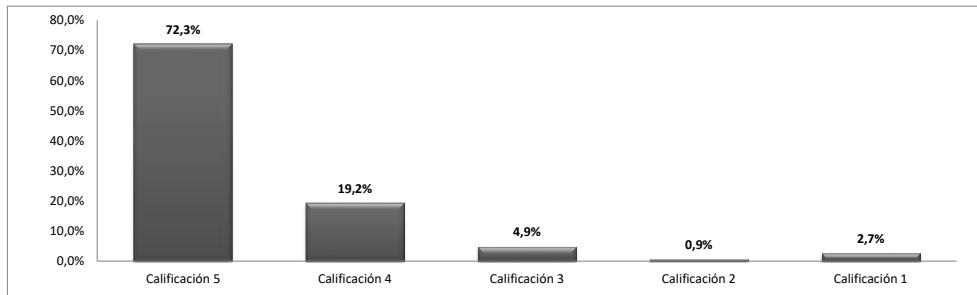


**VALORACIÓN DEL SERVICIO**

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%	



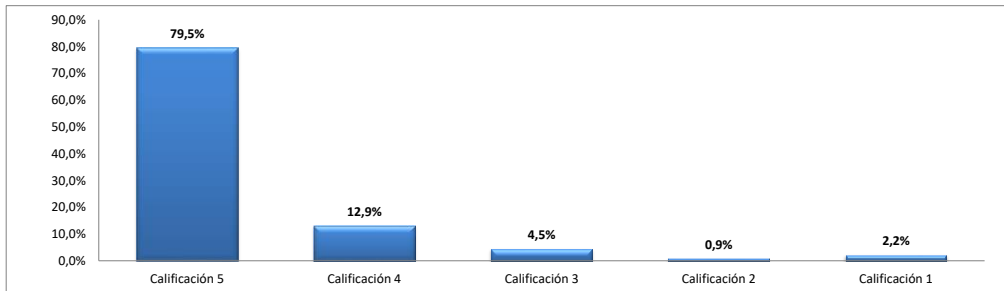
De acuerdo al estudio realizado el 72.7 % califica con 5 la oportunidad de respuesta de acuerdo al servicio solicitado. El 20.9 % lo califica 4. El 5.5% lo califica 3. El 0.9% lo califica 2.

**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**

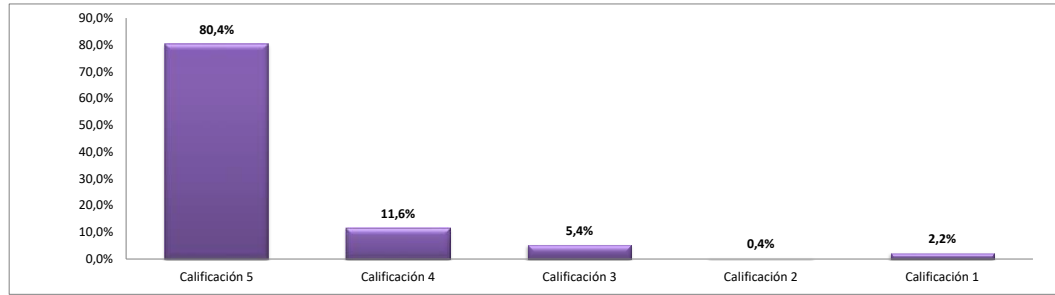
Calificación 5	178	79,5%	224
Calificación 4	29	12,9%	
Calificación 3	10	4,5%	
Calificación 2	2	0,9%	
Calificación 1	5	2,2%	



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

**Fue paciente y amable**

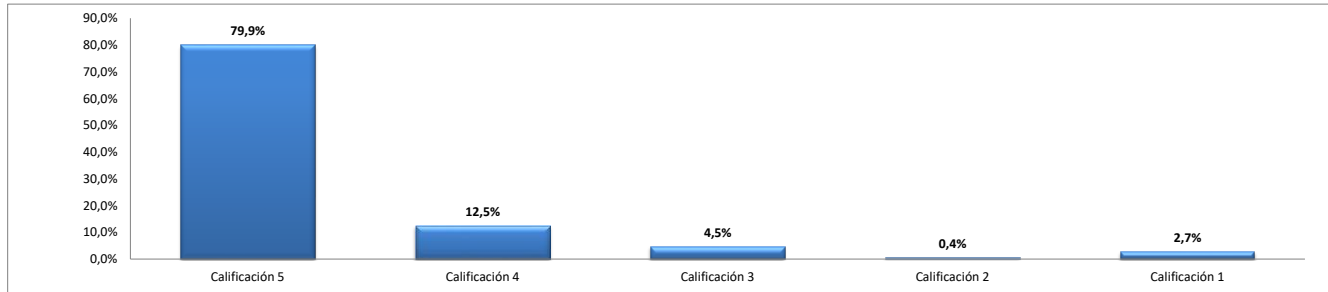
Calificación 5	180	80,4%	224
Calificación 4	26	11,6%	
Calificación 3	12	5,4%	
Calificación 2	1	0,4%	
Calificación 1	5	2,2%	



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.

**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%	

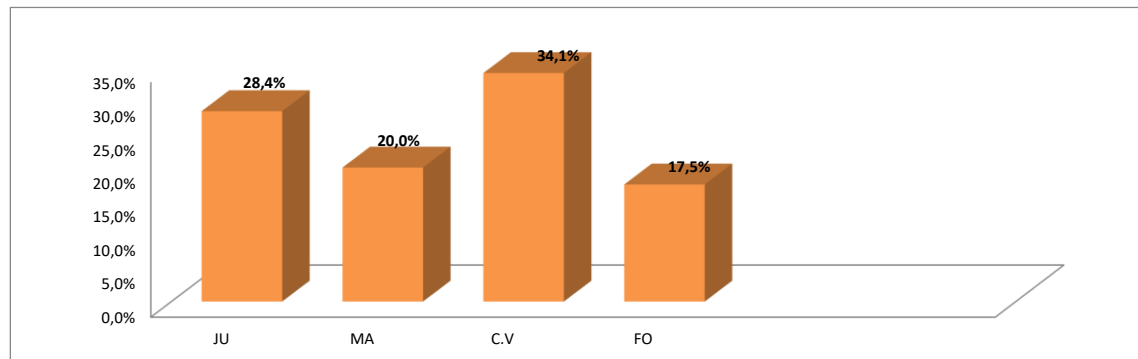


De acuerdo al estudio realizado el 94.5 % califica con 5 que la persona que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender. El 5.5 % lo califica 4.

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

JU	135	28,4%	475
MA	95	20,0%	
C.V	162	34,1%	
FO	83	17,5%	

498

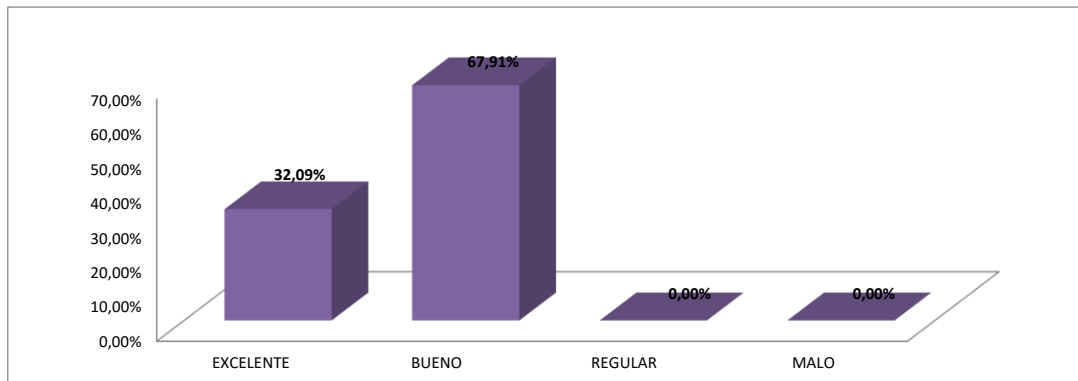


se realizaron 475 encuestas disminuyendo el tamaño de la encuesta en comparación a la encuesta anterior en un 4,62%. las cuales se dividen en las 4 áreas en que el CPNAA presta sus servicios directamente a los usuarios donde se mide la satisfacción de los mismo obteniendo los resultados que veremos a continuación : jurídica 135 encuestados equivalente al 28,4% - matrícula 95 encuestados equivale al 20% - vigencias 162 equivale al 34,1% y fomento 83 encuestas equivalente al 17,5%

### PREGUNTAS JURIDICA

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

EXCELENTE	43	32,09%	134
BUENO	91	67,91%	
REGULAR	0	0,00%	
MALO	0	0,00%	



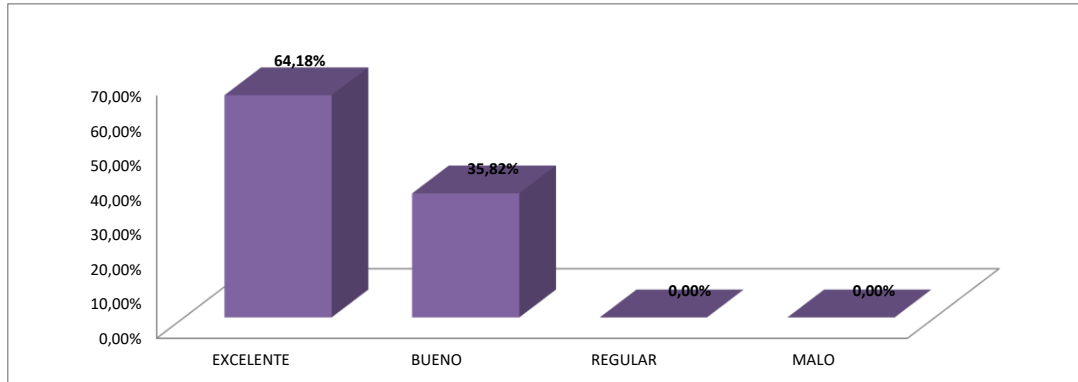
podemos evidenciar que se incremento en un 94,03% el tamalo de la encuesta para este trimestre en comparación a la encuesta anterior, de 134 encuestas realizadas 43 personas calificaron EXCELENTE y 91 personas BUENO lo que nos arroja un **100%** de satisfaccion con respecto al servicio prestado por el area juridica.

JURIDICA

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

EXCELENTE	86	64,18%	134
BUENO	48	35,82%	
REGULAR	0	0,00%	

MALO 0 0,00%

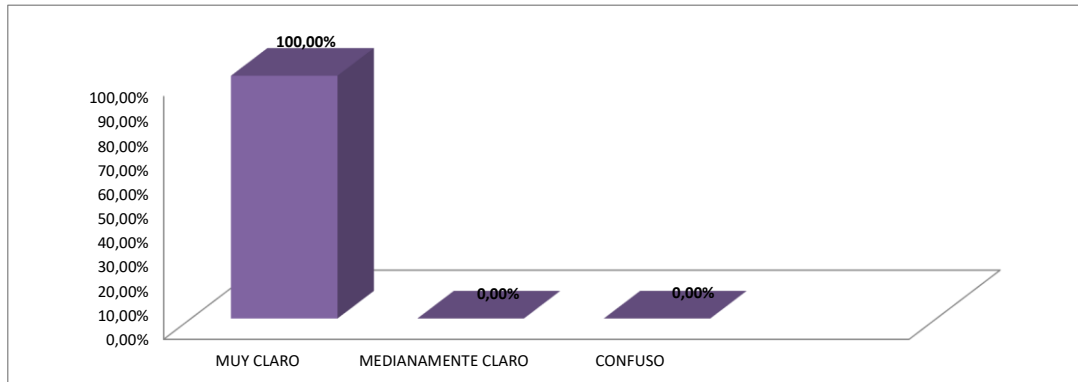


de las 134 encuestas realizadas 86 personas calificaron EXCELENTE y 48 BUENO lo que nos arroja un 100% de satisfacción con respecto a la oportunidad de respuesta del área jurídica.

JURIDICA

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

MUY CLARO	13	100,00%	13
MEDIANAMENTE CLARO	0	0,00%	
CONFUSO	0	0,00%	



En esta pregunta solo respondieron 13 usuarios de los 134 usuarios encuestados donde podemos observar que al 100% de los encuestados les parece MUY CLARO LOS REQUERIMIENTOS QUE ESTABLECE EL CPNAA EN SUS PROCESOS CONTRACTUALES.

JURIDICA

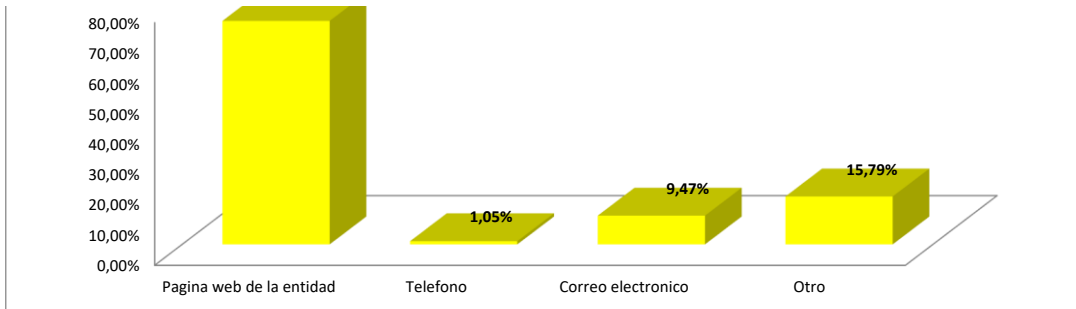
**PREGUNTAS MATRICULA**

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

Página web de la entidad	70	73,68%	95
Telefono	1	1,05%	
Correo electronico	9	9,47%	
Otro	15	15,79%	

73,68%

Se sigue manteniendo la tendencia de que nuestra página web es el medio por el cual más nos contactan o visitan para realizar la

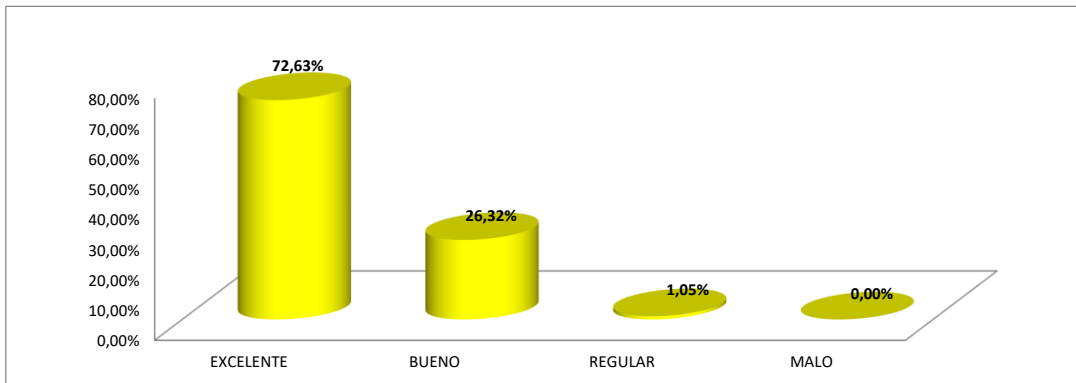


solicitud de la matricula profesional y/o certificados de inscripcion profesional . como lo muestra la grafica seguido de otros donde se destacan como medio alternativo universidades y amigos seguido de correo electronico.

**MATRICULA**

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

EXCELENTE	69	72,63%	95
BUENO	25	26,32%	
REGULAR	1	1,05%	
MALO	0	0,00%	

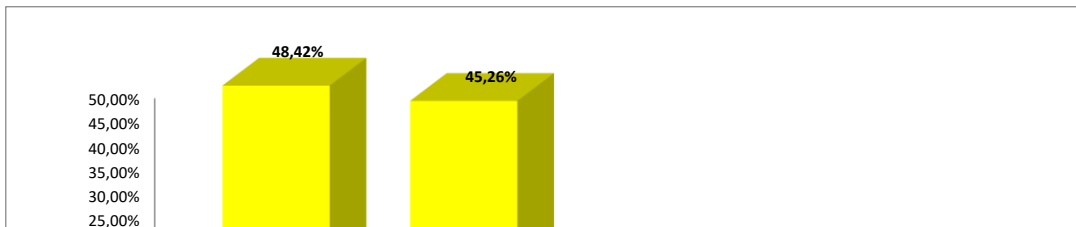


Se puede evidenciar que se disminuyo en un 25,78% el tamalo de la encuesta para este trimestre en comparación a la encuesta anterior de las 95 encuestas contestadas por los usuarios 69 usuarios les parecio EXCELENTE la informacion brindada por el CPNAA lo que equivale a un 72,63% el item de Bueno que lo calificaron 25 de los encuestados nos da un 26,32% regular con 1 calificacion nos arroja un 1,05% y malo con 0 respuesta que equivale al 0% para un incremento en la satisfaccion de los usuario de un **2,86%** en comparación a la encuesta anterior. lo que nos dice que el nivel de satisfaccion epara este tramite esta en un **98,95%**

**MATRICULA**

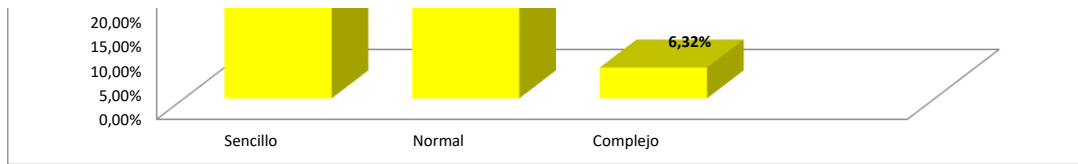
**3. Cómo considera el proceso para el tramite solicitado.**

Sencillo	46	48,42%	95
Normal	43	45,26%	
Complejo	6	6,32%	



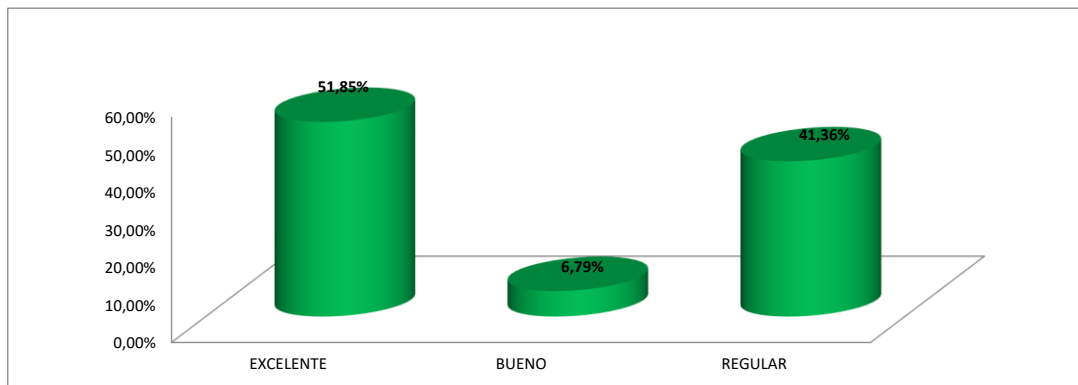
De los 95 usuarios encuestados a 46 usuarios les parecio que es sencillo lo cual equivale a un 48,42% , 43 usuarios dijeron que es normal (45,26%) y 6 usuarios dijeron que es complejo lo que equivale a un 6,32% se observa que a los usuarios encuestados no les parece tan sencillo como lo calificaron el trimestre anterior ya les parece mas normal y un poco complejo al nicho encuestado.

**MATRICULA**



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

EXCELENTE	84	51,85%	162
BUENO	11	6,79%	
REGULAR	67	41,36%	

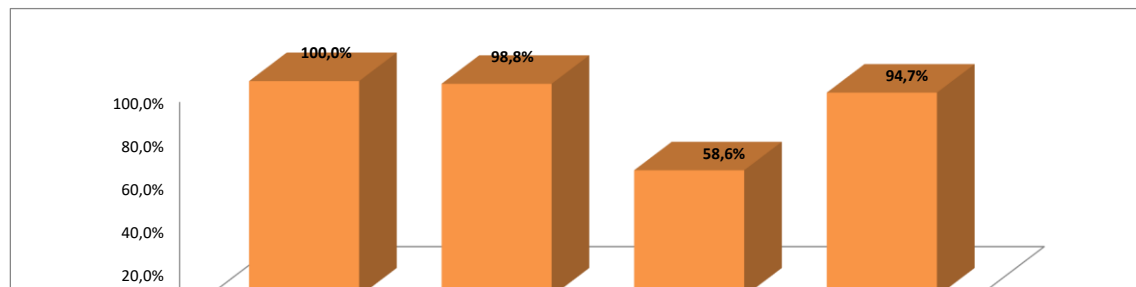


en el servicio de certificados de vigencia profesional digital Se puede evidenciar que se incremento en un 17,9% el tamaño de la encuesta para este trimestre en comparación a la encuesta anterior seguimos con la tendencia de ser el servicio que recibe una mala calificación y se nota en la disminución en la calificación 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 paso de un 64,66% en satisfacción a un 58,64% dando así una baja en la satisfacción del 6,02%

CERTIFICADO

### 2. satisfacción general ?

Juridica	200	100,0%	200	100%
Matricula	197,5	98,8%		96,1%
C. de vigencia	117,2	58,6%		64,66%
fomento	189,3	94,7%		94,85%



En la medición de la satisfacción general se observa que se disminuyó en un 0,9% ya que la encuesta anterior se obtuvo como resultado un 88,9% y para el 1er Trimestre del año 2017 se obtuvo un 88,0% 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.





CALIFICACIONES  
BUENA MALA

JURIDICA	96,8	3,2
MATRICULAS	94,5	5,5
C VIGENCIA	71,2	28,8
FOMENTO	94,57	5,43

357,07 42,93

89,3 10,7

<b>NIVEL DE SATISFACCION ALCANSADO</b>
--

<b>Servicio Subdireccion Juridica</b>	<b>100%</b>
<b>Servicio Matricula</b>	<b>97,7%</b>
<b>Servicio Certificado de Vigencia</b>	<b>58,8%</b>
<b>Servicio Fomento Y Comunicaciones</b>	<b>94,7%</b>

<b>Resultado total obtenido</b>	<b>351,2%</b>	<b>Resultado total obtenido /4</b>	<b>87,8%</b>	<b>12,2%</b>
---------------------------------	---------------	------------------------------------	--------------	--------------