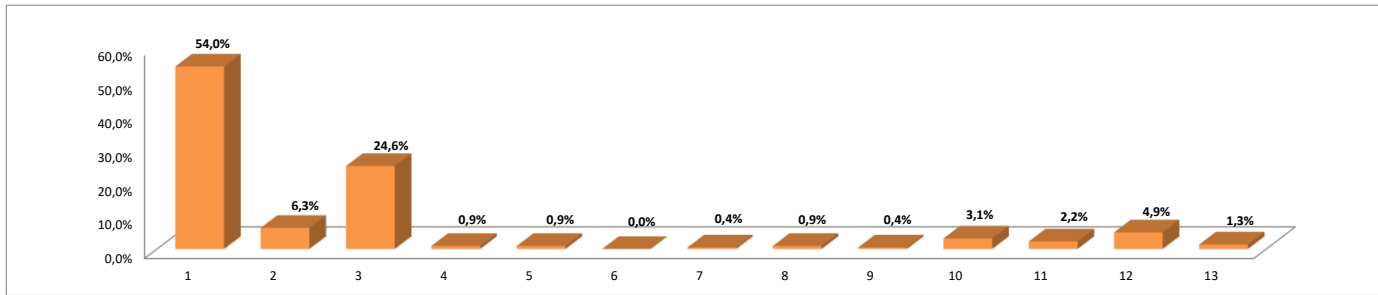


1. ¿Para qué trámite y/o servicio se contactó usted con el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares ?

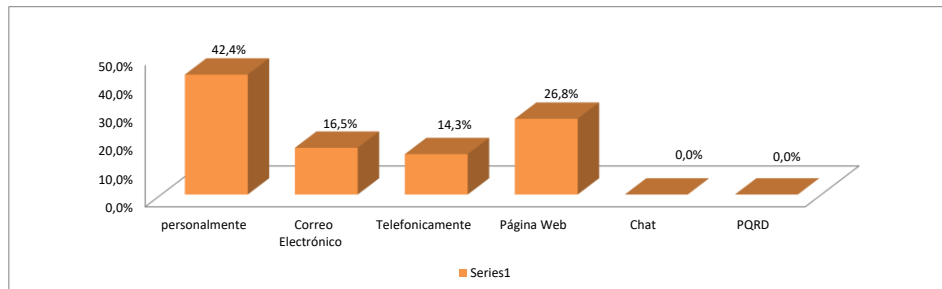
1	121	54,0%	224
2	14	6,3%	
3	55	24,6%	
4	2	0,9%	
5	2	0,9%	
6	0	0,0%	
7	1	0,4%	
8	2	0,9%	
9	1	0,4%	
10	7	3,1%	
11	5	2,2%	
12	11	4,9%	
13	3	1,3%	



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%	

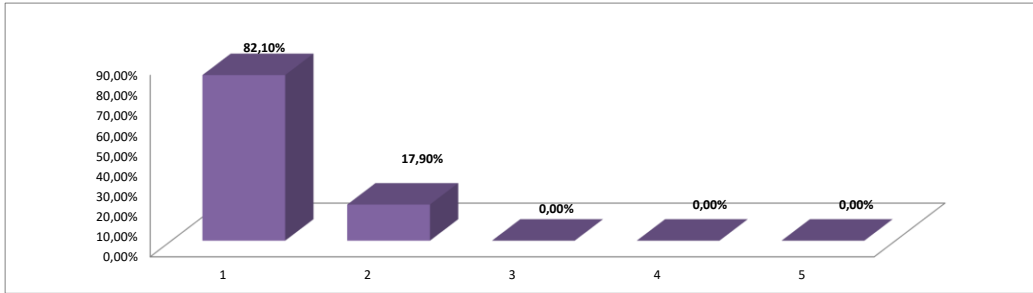


Califique las siguientes preguntas de 1 a 5, siendo 5 el mejor y 1 el peor

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

1
2
3
4
5

133	82,10%	162
29	17,90%	
0	0,00%	
0	0,00%	
0	0,00%	

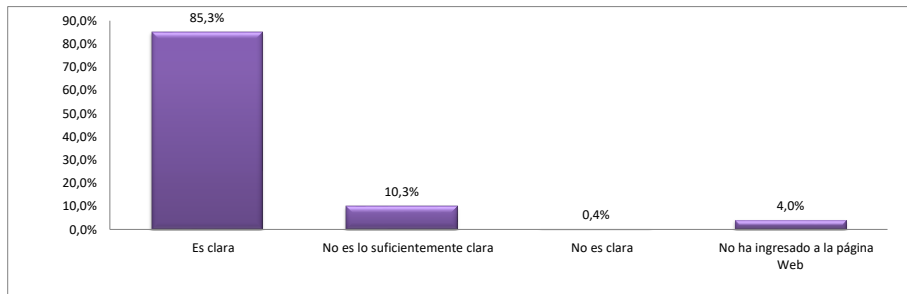


Las personas que se contactan de manera personal con el Consejo el 94.34% esperan entre 1 y 5 minutos para ser atendidos. El 3.77% esperan entre 6 y 10 minutos . De acuerdo al estudio realizado se evidencia que un 1.89% debe esperar entre 11 y 15 minutos para que sea atendido.

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
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

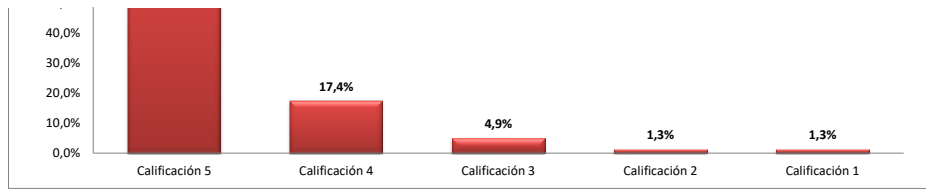
5. ¿Por favor, valore su satisfacción general en relación al servicio que le prestó el CPNAA, donde 5 es el mayor valor y 1 el menor valor:

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

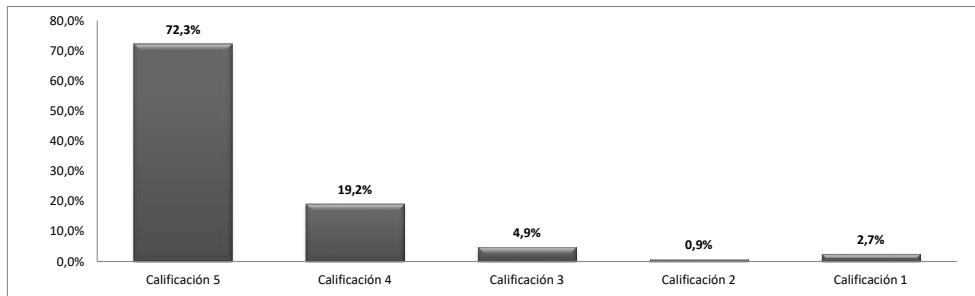


VALORACIÓN DEL SERVICIO

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%	



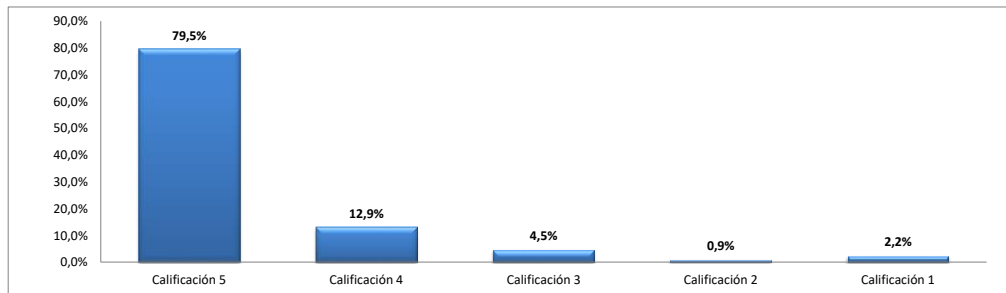
De acuerdo al estudio realizado el 72.7 % califica con 5 la oportunidad de respuesta de acuerdo al servicio solicitado. El 20.9 % lo califica 4. El 5.5% lo califica 3. El 0.9% lo califica 2.

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

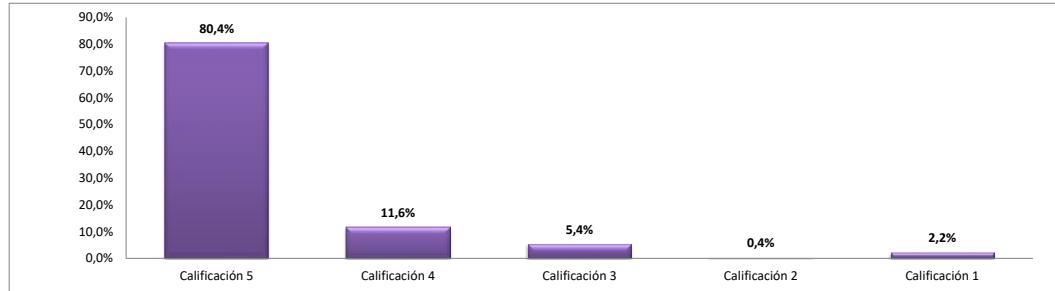
Calificación 5	178	79,5%	224
Calificación 4	29	12,9%	
Calificación 3	10	4,5%	
Calificación 2	2	0,9%	
Calificación 1	5	2,2%	



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

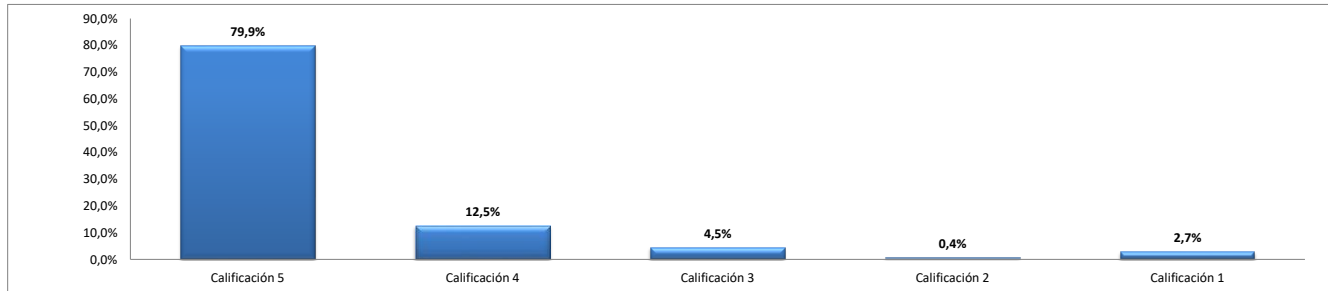
Calificación 5	180	80,4%	224
Calificación 4	26	11,6%	
Calificación 3	12	5,4%	
Calificación 2	1	0,4%	
Calificación 1	5	2,2%	



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%	

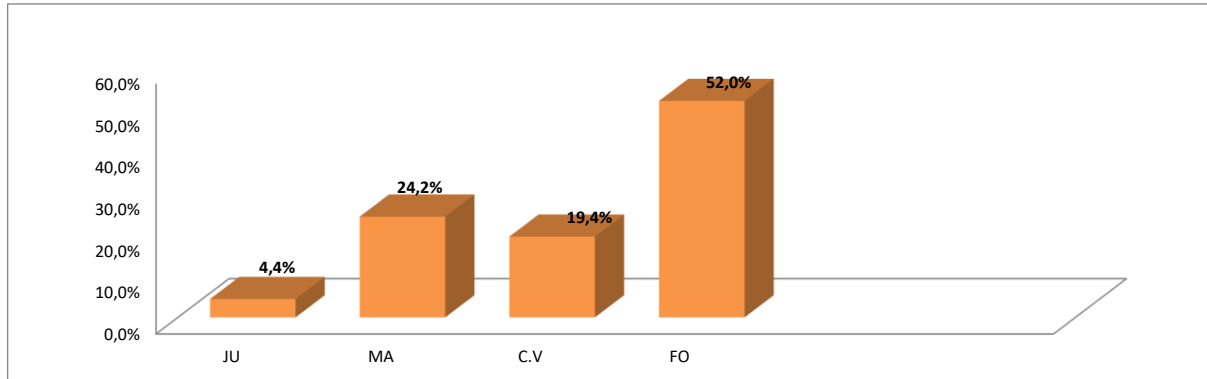


De acuerdo al estudio realizado el 94,5 % califica con 5 que la persona que le atendió se expresaba de forma clara y fácil de entender. El 5,5 % lo califica 4.

2. TAMAÑO DE LA ENCUESTA SEGMENTADO POR AREAS ?

JU	22	4,4%	500
MA	121	24,2%	
C.V	97	19,4%	
FO	260	52,0%	

498

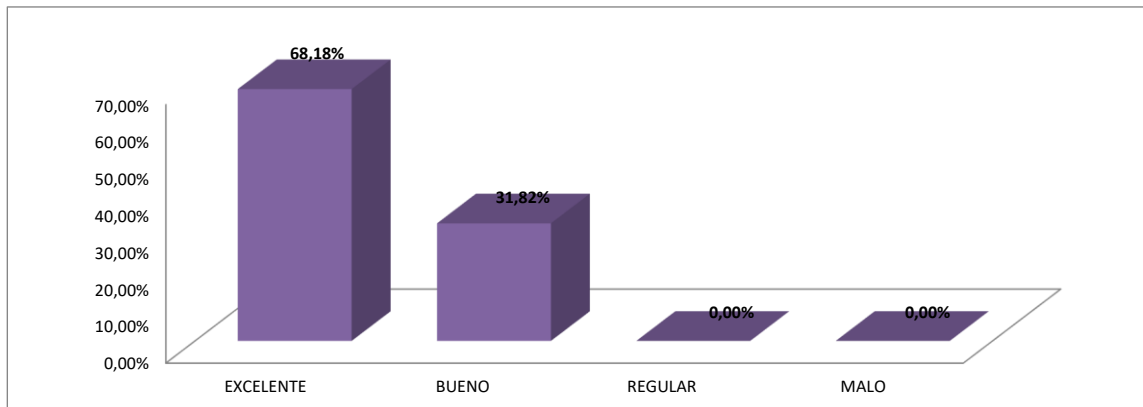


se realizaron 500 encuestas incrementando el tamaño de la encuesta en comparación a la encuesta anterior en un 5%. las cuales se dividen en las 4 áreas en que el CPNAA presta sus servicios directamente a los usuarios donde se mide la satisfacción de los mismo obteniendo los resultados que veremos a continuación : jurídica 22 encuestados equivalente al 4,4% - matrícula 121 encuestados equivale al 24,2% - vigencias 9 equivale al 19,4% y fomento 260 encuestas equivalente al 52,0%

PREGUNTAS JURIDICA

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

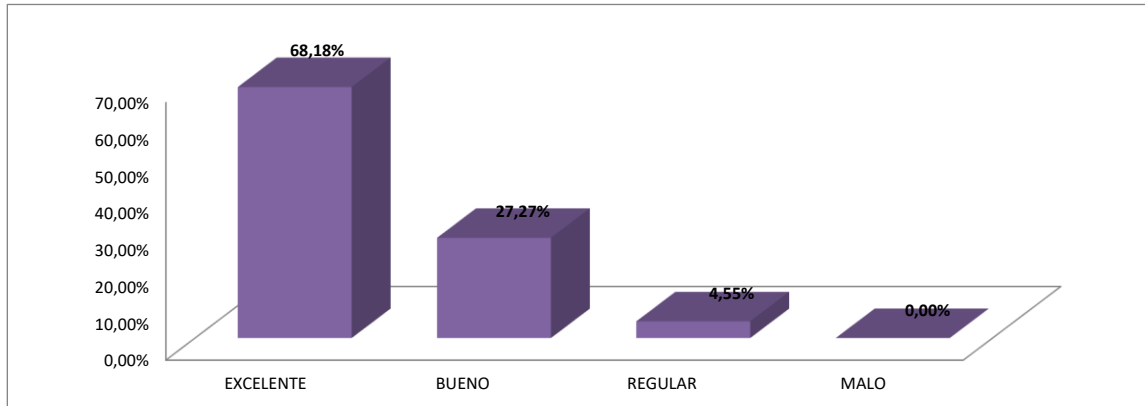
EXCELENTE	15	68,18%	22
BUENO	7	31,82%	
REGULAR	0	0,00%	
MALO	0	0,00%	



podemos evidenciar que se disminuyo en un 83,58% el tamaño de la encuesta para este trimestre en comparación a la encuesta anterior, de 22 encuestas realizadas 15 personas calificaron EXCELENTE y 7 personas BUENO lo que nos arroja un 100% de satisfacción con respecto al servicio prestado por el área jurídica.

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

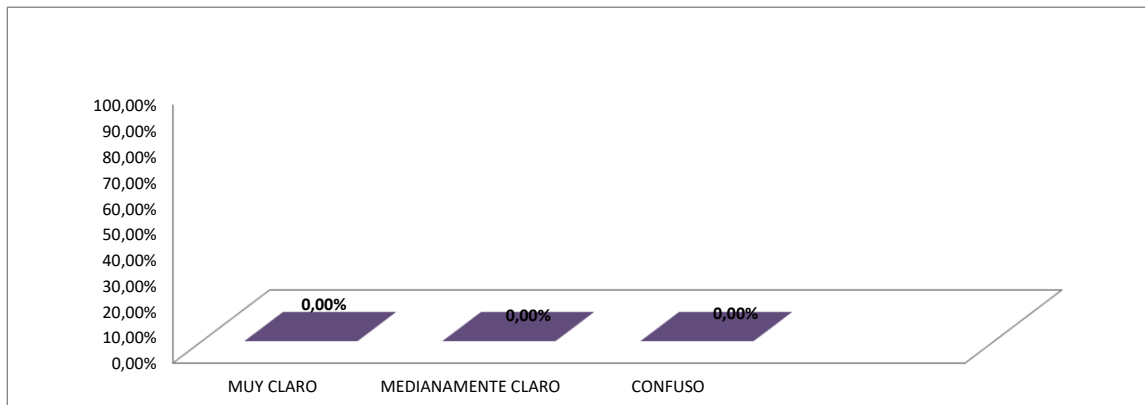
EXCELENTE	15	68,18%	22
BUENO	6	27,27%	
REGULAR	1	4,55%	
MALO	0	0,00%	



de las 22 encuestas realizadas 15 personas calificaron EXCELENTE y 6 BUENO lo que nos arroja un 95,45% de satisfacción con respecto a la oportunidad de respuesta del area juridica. y con un 4,55% que equivale a 1 persona que respondió regular.

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

MUY CLARO	0	0,00%	22
MEDIANAMENTE CLARO	0	0,00%	
CONFUSO	0	0,00%	



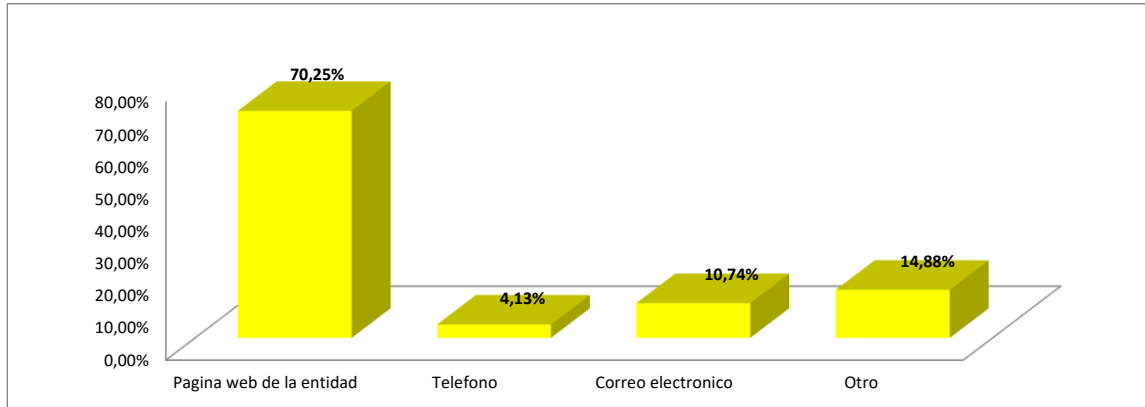
En esta pregunta no se recibieron encuestas.

PREGUNTAS MATRICULA

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

Pagina web de la entidad	85	70,25%	121
Telefono	5	4,13%	

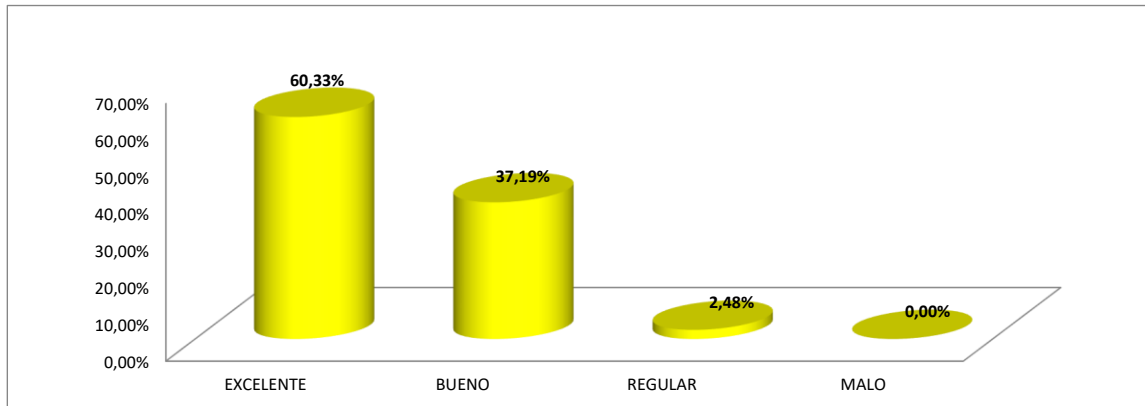
Correo electronico	13	10,74%
Otro	18	14,88%



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.

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

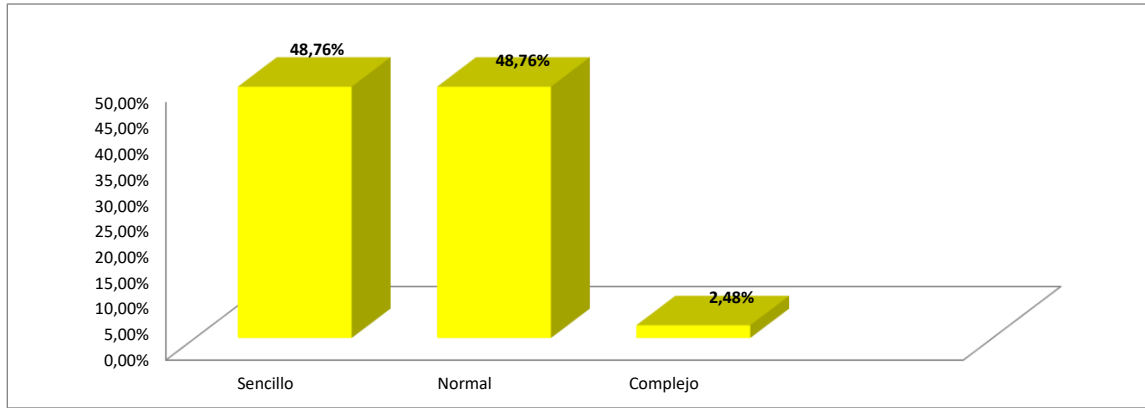
EXCELENTE	73	60,33%	121
BUENO	45	37,19%	
REGULAR	3	2,48%	
MALO	0	0,00%	



Se puede evidenciar que se incremento en un 21,49% el tamalo de la encuesta para este trimestre en comparación a la encuesta anterior de las 121 encuestas contestadas por los usuarios 73 usuarios les parecio EXCELENTE la informacion brindada por el CPNAA lo que equivale a un 60,33% el item de Bueno que lo calificaron 45 de los encuestados nos da un 37,19% regular con 3 calificacion nos arroja un 2,48% y malo con 0 respuesta que equivale al 0% para una disminucion en la satisfaccion de los usuario de un 1,43% en comparación a la encuesta anterior. lo que nos dice que el nivel de satisfaccion para este tramite esta en un **97,52%**

3. Cómo considera el proceso para el tramite solicitado.

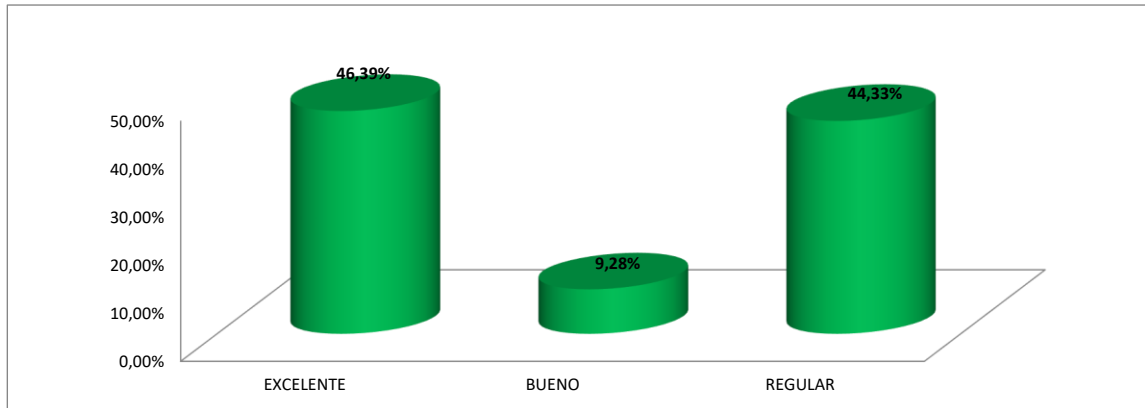
Sencillo	59	48,76%	121
Normal	59	48,76%	
Complejo	3	2,48%	



De los 121 usuarios encuestados a 59 usuarios les pareció que es sencillo lo cual equivale a un 48,76% , 59 usuarios dijeron que es normal (48,76%) y 3 usuarios dijeron que es complejo lo que equivale a un 2,48% se observa que a los usuarios encuestados les parece tanto sencillo como normal y no les parece tan complejo

3. CALIFIQUE EL SERVICIO DE CERTIFICADO DE VIGENCIA PROFESIONAL DIGITAL

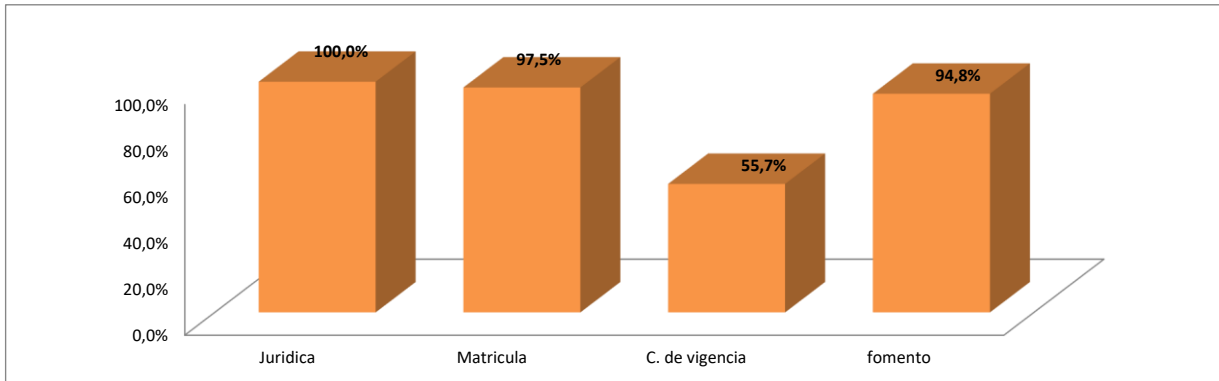
EXCELENTE	45	46,39%	97
BUENO	9	9,28%	
REGULAR	43	44,33%	



En el servicio de certificados de vigencia profesional digital **Se puede evidenciar que se disminuyó en un 40,12% 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 encuesta los comentarios e inquietudes de los usuarios que son quienes califican nuestro servicio final, se pasó de un 58,64% en satisfacción a un **55,67%** dando así una baja en la satisfacción del **2,97%**

2. satisfacción general ?

Jurídica	200	100,0%	200
Matrícula	195	97,5%	
C. de vigencia	111,4	55,7%	
fomento	189,6	94,8%	



En la medición de la satisfacción general se observa que se disminuyo en un 1,0% ya que la encuesta anterior se obtuvo como resultado un 88,0% y para el 2do Trimestre del año 2017 se obtuvo un 87,0% lo que nos arroja la diferencia antes mencionada, se recomienda seguir trabajando mucho mas la divulgación de como solicitar los certificados de vigencias correctamente ya que en este servicio es donde se presenta el índice de insatisfacción mas alto lo que afecta la encuesta en general. Cabe anotar que se realizo una mejora en el recibo código de barra en el cual veremos los resultados en el siguiente trimestre

	NIVEL DE SATISFACCION ALCANZADO
Servicio Subdireccion Juridica	100,0%
Servicio Matricula	97,5%
Servicio Certificado de Vigencia	55,7%
Servicio Fomento Y Comunicaciones	94,8%

Resultado total obtenido	348,0%	Resultado total obtenido /4	87,0%	13,0%
--------------------------	--------	-----------------------------	-------	-------

RESULTADO 4TO TRIMESTRE 2016

RESULTADO ANTERIOR

88,9%

Disminuyo la satisfaccion en
un

1,0%