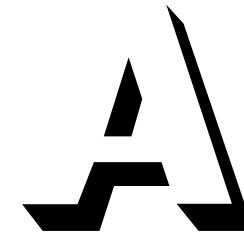


# CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE ARQUITECTURA Y SUS PROFESIONES AUXILIARES



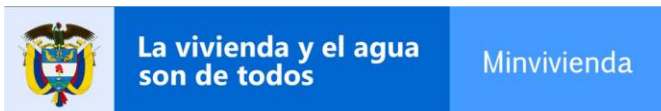
Por un país diseñado y construido a partir de la ética

---

**Ley 435 de 1998**  
**Ley 1768 de 2015**

[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)

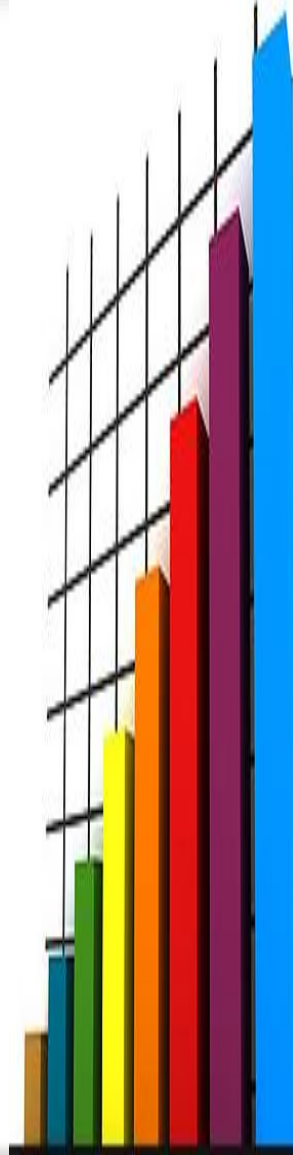
MIEMBROS DEL CONSEJO



1°  
TRIMESTRE 20  
19

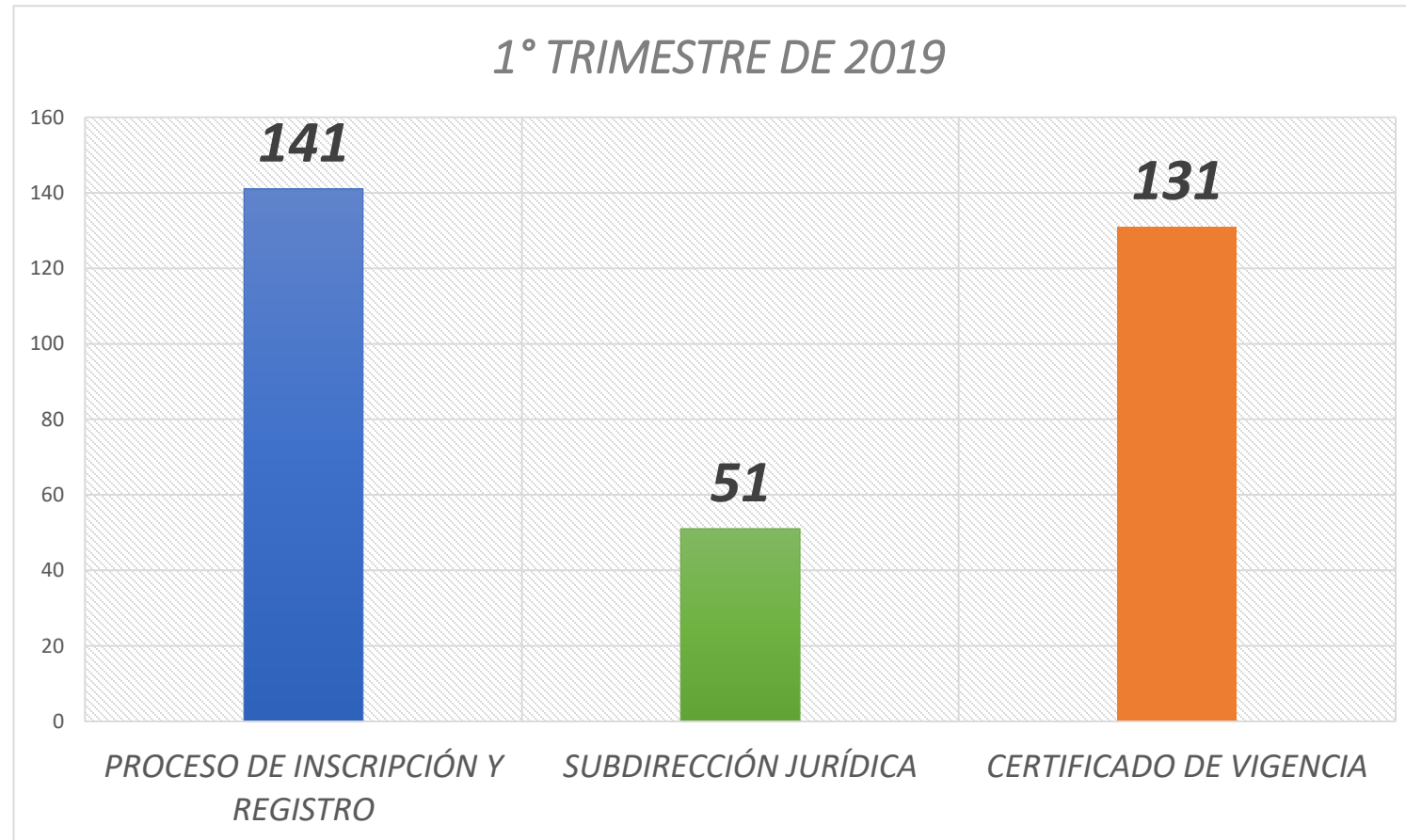
# Análisis Aplicación de Encuestas 1° Trimestre de 2019

ATENCIÓN AL  
USUARIO



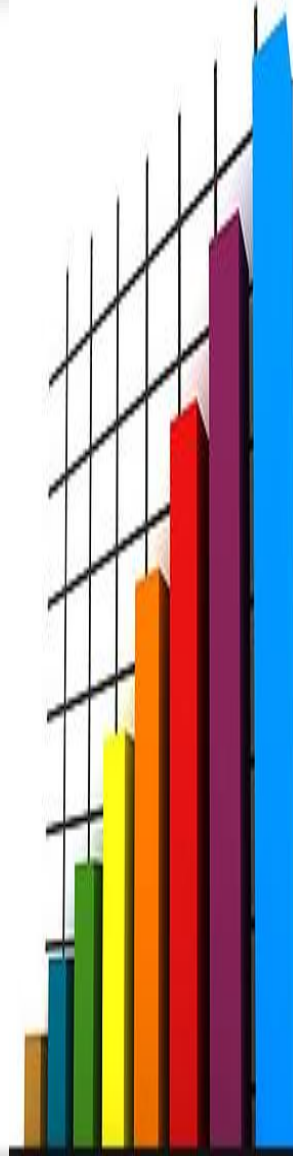
1°  
TRIMESTRE 20  
19

ATENCIÓN AL  
USUARIO



Gráfica 1, total encuestas 1° Trimestre 2019

**Total: 323**



# Análisis Aplicación de Encuestas.

## Proceso de Inscripción y Registro.

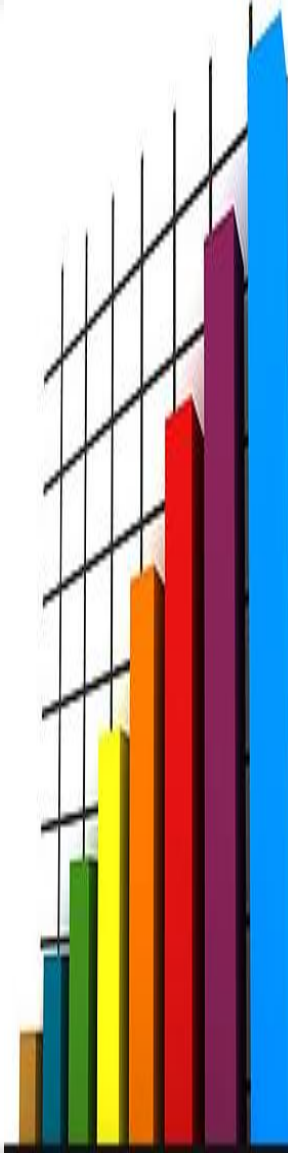
1°  
TRIMESTRE 20  
19

Acción de Mejora – Nueva Encuesta CPNAA

[https://docs.google.com/forms/d/1-I0PvCICpooDV3IARK-UWA-BwxF-m0f8Fe3StO\\_TcuE/edit](https://docs.google.com/forms/d/1-I0PvCICpooDV3IARK-UWA-BwxF-m0f8Fe3StO_TcuE/edit)



La encuesta esta compuesta por el diligenciamiento de un formulario de google docs, son un total de 3 preguntas de selección múltiple, en la cual existen dos casillas para la opción de comentarios.



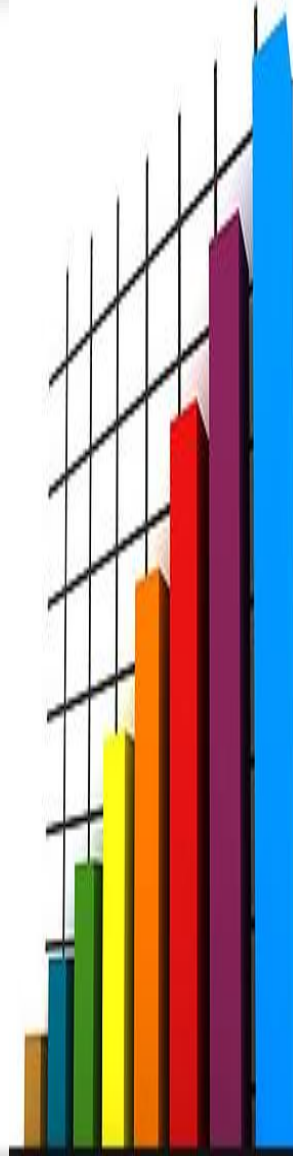
# Análisis Aplicación de Encuestas.

## Proceso de Inscripción y Registro.

1°  
TRIMESTRE 20  
19

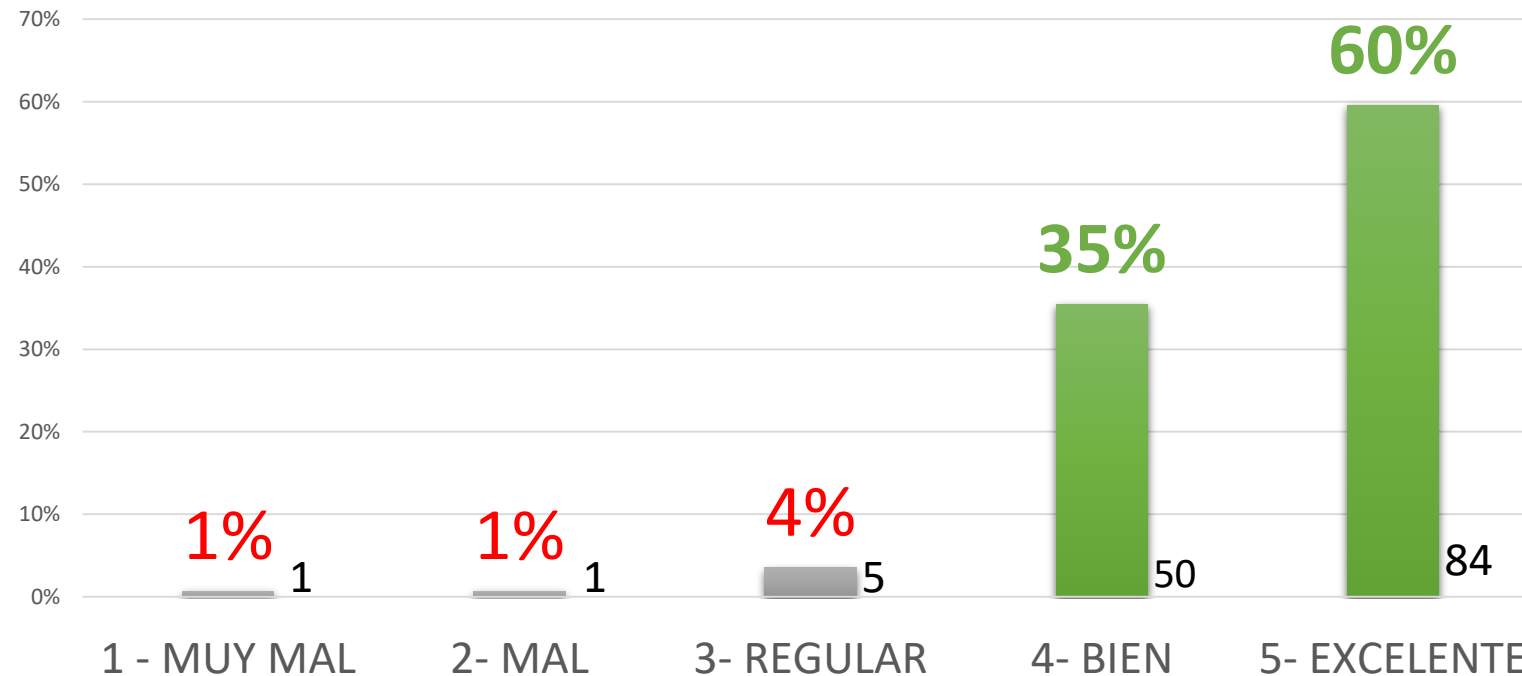
<b>FICHA TÉCNICA</b>	
Tipo de Encuesta:	Cuantitativa
Aplicada a:	Arquitectos y Auxiliares 1° trimestre de 2019
Metodología:	Correo Electronico
Total Población:	946
Muestra:	141

ATENCIÓN AL  
USUARIO



# Proceso de Inscripción y Registro.

1- Califica del 1 al 5 el grado de satisfacción en relación con la información aportada por el CPNAA para realizar el trámite



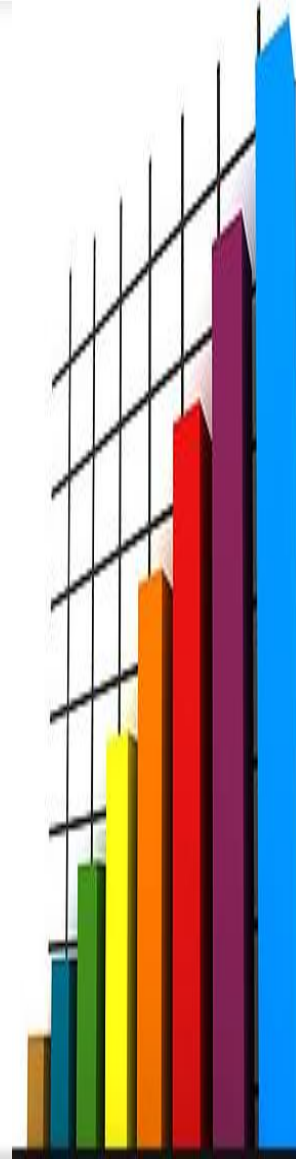
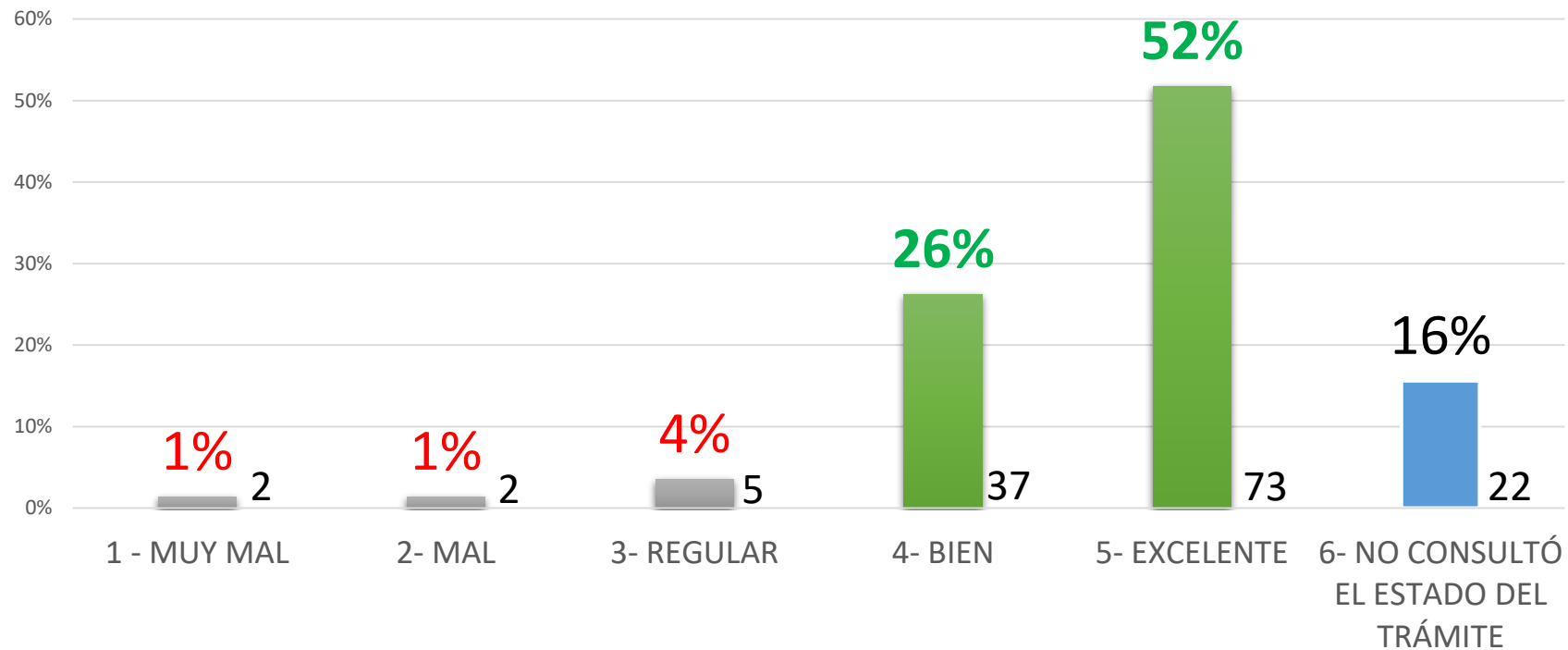
Gráfica 2, Satisfacción Información aportada por el CPNAA

1º  
TRIMESTRE 20  
19

ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Proceso de Inscripción y Registro.

2- Califique de 1 al 5 el grado de satisfacción del servicio en relación a la consulta del estado del trámite



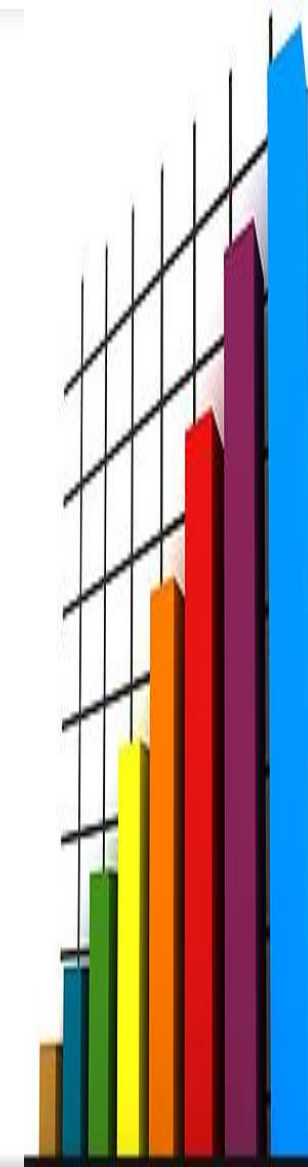
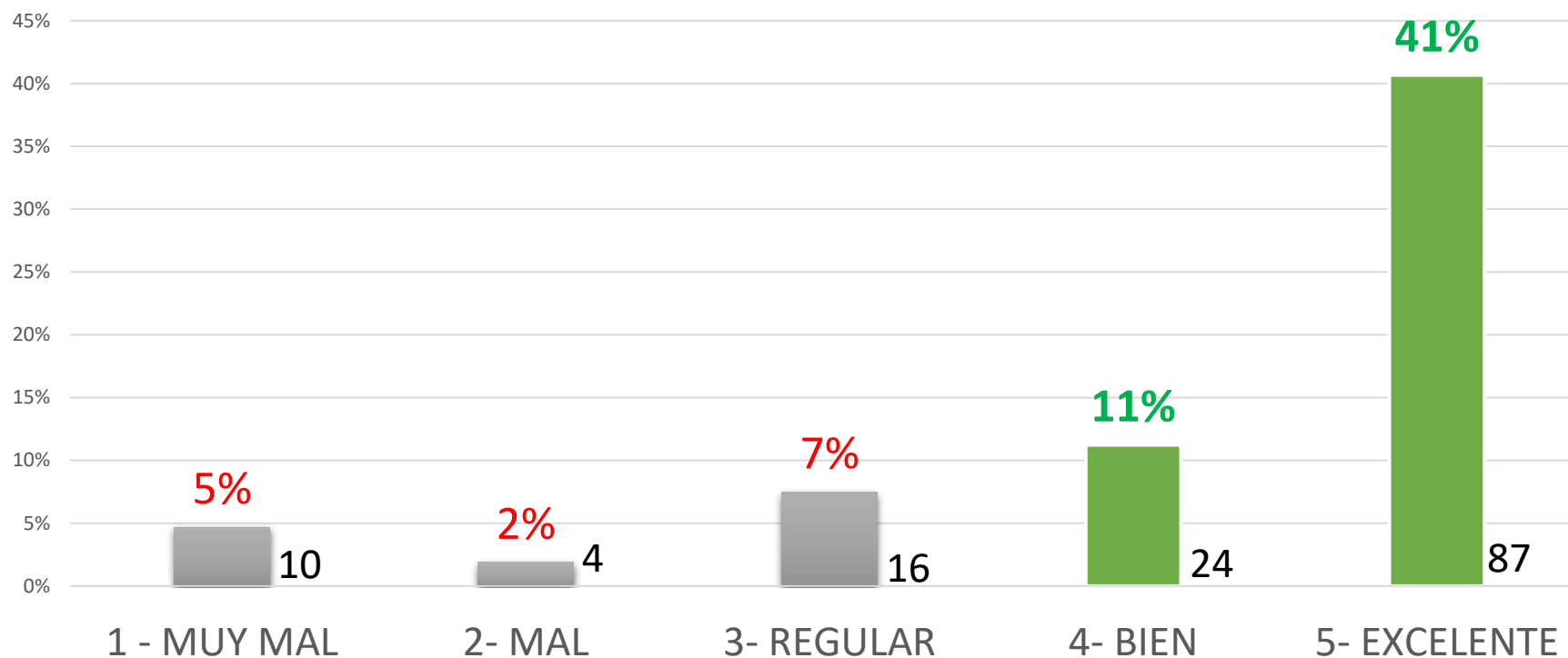
1º  
TRIMESTRE 20  
19

ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Proceso de Inscripción y Registro.



3- Califique del 1 al 5 el grado de satisfacción en relación al tiempo de entrega del Documento por parte de la empresa de Mensajería



1º  
TRIMESTRE 20  
19

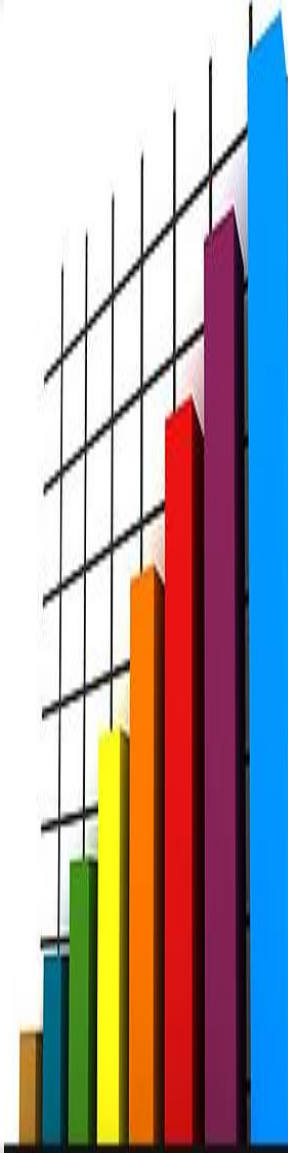
ATENCIÓN AL  
USUARIO



# Proceso de Inscripción y Registro.

## Análisis

Analizando los resultados calificados como regular, mal y muy mal encontramos con que todos los usuarios que nos calificaron de esta manera tuvieron inconvenientes con la entrega del documento lo que predispone el resto de preguntas de la encuesta.



1º  
TRIMESTRE 20  
19

ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Proceso de Inscripción y Registro.

## Grado de Satisfacción General



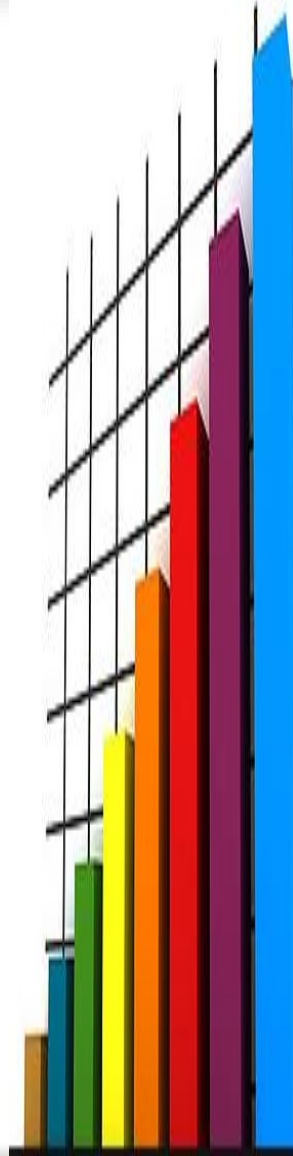
INFORMACIÓN APORTADA POR EL CPNAA **95%**



INFORMACIÓN BRINDADA FRENTE A  
CONSULTAS DE ESTADO DE TRÁMITES **78%**



TIEMPO DE ENTREGA DEL DOCUMENTO  
POR PARTE DE LA EMPRESA DE  
MENSAJERÍA **79%**



1º  
TRIMESTRE 20  
19

ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Análisis Aplicación de Encuestas.

## Trámite certificado de vigencia profesional digital

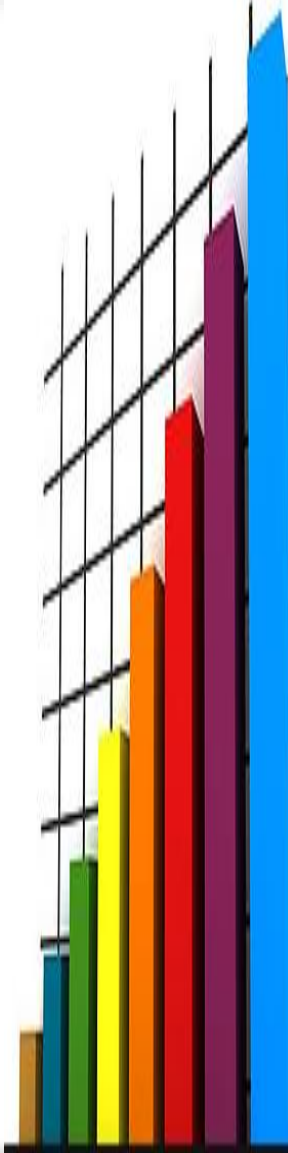
<https://cpnaa.gov.co/es/content/descargar-certificado-de-vigencia-profesional-digital>



Acción de Mejora – A partir de Abril de 2019 se envía la encuesta con los certificados de vigencia que fueron tramitados en el transcurso de la semana.

La muestra a utilizar será de 131.

CALIFIQUE ESTE  
SERVICIO



1°  
TRIMESTRE 20  
19

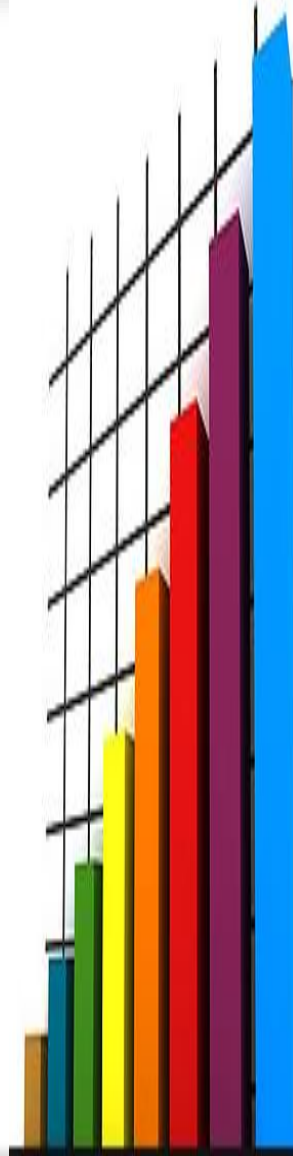
ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Trámite certificado de vigencia profesional digital

1°  
TRIMESTRE 20  
19

Certificados de Vigencia 1° Trimestre de 2019	6.505
No. De Encuestas	131

Certificados de Vigencia del 1 de Abril Al 22 de Mayo	3.179
No. De Encuestas	321



ATENCIÓN AL  
USUARIO

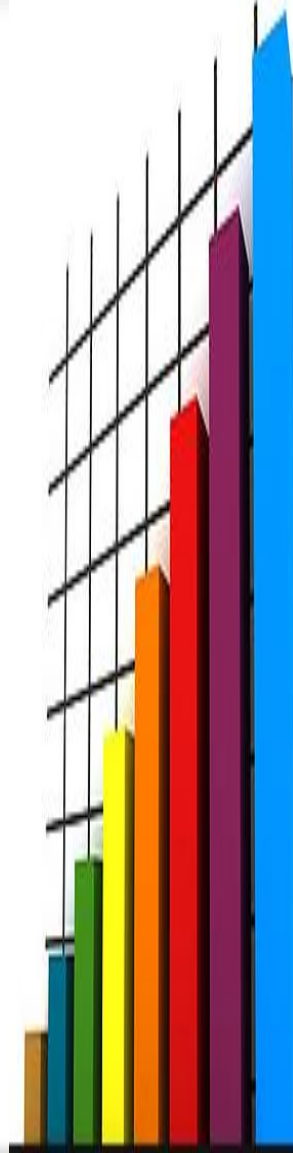
# Trámite certificado de vigencia profesional digital

1°  
TRIMESTRE 20  
19

## FICHA TÉCNICA

Tipo de Encuesta:	Cuantitativa
Aplicada a:	Usuarios Certificado de Vigencia Profesional
Metodología:	Correo Electronico - Pagina Web
Total Población:	6.505
Muestra:	131

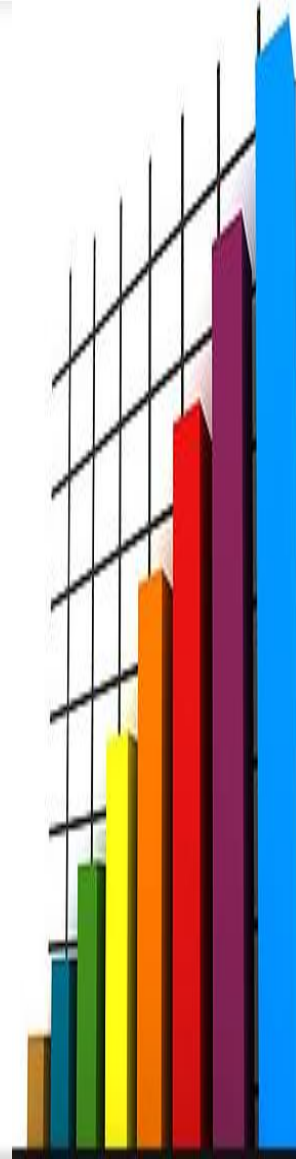
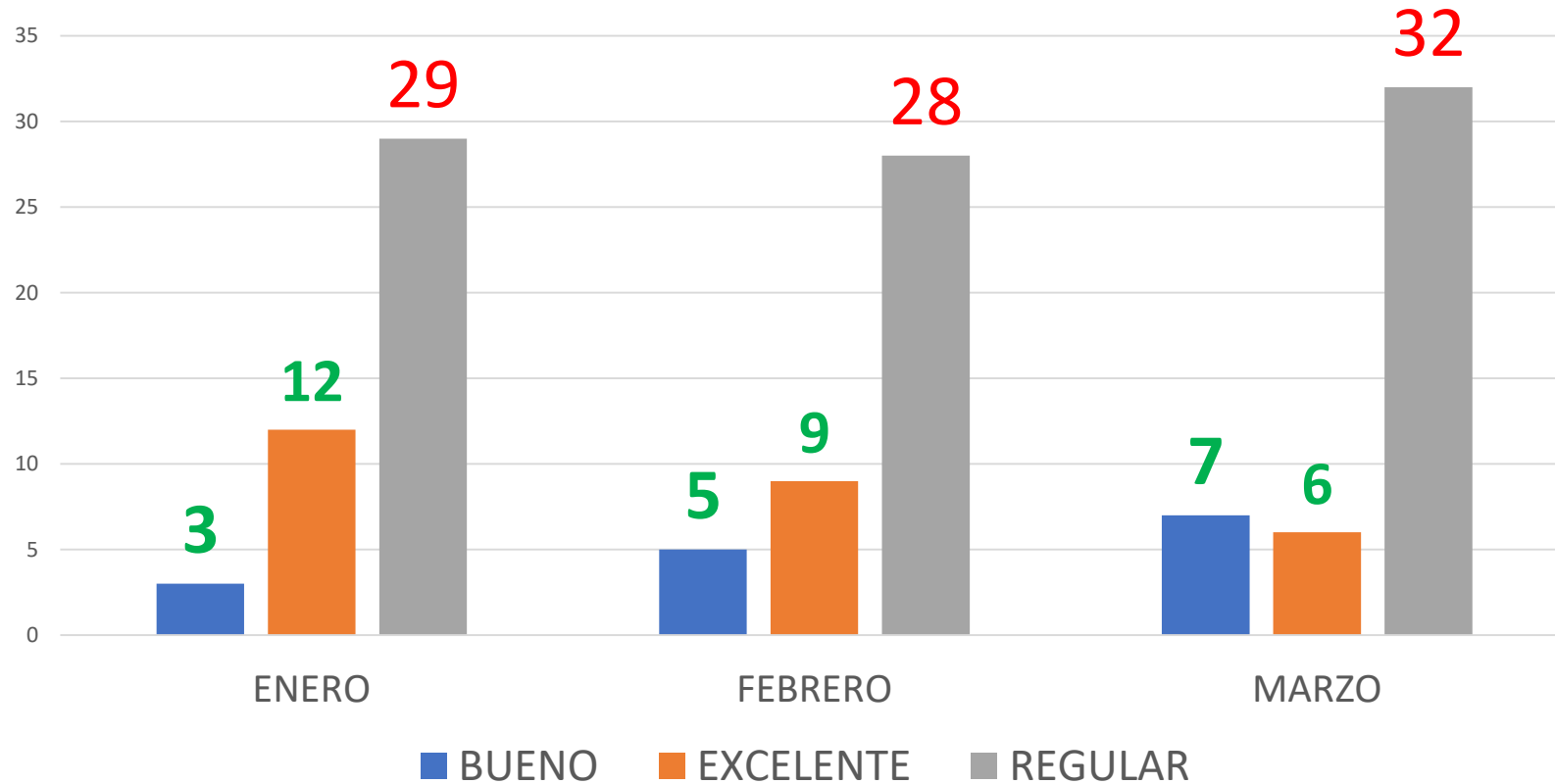
ATENCIÓN AL  
USUARIO



# Trámite certificado de vigencia profesional digital

1°  
TRIMESTRE 20  
19

## Certificado de Vigencia 1° Trimestre de 2019



ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Trámite certificado de vigencia profesional digital

No registra el pago de forma rápida

No lo envían oportunamente al correo

Independientemente de la forma de pago debería ser inmediato

Debería ser Gratis

Falta la clasificación malo

¿Por qué usan recibo?

**CERTIFICADO DE VIGENCIA PROFESIONAL DIGITAL**  
Trámite, Descarga y Verificación

El Pago se hizo efectivo y no me permite descargar.

No funciona el medio de pago por PSE

El procedimiento de descarga es complicado

1°  
TRIMESTRE 20  
19

ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Análisis Aplicación de Encuestas.

1°  
TRIMESTRE 20  
19

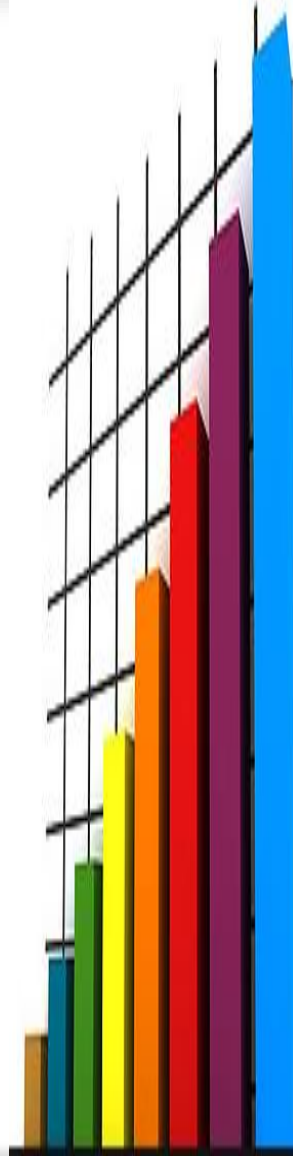
## Subdirección Jurídica

La encuesta esta compuesta por el diligenciamiento de un formulario de google docs, son un total de 3 preguntas de selección múltiple, en la cual existe una casilla para la opción de Sugerencias.

La población a la que se le aplico la encuesta son usuarios de la subdirección jurídica los cuales requieren algún tipo de información o servicio por parte del área.

La muestra a utilizar es de 201.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe1jSAr9YNv99h96CVGeFvtctgnUmQw - ZddZ7bATazZPUGRg/viewform>





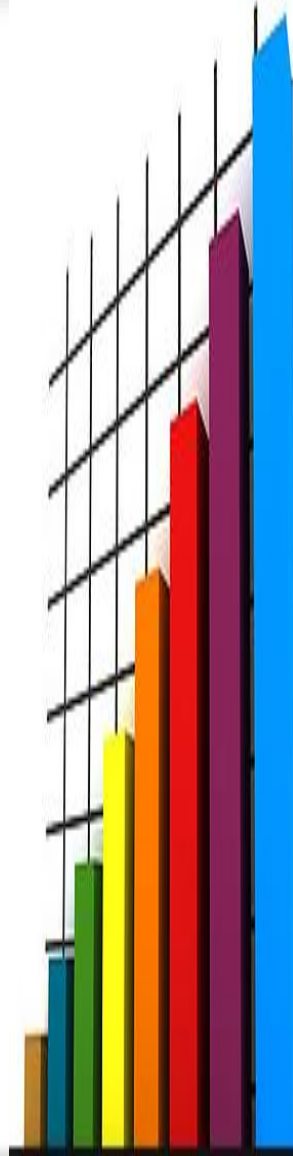
# Análisis Aplicación de Encuestas. Área de Inscripción y Registro.

1º  
TRIMESTRE 20  
19

## FICHA TÉCNICA

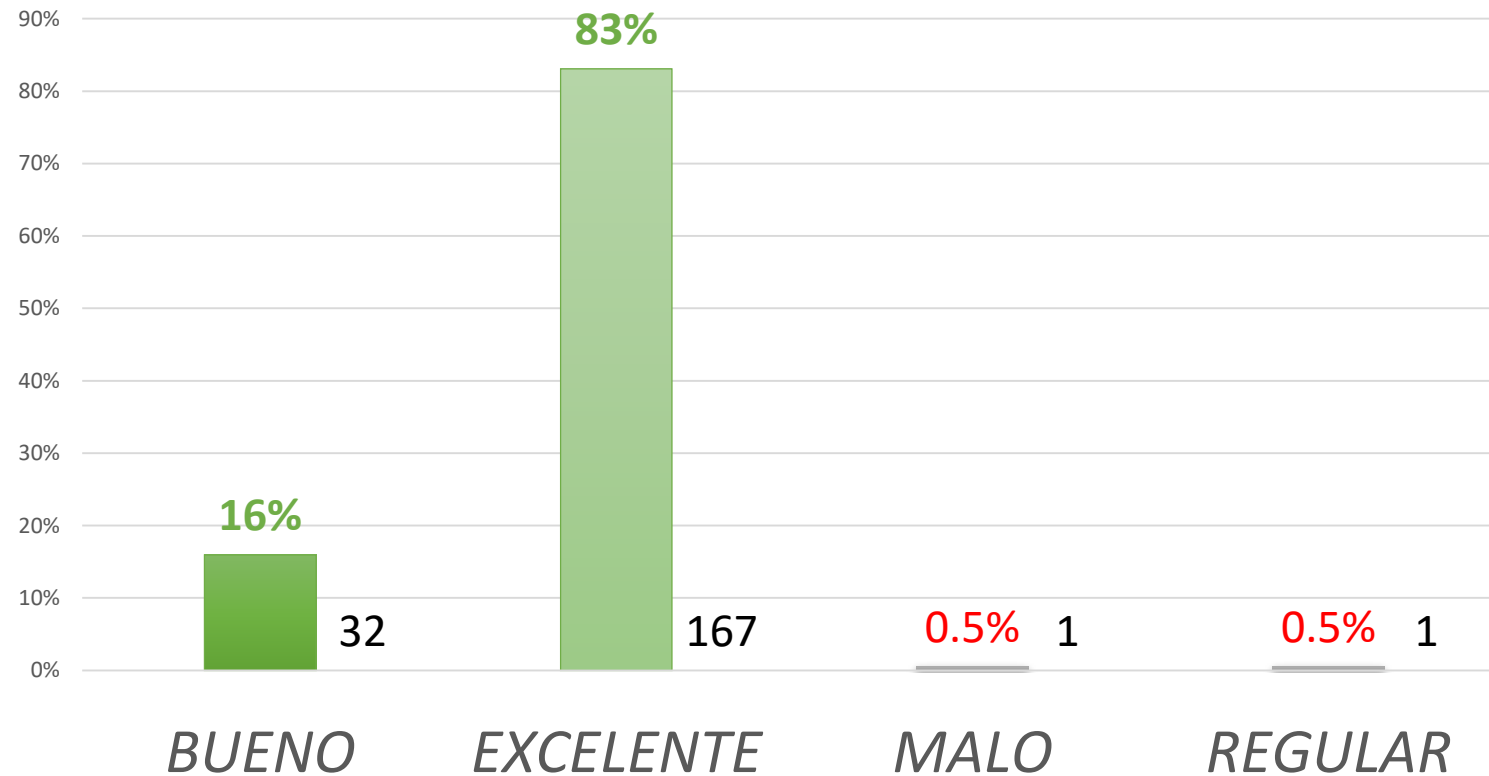
Tipo de Encuesta:	Cuantitativa
Aplicada a:	Usuarios 3 Piso CPNAA
Metodología:	Formulario Digital
Fecha de Aplicación	1º Trimestre de 2019
Muestra:	201

ATENCIÓN AL  
USUARIO



# Subdirección Jurídica.

1- ¿Cómo califica el servicio brindado por parte de la oficina jurídica del CPNAA?

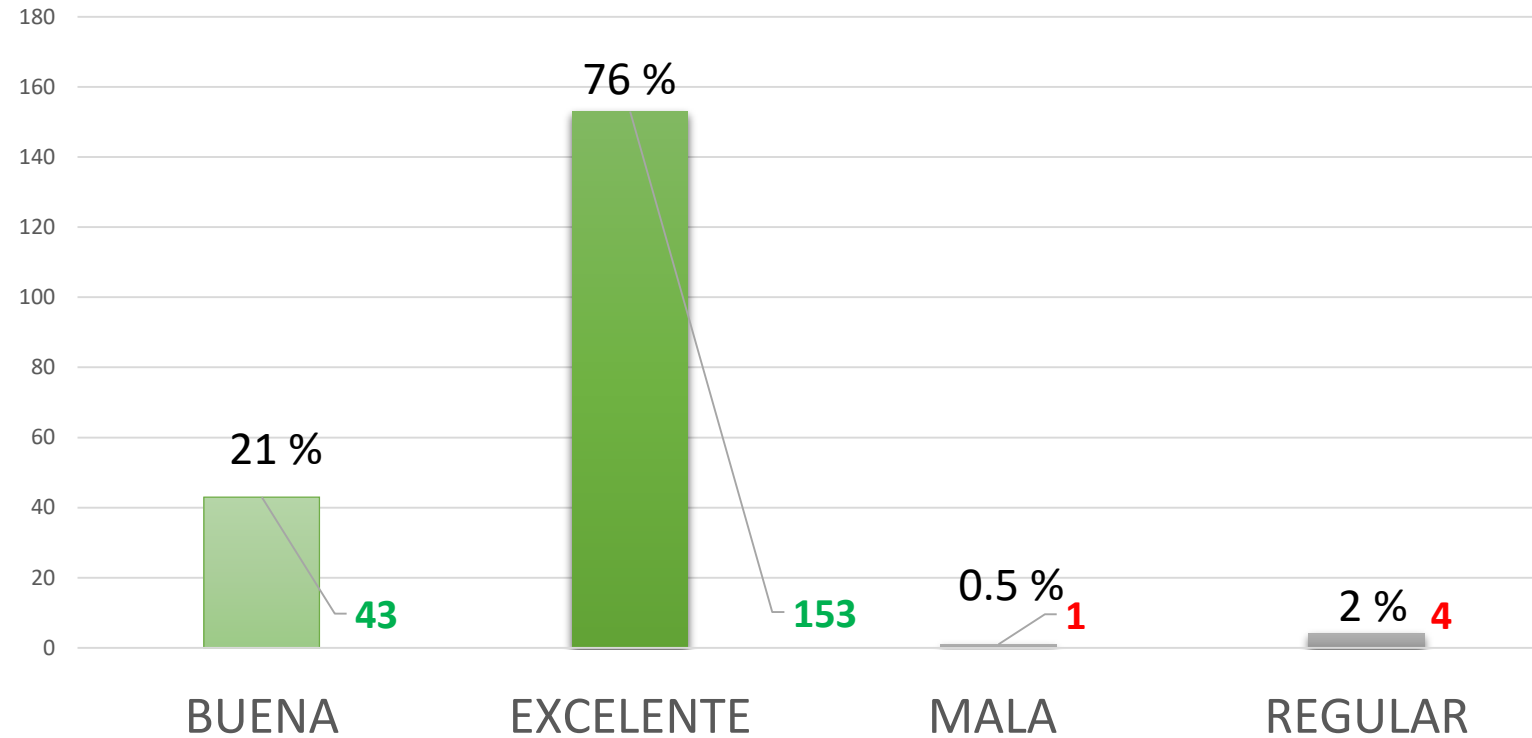


1º  
TRIMESTRE 2019

ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Subdirección Jurídica.

## 2- ¿Cómo califica la oportunidad de respuesta a su solicitud de información ?



1º  
TRIMESTRE 20  
19

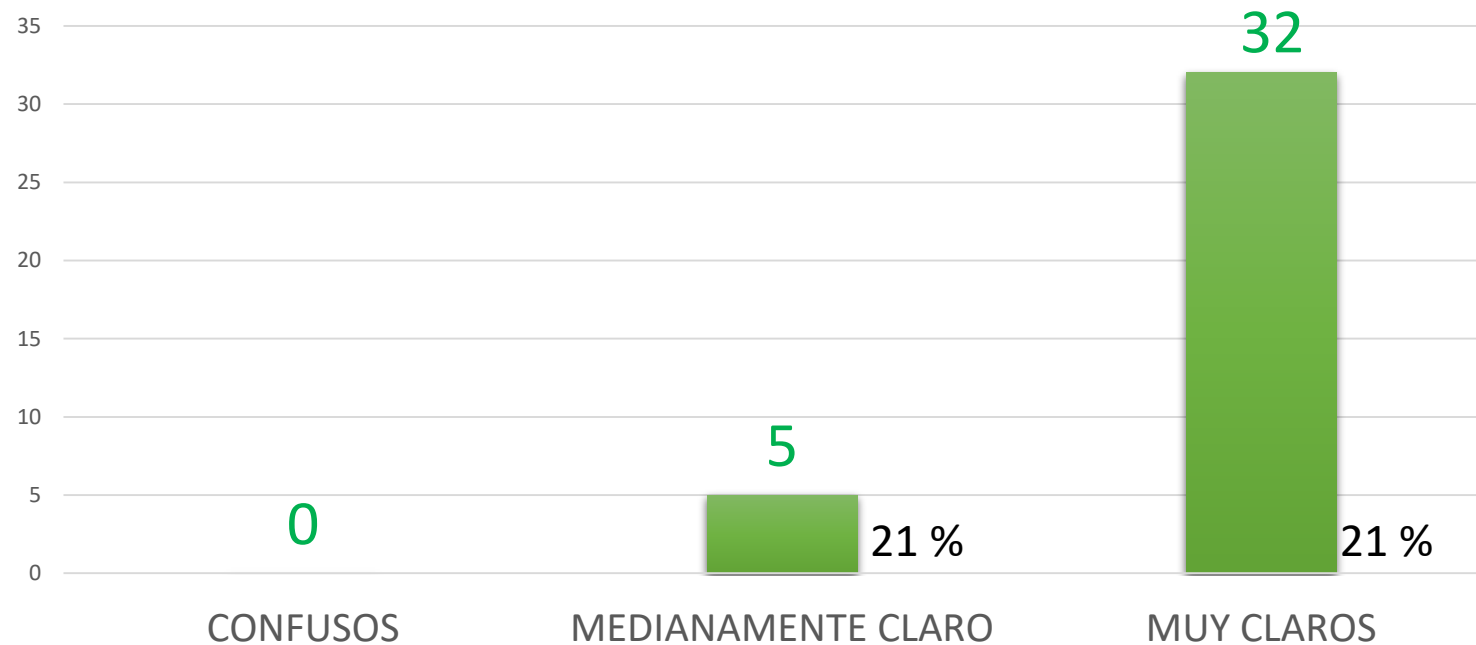
ATENCIÓN AL  
USUARIO

# Subdirección Jurídica.

1°  
TRIMESTRE 20  
19

ATENCIÓN AL  
USUARIO

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



# Subdirección Jurídica.

## Grado de Satisfacción General

1°  
TRIMESTRE 20  
19



SERVICIO BRINDADO

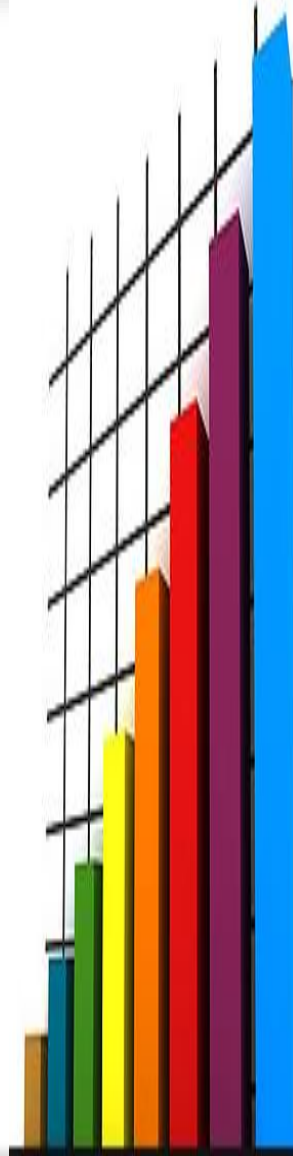
95%



INFORMACIÓN BRINDADA FRENTE A  
CONSULTAS DE ESTADO DE TRÁMITES

89%

ATENCIÓN AL  
USUARIO



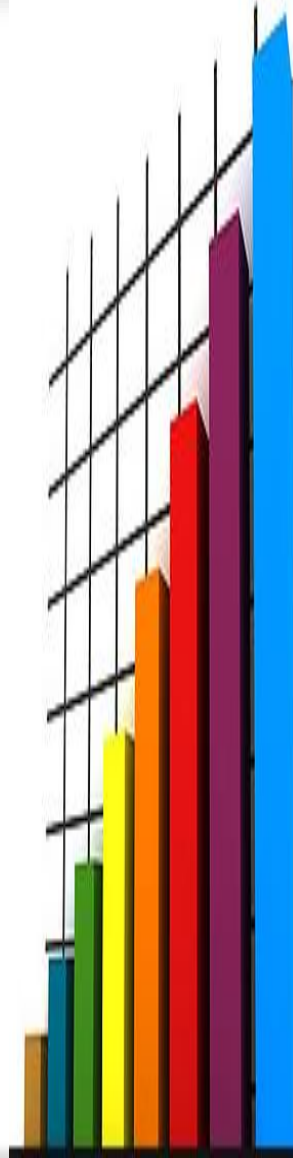
# Grado de Satisfacción CPNAA

1°  
TRIMESTRE 20  
19

2° Semestre de 2018 – **84,41**

1° Trimestre de 2019 – **89,16**

ATENCIÓN AL  
USUARIO





# GRACIAS

