

NFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CONSEJO PROFESIONAL DE INGENIERIA DE PETROLEOS

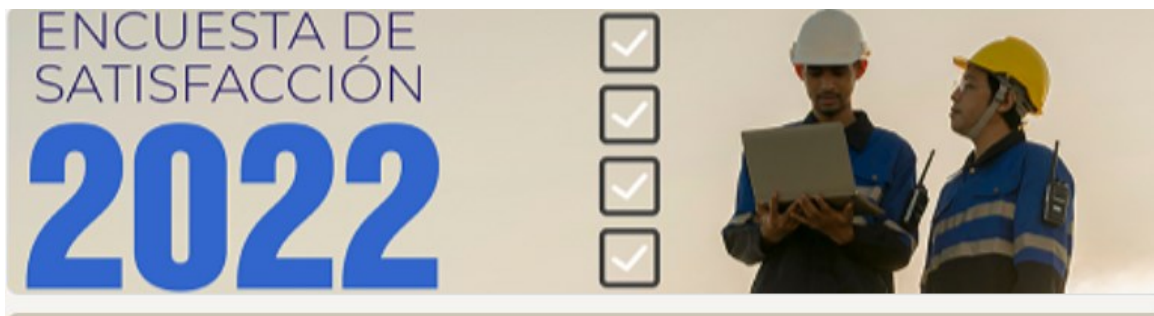
Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso de gestión de tramites del CPIP, se estableció la realización de encuestas de satisfacción virtuales a los ciudadanos que han realizado tramites durante la vigencia 2022.

El propósito de la implementación de la encuesta es determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

A continuación, se relaciona la ficha técnica de la encuesta.

Ficha Tecnica

Título de la encuesta	Encuesta de Satisfacción 2022
Fecha de Aplicación	11 de noviembre del 2022- hasta el 15 de diciembre del 2022
Alcance	El Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante los canales de atención telefónica, virtual y escrito. El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad. Es por eso por lo que esta encuesta de satisfacción se aplicara a la ciudadanía que ha realizado tramites en el 2022.
Población a quien se le aplico la encuesta	A todos los ingenieros de petróleos que realizaron tramites durante la vigencia del 2022
Realizado	Lider en Administración Pública-Lider de Tramites y tecnología



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CPIP 2022

Encuestas de satisfacción virtuales

Encuestas	Enviadas	Contestadas	Porcentaje
Virtuales -Google Forms	287	76	26%

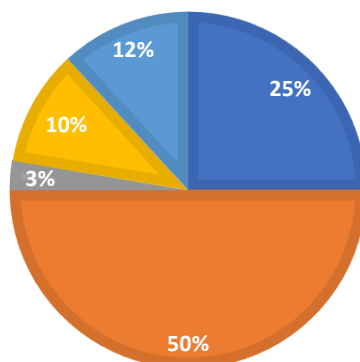
Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación, se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana. El compromiso institucional del CPIP es el mejoramiento continuo en la calidad de la atención prestada a los ciudadanos, con el fin de evaluar y de mejorar los mecanismos de atención, y los niveles de satisfacción.

Primera Pregunta**Tipo de Solicitud realizada en el CPIP**

Pregunta	Ciudadanos que dieron respuesta	Porcentaje
Matriculados graduados Nacional	38	50%
Matriculados graduados en el exterior	19	25%
Nuevas licencias especiales temporales	2	3%
Renovación de licencias especiales temporales	8	10%
Pqrsd	9	12%

TIPO DE SOLICITUD REALIZADA EN EL CPIP

■ Matriculados graduados en el exterior ■ Nacionales ■ Nuevas Licencias ■ Renovación ■ pqrsd

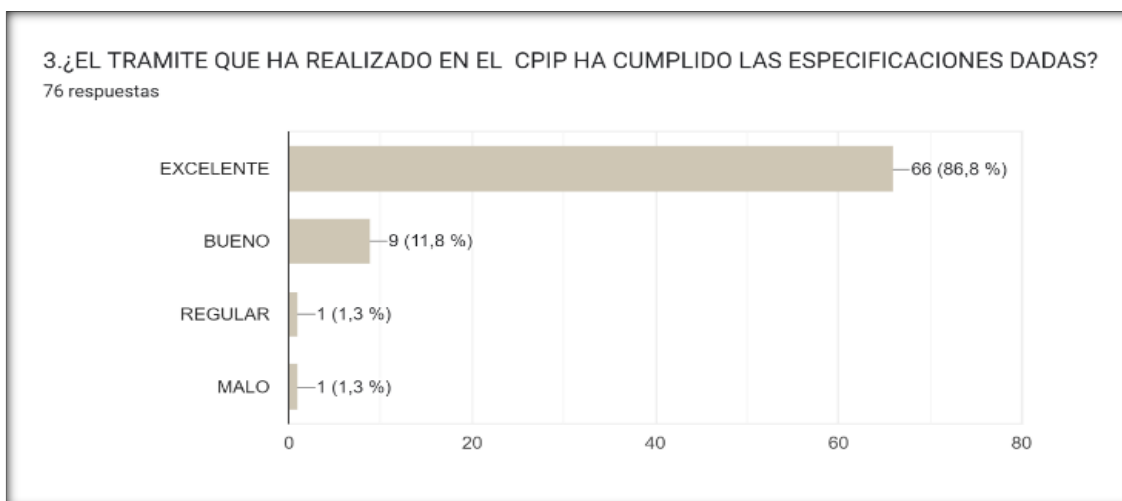


Se evidencia que del 100% de los ciudadanos que realizaron tramites el 50% fueron Matriculados graduados nacional y el restante fueron los demás tramites y Pqrsd que realizaron los ingenieros de petróleo en el 2022

Segunda Pregunta

¿El trámite que ha realizado en el CPIP ha cumplido las especificaciones dadas?

Pregunta	Ciudadanos que dieron respuesta	Porcentaje
Excelente	66	86.9%
Bueno	9	11.8%
Regular	1	1.3%
Malo	1	1.3%



El 86.9% de los ciudadanos encuestados consideran excelente las especificaciones de los tramites; y solo el 1.3 % considero que las especificaciones no fueron las más adecuadas.

Tercera Pregunta

¿El personal que le ha atendido en el trámite ha tenido un trato adecuado con usted?

Pregunta	Ciudadanos que dieron respuesta	Porcentaje
Excelente	65	85.5%
Bueno	11	14.5%
Regular	0	0%
Malo	0	0%

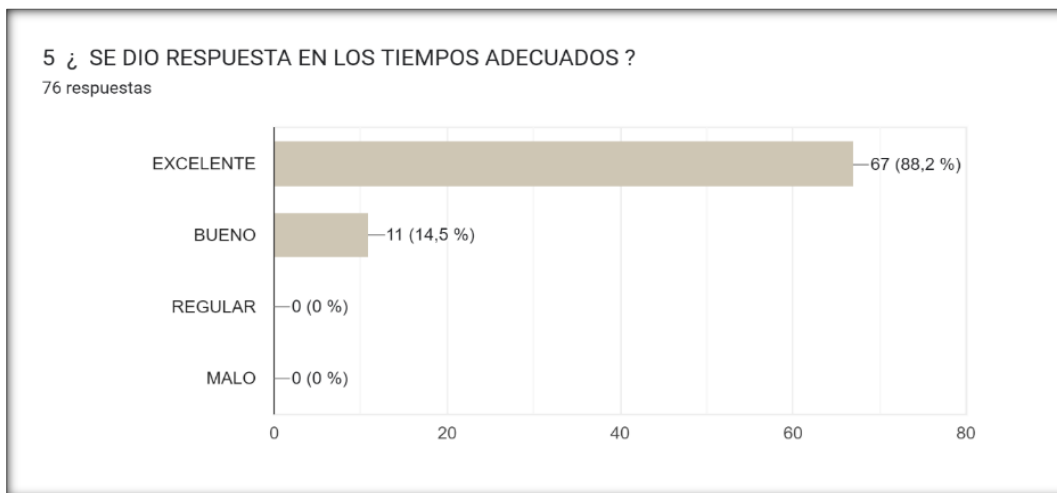


El 85.5% de los ciudadanos encuestados consideran que el personal del CPIP tuvo un excelente trato al realizar los tramites

Cuarta Pregunta

¿Se dio respuesta en los tiempos adecuados?

Pregunta	Ciudadanos que dieron respuesta	Porcentaje
Excelente	67	88.2%
Bueno	11	14.5%
Regular	0	0%
Malo	0	0%



El 88.2 % de los ciudadanos encuestados consideran que los tramites y las Pqrsd se dieron en los tiempos adecuados y de ley

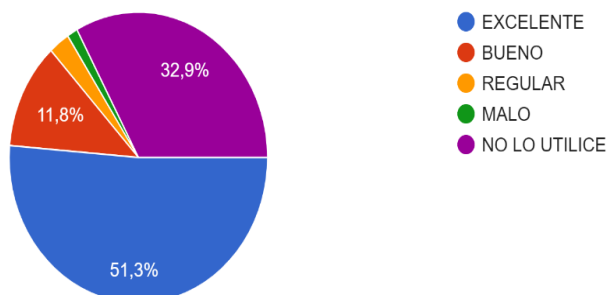
Quinta Pregunta

¿Cómo considera la atención por medio telefónico?

Pregunta	Ciudadanos que dieron respuesta	Porcentaje
Excelente	39	51.3%
Bueno	9	11.8%
Regular	2	2.6%
Malo	1	1.3%
No lo utilice	25	32.9%

6.¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN POR MEDIO TELEFÓNICO?

76 respuestas

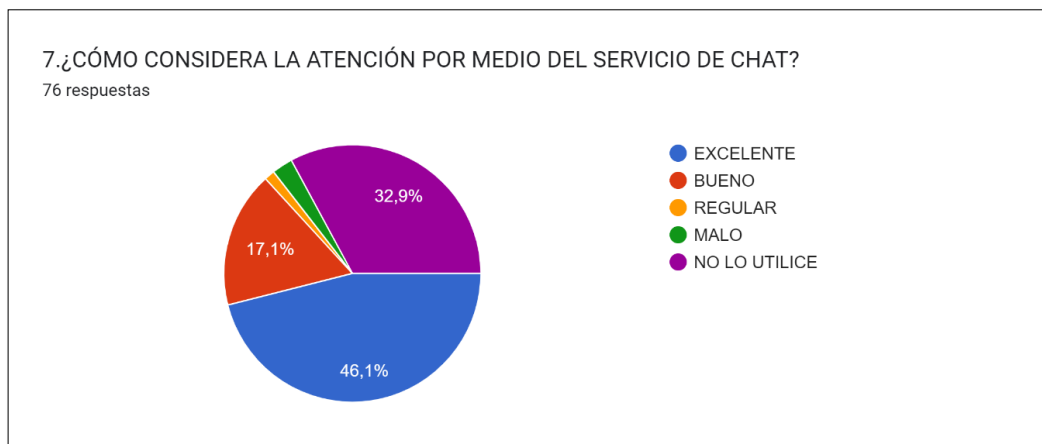


El 51.3% de los ciudadanos encuestados consideran que la atención por medio telefónico es excelente y el 1.3% consideran que es mala la atención telefónica

Sexta Pregunta

¿Cómo considera la atención por medio del servicio de chat?

Pregunta	Ciudadanos que dieron respuesta	Porcentaje
Excelente	35	46.1%
Bueno	13	17.1%
Regular	1	1.3%
Malo	2	2.6%
No lo utilice	25	32.9%



El 46.1 % de los ciudadanos encuestados consideran que la atención por medio del chat es Excelente y solo el 2.6% considera que fue negativo las respuestas por el chat.

A continuación se evidencia las respuestas tanto como positivas y negativas de la encuesta de satisfacción.

Respuestas Positivas	Respuestas Negativas
Excelente labor la que realiza la institución, meritoria y con gran respaldo de los profesionales del área	La respuesta pudo ser menos cortante y ofrecer la información solicitada
Agradezco por el acompañamiento y colaboración dada durante el proceso para obtener mi matrícula profesional	No recibí la información del tiempo y envío de la tarjeta profesional.
Felicito al equipo de atención al usuario	Es importante mantener el enfoque y la defensa de nuestra profesión en estos tiempos en los que se quiere menospreciar el aporte histórico de la industria petrolera a la sociedad universal.
Felicitaciones por su atención, rapidez en los procesos.	El requisito de dar una charla de 6 hrs es excesivo