



**Consejo Profesional de
Ingeniería de Petróleos**



INFORME INSTITUCIONAL

Informe de encuesta de satisfacción y atención al ciudadano

Año 2025

Elaborado por
Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos – CPIP

Dependencia
Administración pública

Fecha de elaboración
22 enero de 2026

Bogotá D.C., Colombia

Este documento presenta información institucional de carácter oficial del Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos (CPIP). Su contenido es de uso informativo y administrativo.

Tabla de contenido

Informe institucional.....	1
1. ¿Favor indique la forma en la que recibió el servicio o inspección del cpip?.....	5
2. ¿Seleccione el área del cpip relacionada con la que interactúa?.....	6
3.El servicio que ha recibido en el cpip ha cumplido con sus expectativas	7
4. El personal que le atendió tuvo un trato adecuado con usted	8
5. Recibio respuesta dentro de los tiempos adecuados	9
6. Nivel general de satisfacción del usuario.....	10
7. Conclusión general – encuesta de satisfacción y atención al ciudadano 2025	11

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CONSEJO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE PETRÓLEOS VIGENCIA 2025

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso de gestión de trámites del CPIP, se estableció la realización de encuestas de satisfacción virtuales a los ciudadanos que han realizado trámites durante la vigencia 2025. 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.

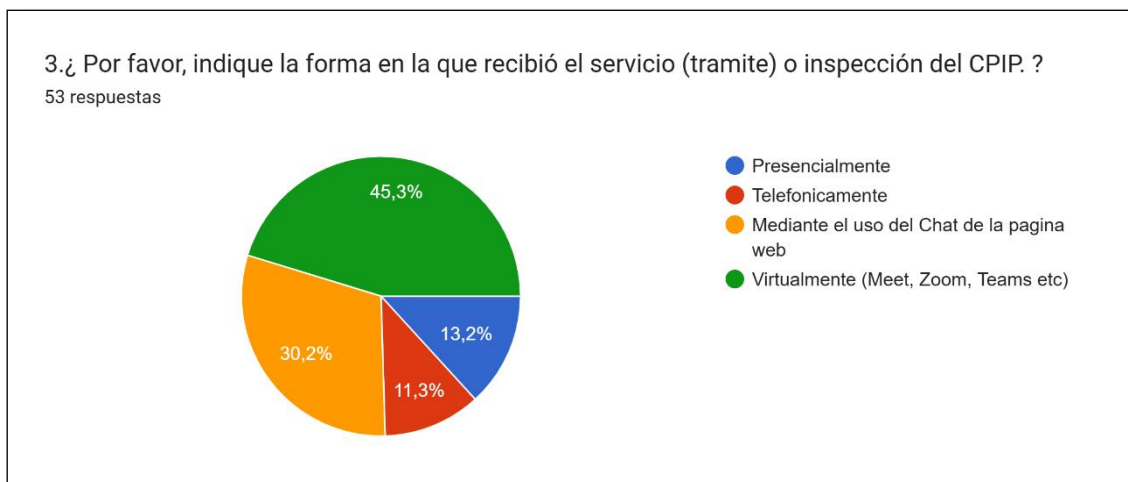
TÍTULO DE LA ENCUESTA	Encuesta de satisfacción 2025 CPIP
FECHA DE APLICACIÓN	Enero a diciembre del 2025
ALCANCE	El Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante los canales de atención 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 aplicará a la ciudadanía que ha realizado trámites en el 2025
POBLACIÓN A QUIEN SE LE APLICÓ LA ENCUESTA	A todos los ingenieros de petróleo que realizaron trámites durante la vigencia del 2025
ENLACE DE LA ENCUESTA	https://forms.gle/TEiHANUBu8GhiK3L7
NUMERO DE PERSONAS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA	53

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.



Imagen de la publicidad de la encuesta de satisfacción 2025 (publicada en las redes sociales y enviada por correo electrónico).

1. ¿FAVOR INDIQUE LA FORMA EN LA QUE RECIBIÓ EL SERVICIO O INSPECCIÓN DEL CPIP?



Los resultados de la primera pregunta muestran las preferencias y los medios utilizados por los usuarios para recibir los servicios o inspecciones del Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos (CPIP) durante el período evaluado. A continuación, se presenta un desglose detallado:

- **Atención virtual (Meet, Zoom, Teams, entre otros):**

La modalidad virtual fue la más utilizada por los encuestados, representando el 45,3 % de las respuestas, lo que evidencia la consolidación de las herramientas tecnológicas como principal medio para la atención de trámites e inspecciones por parte del CPIP.

- **Chat de la página web:**

En segundo lugar, el 30,2 % de los usuarios indicó haber recibido la atención a través del chat de la página web institucional, reflejando una alta utilización y confianza en los canales digitales dispuestos por la entidad para la atención oportuna de los usuarios.

- **Atención presencial:**

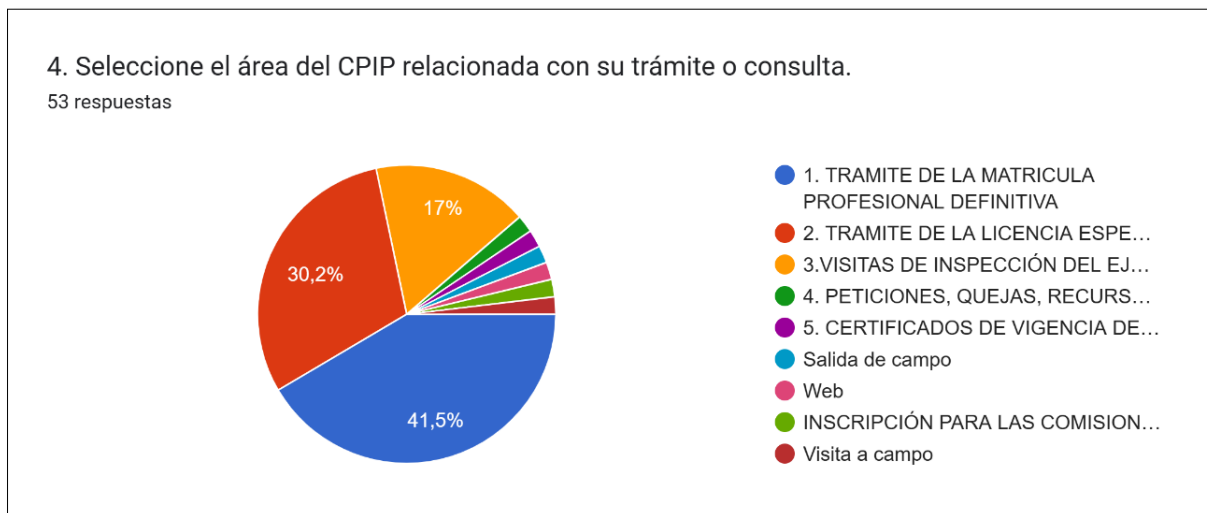
Por su parte, el 13,2 % de los encuestados señaló haber recibido el servicio de forma presencial, lo cual indica que, aunque en menor proporción, esta modalidad continúa siendo utilizada por algunos usuarios para la gestión de sus trámites

- **Atención telefónica:**

Finalmente, el 11,3 % de los usuarios manifestó haber recibido la atención de manera telefónica, evidenciando que este canal sigue siendo una alternativa válida de comunicación y atención para ciertos trámites específicos.

En conjunto, estos resultados reflejan una preferencia significativa por los medios virtuales y digitales para la atención de trámites e inspecciones durante el año 2025, alineándose con las estrategias de modernización y transformación digital del CPIP.

2. ¿SELECCIONE EL ÁREA DEL CPIP RELACIONADA CON LA QUE INTERACTUÓ?



- **Trámite de la Matrícula Profesional Definitiva:**

Esta área concentró el mayor porcentaje de respuestas, con un 41,5 %, lo que evidencia que la mayoría de los usuarios interactuó con el CPIP para la gestión de su matrícula profesional, siendo este uno de los trámites de mayor demanda durante el año 2025

- **Trámite de la Licencia Especial:**

En segundo lugar, el 30,2 % de los encuestados indicó que su trámite o consulta estuvo relacionada con la licencia especial, reflejando una alta participación de usuarios que requieren este servicio específico.

- **Visitas de inspección del ejercicio profesional:**

El 17 % de las respuestas correspondió a trámites asociados a las visitas de inspección, lo que demuestra la relevancia de esta función misional del CPIP en el seguimiento y control del ejercicio profesional.

- **Otros trámites y servicios:**

En menor proporción, los usuarios señalaron áreas como peticiones, quejas y recursos, certificados de vigencia, salidas de campo, visitas a campo, consultas web e inscripción para comisiones, las cuales en conjunto representan un

porcentaje reducido, pero significativo, evidenciando la diversidad de servicios y canales de atención ofrecidos por el CPIP.

En general, los resultados reflejan que los trámites misionales del CPIP, especialmente los relacionados con la matrícula profesional, licencias y procesos de inspección, continúan siendo los de mayor interacción por parte de los usuarios durante el año 2025.

3.EL SERVICIO QUE HA RECIBIDO EN EL CPIP HA CUMPLIDO CON SUS EXPECTATIVAS

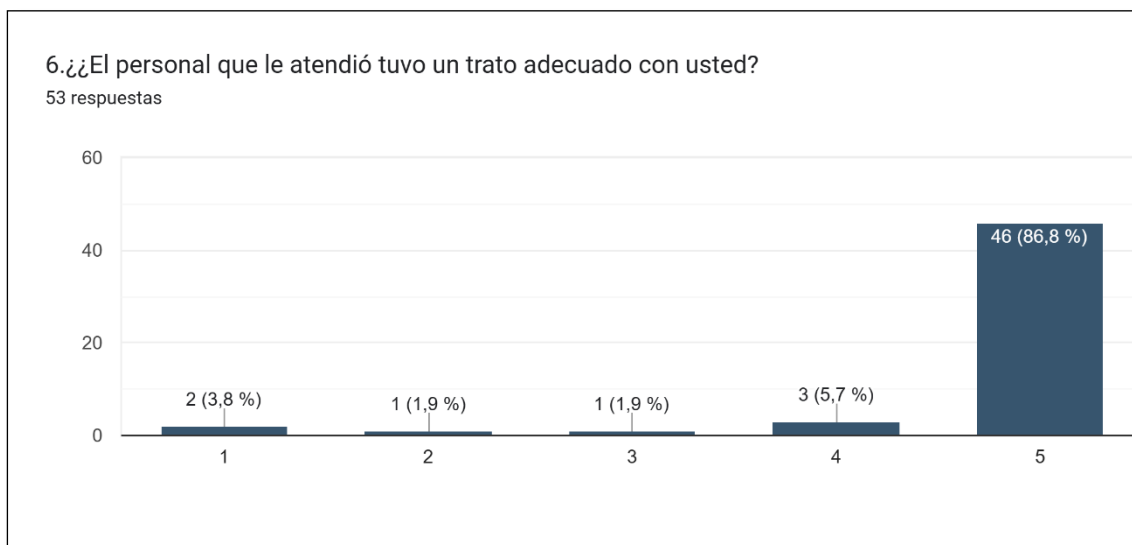


Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios frente al servicio recibido en el CPIP durante el año 2025. La mayoría de los encuestados, correspondiente al 86,8 % (46 respuestas), calificó el cumplimiento de sus expectativas con la máxima valoración (5), lo que refleja una percepción muy positiva sobre la calidad del servicio prestado.

Adicionalmente, el 5,7 % de los usuarios (3 respuestas) otorgó una calificación de 4, indicando que el servicio cumplió en gran medida con sus expectativas. En contraste, un porcentaje reducido manifestó niveles de satisfacción más bajos: el 3,8 % (2 respuestas) calificó con 1, mientras que el 1,9 % (1 respuesta) otorgó calificación 2 y otro 1,9 % (1 respuesta) calificó con 3.

En general, estos resultados confirman que el servicio brindado por el CPIP cumple ampliamente con las expectativas de los usuarios, evidenciando un desempeño favorable en términos de atención, calidad y cumplimiento durante el periodo evaluado.

4. EL PERSONAL QUE LE ATENDIO TUVO UN TRATO ADECUADO CON USTED

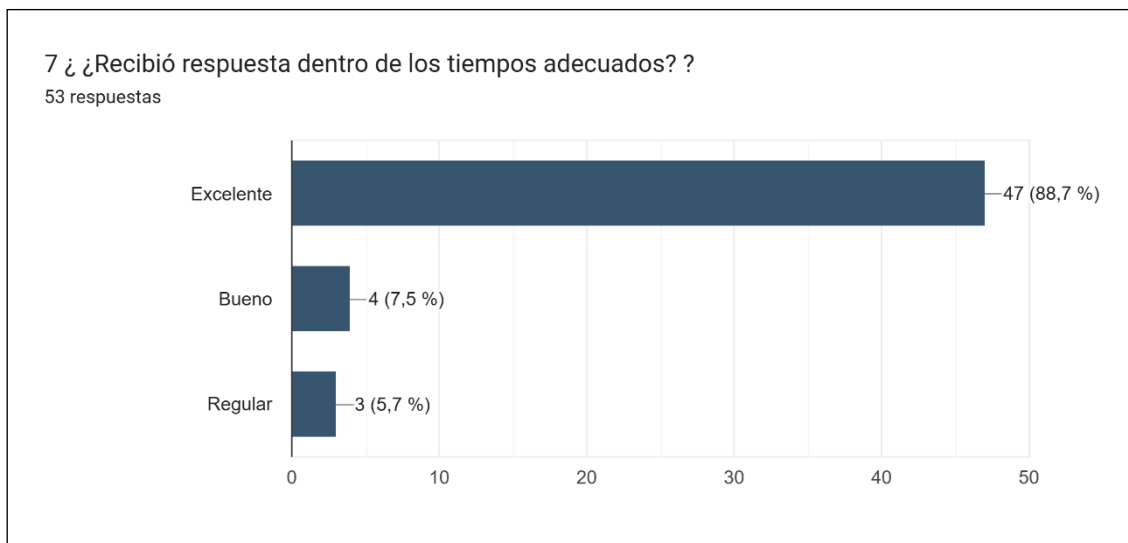


Los resultados evidencian una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente al trato recibido por el personal que los atendió. Del total de 53 encuestas aplicadas, el 86,8 % (46 personas) calificó el trato con la puntuación máxima (5), lo que refleja un alto nivel de satisfacción y una adecuada atención al ciudadano.

Por su parte, el 5,7 % (3 personas) otorgó una calificación de 4, indicando una percepción favorable, aunque con oportunidades menores de mejora. En contraste, un 9,4 % de los encuestados manifestó algún grado de inconformidad, distribuyéndose así: 3,8 % calificó con 1, 1,9 % con 2 y 1,9 % con 3.

En general, los resultados permiten concluir que el trato del personal es una de las principales fortalezas del servicio del Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos.

5. RECIBIO RESPUESTA DENTRO DE LOS TIEMPOS ADECUADOS



De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta “¿Recibió respuesta dentro de los tiempos adecuados?”, se evidencia una alta percepción de cumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de la entidad. Del total de 53 personas encuestadas, el 88,7 % (47 usuarios) calificó el servicio como Excelente, lo que refleja eficiencia en la gestión y atención oportuna de las solicitudes.

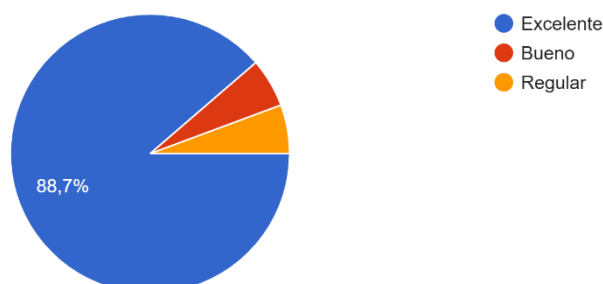
Asimismo, el 7,5 % (4 encuestados) consideró el tiempo de respuesta como Bueno, indicando conformidad general con el servicio recibido. Por otro lado, un 5,7 % (3 personas) calificó la atención como Regular, lo que sugiere la existencia de casos puntuales en los que los tiempos de respuesta no cumplieron plenamente con las expectativas del usuario.

En términos generales, los resultados permiten concluir que la entidad cumple satisfactoriamente con los tiempos establecidos para la atención de solicitudes, sin perjuicio de la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos que garanticen una atención oportuna y homogénea para todos los usuarios.

6. NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

8. En general, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con su experiencia en el Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos?

53 respuestas



Con relación a la pregunta “En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción con su experiencia en el Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos?”, los resultados reflejan una percepción ampliamente favorable por parte de los usuarios encuestados. Del total de 53 respuestas, el 88,7 % calificó su experiencia como Excelente, evidenciando un alto grado de satisfacción con los servicios prestados por la entidad.

Por su parte, un porcentaje minoritario de los encuestados manifestó una percepción menos favorable, distribuyéndose entre las opciones Bueno y Regular, lo que representa una proporción reducida frente al total de respuestas. Estos resultados sugieren que, si bien la evaluación general es altamente positiva, existen oportunidades puntuales de mejora que pueden ser abordadas para fortalecer la experiencia del usuario.

En términos generales, se concluye que el Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos mantiene un alto nivel de satisfacción entre sus usuarios, lo cual refleja la efectividad de sus procesos, la calidad del servicio y el compromiso institucional con la atención al ciudadano.

Comentarios Positivos	Comentarios Negativos
Agradecer a Alberto Valencia y Mónica Ortega por el acompañamiento realizado a Ecopetrol y el debido seguimiento al ejercicio de la profesión en Colombia, adicionalmente, la información que se presenta en la visita es de mucho valor para seguir trabajando y aportando al ejercicio de la Ingeniería de Petróleos en el país.	Tener más en cuenta a los profesionales recién egresados ya que en algunos casos salimos y nos encontramos con una pared en cuanto a la oferta laboral. Muchas gracias
Atención muy amable y respuesta de manera rápida y precisa. El trámite fue sumamente eficiente. Agradezco mucho por el excelente servicio recibido.	Me inscribí para participar de las comisiones, pero nunca se contactaron conmigo. Mi interés es aportar experiencia y conocimiento a una institución como CPIP que nos representa.
Felicitaciones por el proceso es muy simple y claro	Falta de colaboración en búsqueda laboral para los graduados con título sin experiencia, malo y pésimo servicio

7. CONCLUSIÓN GENERAL – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción y Atención al Ciudadano 2025 evidencian un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios frente a los servicios prestados por el Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos (CPIP). En términos generales, se destaca una percepción positiva en la calidad del servicio, la atención recibida, la oportunidad en las respuestas y el uso eficiente de los canales digitales, especialmente las plataformas virtuales y el chat institucional.

La alta valoración otorgada al cumplimiento de expectativas y al nivel general de satisfacción confirma el compromiso del CPIP con la mejora continua, la modernización de sus procesos y la orientación al ciudadano, fortaleciendo la confianza de los usuarios en la gestión institucional. Asimismo, los resultados permiten identificar oportunidades de mejora en aspectos puntuales, lo que contribuirá a la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento de la atención, la optimización de los canales de comunicación y el perfeccionamiento de los servicios ofrecidos.

En conclusión, la encuesta constituye una herramienta fundamental para la toma de decisiones, permitiendo al CPIP consolidar sus fortalezas, atender las

necesidades de los usuarios y continuar avanzando en la prestación de un servicio eficiente, transparente, oportuno y de calidad.