



REPUBLICA DE COLOMBIA

**COPNIA**

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

# **INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## **JUL-DIC 2014**

## **DIRECCIÓN GENERAL**

**Bogotá, 05 de Febrero de 2015**

Durante el periodo –Julio-Diciembre de 2014- en el proceso de Atención al ciudadano se respondieron las siguientes solicitudes:

### **CANAL CORREO ELECTRONICO:**

- Se respondieron 2750 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos a través del correo electrónico. ([pqr@copnia.gov.co](mailto:pqr@copnia.gov.co)). Y la oportunidad de respuesta fue la siguiente:

<b>Tipo de Consulta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Consulta de verificación y Registro (10 Días)	2487	63%
Derechos de Petición (15 Días)	147	74%
Reclamos y Garantías (10 Días)	13	42%
Total	2750	63%

Lo que nos indica que el 90% (2487), corresponden a consultas de verificación y registro información general y suministrada a través de la página web, lo que confirma la preferencia de una atención personalizada.

**CANAL TELEFONICO LINEA 018000-116590  
Y FIJA BOGOTÁ -6365364-**

- Se respondieron 5694 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos a través de la línea 018000, Y fija Bogotá.
- De estas, el 76% (4317) corresponden a información de consulta general, publicada en la página WEB, lo que nos confirma que por cultura la gente prefiere una atención personalizada.

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Se enviaron 16112 correos masivos de los diferentes trámites realizados por los ciudadanos durante el periodo referido, de los cuales respondieron 1005, lo equivalente al 6,23 % de retorno de respuesta, y del 89 % de satisfacción sobre los siguientes aspectos:

Cumplimiento en el tiempo establecido

Claridad en la información necesaria para la realización del trámite

Atención prestada por los funcionarios de la Entidad

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA**

**COPNIA**

**JULIO-DICIEMBRE-2014**

Bogotá, 05 de Febrero de 2015.