



REPÚBLICA DE COLOMBIA

COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección General

Julio – Diciembre de 2015

Elaboración: 15 de Enero de 2016



Canales de Atención

- ✓ Durante el período Julio-Diciembre de 2015 en el proceso de Atención al Ciudadano se respondieron las siguientes solicitudes:
- ✓ 13,848 por los diferentes canales de comunicación que se disponen, con un promedio de oportunidad de respuesta equivalente al **85%**.



Canal Correo Electrónico y Físico

Tipo de PQRS	Cantidad	%
Consulta de Verificación y Registro (10 días hábiles)	3274	49%
Consulta de Normatividad (30 días hábiles)	300	87%
Derechos de Petición (15 días hábiles)	141	70%
Reclamos y Garantías (10 días hábiles)	111	40%
Felicitaciones (10 días hábiles)	7	42%
Sugerencias (10 días hábiles)	22	68%

✓ Se respondieron 3.855 PQRS (felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) recibidas a través del correo electrónico (pqr@copnia.gov.co) y por escrito dando respuesta a la totalidad con la oportunidad que se muestra en la tabla.





Canal Correo Electrónico y Físico

- ✓ En el período evaluado se presentaron 3672 correos más con relación al semestre anterior; es decir un incremento del **27%**, con un porcentaje de oportunidad de respuesta del **85%**.





Canal Telefónico

- ✓ Línea Nacional **018000-116590** y **Bogotá 3220191**
- ✓ Se recibieron y atendieron 7248 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de la línea telefónica 018000 y fija Bogotá.
- ✓ Se superó en 691 llamadas, lo equivalente al **11%** con relación al semestre anterior.

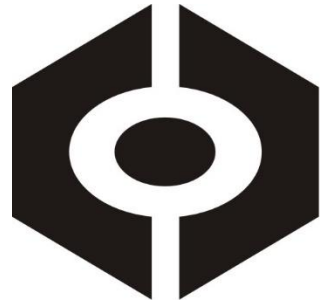




Chat Institucional

- ✓ Se incremento el horario del Chat Institucional desde el mes de octubre de 2015. de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 12:00 m.
- ✓ Se recibieron y atendieron 2842 visitas durante el periodo evaluado, logrando un **100%** de efectividad.





REPÚBLICA DE COLOMBIA

COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

