



REPUBLICA DE COLOMBIA

COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENE-JUN 2014

DIRECCIÓN GENERAL

Bogotá, 01 de Octubre de 2014

Durante el periodo -Enero- Junio de 2014- en el proceso de Atención al ciudadano se respondieron las siguientes solicitudes:

CANAL CORREO ELECTRONICO:

- Se respondieron 3283 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos a través del correo electrónico. (pqr@copnia.gov.co). Y la oportunidad de respuesta fue la siguiente:

Tipo de Consulta	Cantidad	%
Consulta de verificación y Registro (10 Días)	2325	87%
Consulta de Normatividad (30 Días)	765	96%
Derechos de Petición (15 Días)	139	81%
Reclamos y Garantías (10 Días)	46	61%
Total	3283	88%

Lo que nos indica que el 71% (2325), 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 4192 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos a través de la línea 018000, Y fija Bogotá.
- De estas, el 70% (2932) 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 42638 correos masivos de los diferentes trámites realizados por los ciudadanos durante el periodo referido, de los cuales respondieron 15682, lo equivalente al 37 % de retorno de respuesta, y del 92 % 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

ENE-JUN-2014

Bogotá, 01 de Octubre de 2014.