



REPÚBLICA DE COLOMBIA

COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dirección General

Enero – Diciembre 2016





Canales de Atención

- ✓ Durante el período Enero a Junio 2016 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)	3334	67%
Consulta de Normatividad (30 días hábiles)	300	97%
Derechos de Petición (15 días hábiles)	229	83%
Felicitaciones (10 días hábiles)	3	67%
Sugerencias (10 días hábiles)	41	88%
Quejas por prestación del servicio Reclamos	59	63%
Tutelas	2	100%

✓ Se respondieron 4.004 PQRS (felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) recibidas a través del correo electrónico 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 3720 correos, comparado con el semestre anterior que se presentaron 3672, no presento una variación significativa.





Canal Telefónico

- ✓ Línea Nacional **018000-116590** y **Bogotá 3220191**
- ✓ Se recibieron y atendieron 7352 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de la línea telefónica 018000 y fija Bogotá.
- ✓ Se superó en 104 llamadas con relación al semestre anterior.

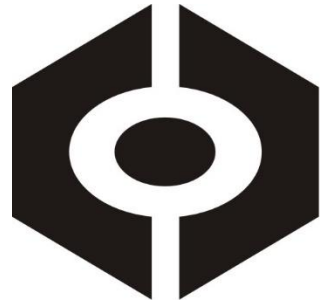




Chat Institucional

- ✓ 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 2667 visitas durante el periodo evaluado, logrando una atención del **100%**.





REPÚBLICA DE COLOMBIA

COPNIA

Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

