

DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS



**ÁREA DE RELACIONAMIENTO
INTERINSTITUCIONAL Y COMUNICACIONES**

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE
INGENIERÍA - COPNIA**

DICIEMBRE

2023



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
3. NORMATIVIDAD	4
4. RECURSOS INSTITUCIONALES DE LA ENTIDAD PARA EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	6
a. OFICINAS DE ATENCIÓN.....	6
b. PORTAL WEB	6
c. REDES SOCIALES.....	6
d. CHAT EN LÍNEA.	7
e. CORREO ELECTRÓNICO	7
f. ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	7
g. MATERIAL IMPRESO	7
h. COPNIA EN CIFRAS	7
i. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
j. CHARLAS DE DIVULGACIÓN CON LA COMUNIDAD ACADÉMICA	8
k. CHARLAS DE DIVULGACIÓN CON EMPRESAS, GREMIOS, ASOCIACIONES.....	8
l. CÁTEDRA DE ÉTICA.....	8
5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
a. FORTALEZAS	8
b. DEBILIDADES.....	9
6. DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
a. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
b. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
i. FASES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	10
1. PLANEACIÓN	10
2. EJECUCIÓN	10
2.1. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	10
2.2. OTRAS JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN.....	10
3. EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	10
3.1. AUTOEVALUACIÓN DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	10
3.2. EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.	11

INTRODUCCIÓN

El diagnóstico de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, busca identificar las fortalezas y debilidades de las actividades y canales de atención y participación ciudadana evaluando el estado de las estrategias que fomentan el acercamiento efectivo con la población y los procesos y procedimientos generados desde la Dirección, las Subdirecciones y las Secretarías Seccionales y Regionales de la Entidad, en cumplimiento del derecho constitucional que tiene todo ciudadano para ejercer vigilancia en la gestión pública.

El diagnóstico integra los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), el Plan Estratégico 2023-2026: "*Ingeniería con ética para la transformación social*", el Plan de Acción de la entidad y lo estipulado en la Política de Gestión y Desempeño de Participación Ciudadana para el COPNIA adoptada a través de la Resolución Nacional 1385 de 2019.

A través de los diferentes medios y canales de participación que se presentan en el diagnóstico, se genera interlocución con la ciudadanía, gremios, asociaciones, entes de control y veedurías. De esta forma se reconocen las acciones que se han desarrollado y las que faltan por implementar en la Entidad para continuar promoviendo los principios institucionales de Reconocimiento, Transparencia y Trato digno.

Para más información la ciudadanía puede consultar los documentos de referencia en los siguientes enlaces:

1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC): <https://www.copnia.gov.co/transparencia/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano#:~:text=En%20cumplimiento%20de%20lo%20establecido,la%20lucha%20contra%20la%20corrupci%C3%B3n.>
2. Plan Estratégico 2023-2026: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/plan-estrategico>
3. Plan de Acción: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/plan-de-accion>
4. Política de Gestión y Desempeño de Participación Ciudadana para el COPNIA: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/comunicaciones/politica_participacion_ciudadana.pdf



1. OBJETIVO GENERAL

Establecer el estado de la participación ciudadana en la gestión institucional, a través del diagnóstico de fortalezas y debilidades de los mecanismos de participación entre la entidad y los diferentes grupos de valor que promueven el control social y la búsqueda de nuevas soluciones y propuestas que conlleven al beneficio mutuo y el cumplimiento de la misión institucional.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar los recursos institucionales con los que cuenta la entidad para fomentar la participación ciudadana.
- Evaluar las fortalezas y debilidades del proceso de participación ciudadana en cumplimiento de la política institucional de participación.
- Analizar los resultados de la evaluación de la participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas de la entidad como estrategia de participación.

3. NORMATIVIDAD

Norma	Objeto
Documento CONPES 3649	<p>El Departamento Nacional de Planeación publicó el documento CONPES 3649, a través del cual se dan lineamientos en materia de participación ciudadana. En este documento, se establece que en muchas entidades del orden nacional persisten obstáculos que influyen en los niveles de satisfacción de la población que accede a los servicios.</p> <p>Por lo anterior, es necesario "el mejoramiento de la relación entre la ciudadanía y la Administración Pública" la cual ha sido una gran preocupación del Gobierno Nacional, por lo que se ha trabajado en el diseño de diferentes programas que contribuyan al mejoramiento del desempeño de la Administración Pública.</p> <p>El documento CONPES realiza un diagnóstico en el que se evidencia la "insatisfacción de la ciudadanía con la calidad de los servicios prestados por la Administración Pública, así como la mala percepción de los ciudadanos de la eficiencia y probidad de la misma".</p>



Norma	Objeto
Ley 1757 de 2015	<p>“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.</p> <p>El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.</p>
Ley 1474 de 2011	<p>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</p> <p>Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos</p>
Decreto 2482 de 2012	<p>Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.</p> <p>Artículo 3: Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.</p>
Manual de Gobierno Digital	Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en la línea - Componente TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto.
Carta iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública	Aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009 y adoptada por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Estoril, Portugal, 30 de noviembre y 1º de diciembre de 2009.



Norma	Objeto
	Democracia y participación ciudadana: La participación ciudadana en la gestión pública es consustancial a la democracia. Los principios democráticos de la representación política deben complementarse con mecanismos de participación de la ciudadanía en la gestión pública, que permitan expandir y profundizar la democracia y su gobernabilidad.

4. RECURSOS INSTITUCIONALES DE LA ENTIDAD PARA EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

a. OFICINAS DE ATENCIÓN

El COPNIA cuenta con una Sede Nacional ubicada en Bogotá y 17 Secretarías Seccionales y Regionales ubicadas a nivel nacional que tienen por objeto prestar un servicio eficiente y oportuno a la ciudadanía y demás públicos interesados.

La ciudadanía podrá consultar la dirección, teléfono y horarios de atención en la página web de la entidad a través del enlace: <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion>.

b. PORTAL WEB

A través del portal web www.copnia.gov.co, la ciudadanía puede consultar información de procesos contractuales, información financiera, presupuestal, contable, informes de gestión, planes de acción, informes de auditorías, informes de PQR, noticias, novedades, eventos y realizar trámites.

En la página institucional, los usuarios podrán iniciar sus trámites de registro profesional, radicar PQRS, enviar correo electrónico a la entidad, resolver inquietudes a través del chat, consultar notificaciones y consultar los diferentes canales de atención.

c. REDES SOCIALES

La entidad cuenta con presencia en Facebook, Instagram, X y LinkedIn. en estas redes sociales, la ciudadanía puede conocer de manera inmediata y gratuita actividades, eventos, noticias y convocatorias e información acerca de los trámites de la entidad. En el canal de YouTube se puede consultar el material audiovisual de actividades institucionales.

Actualmente la entidad se encuentra trabajando en la Estrategia Digital, que ha permitido fortalecer los canales de comunicación digitales con la ciudadanía y fomentar la transparencia a través de la participación e interacción con los diferentes grupos de valor.

d. CHAT EN LÍNEA.

Con esta herramienta ubicada en la página web de la entidad, los ciudadanos tienen la posibilidad de resolver inquietudes y presentar sugerencias. El chat institucional, está disponible de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

e. CORREO ELECTRÓNICO

Mediante el correo contactenos@copnia.gov.co, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, como también recibir respuesta a sus inquietudes.

f. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Este servicio está disponible de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua, la ciudadanía puede resolver cualquier inquietud de los servicios, trámites y procedimientos de la entidad, bien sea en la línea gratuita nacional o las líneas de atención de cada secretaria seccional y regional en todo el país.

g. MATERIAL IMPRESO

Es un insumo para apoyar el proceso de divulgación, a través del cual se dan a conocer los trámites de la entidad para adquirir el registro profesional. De la misma forma, se socializa con la ciudadanía el procedimiento para presentar denuncias del eventual mal ejercicio de los ingenieros, profesionales afines y auxiliares.

h. COPNIA EN CIFRAS

Esta herramienta evidencia los avances que se registran en cada uno de los procesos y el cumplimiento del Plan Estratégico 2023-2026 "*Ingeniería con ética para la transformación social*". La ciudadanía en general puede conocer los resultados y avances de la gestión en la vigencia anterior, en el documento que se publica en el sitio web de la entidad.

i. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividad abierta de participación ciudadana que reúne los diferentes grupos de valor de la entidad, en la que se da a conocer la gestión realizada durante una vigencia. La ciudadanía y públicos interesados pueden participar de forma presencial o virtual, a través de los diferentes canales que se destinen para su transmisión.

j. CHARLAS DE DIVULGACIÓN CON LA COMUNIDAD ACADÉMICA

Espacios en los que participan diferentes públicos objetivos de la entidad, entre los que se destacan los estudiantes, egresados, docentes, personal administrativo y directivos de Instituciones de Educación Superior.

k. CHARLAS DE DIVULGACIÓN CON EMPRESAS, GREMIOS, ASOCIACIONES

Encuentros en los que participan diferentes públicos objetivos de la entidad, estas charlas se realizan en empresas públicas, privadas, gremios y asociaciones, dando cumplimiento a los objetivos del plan estratégico de la entidad, así como a la agenda de relacionamiento interinstitucional.

l. CÁTEDRA DE ÉTICA

La Cátedra Ética es una herramienta virtual, de acceso gratuito, que permite conocer más acerca de la entidad y conocer casos prácticos en los que se han cometido faltas al código de ética, establecido en la Ley 842 de 2003.

5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

a. FORTALEZAS

1. Los procesos de la entidad tienen identificados los grupos de interés para responder a sus necesidades y requerimientos.
2. La entidad cuenta con la caracterización de egresados, lo que permite identificar variables necesarias para conocer este público.
3. El área de Atención al Ciudadano realiza encuestas de satisfacción a los usuarios cuyas respuestas se consolidan y analizan para conocer el nivel de satisfacción que tiene la ciudadanía con relación a la participación y servicios que ofrece la entidad.
4. La entidad participa en eventos académicos, gremiales y empresariales a través de los cuales se tiene interacción con los diferentes públicos, dando a conocer la misión.
5. Las charlas institucionales que se desarrollan a nivel nacional permiten socializar la misión de la entidad, así como la gestión que se adelanta en cumplimiento de sus funciones.
6. Divulgación de los diferentes canales presenciales y virtuales en los que se presenta la rendición de cuentas de la entidad.
7. Con la puesta en marcha de la Estrategia Digital, el área de relacionamiento interinstitucional y comunicaciones actualiza a la comunidad con información importante, relevante y de forma oportuna través de las redes sociales y la página

web.

b. DEBILIDADES

1. Pese a que la Estrategia Digital actual busca promover la participación en los diferentes canales, la ciudadanía no tiene una constante interacción con los canales de atención, salvo los trámites que requiera.
2. La documentación acerca de las estrategias de participación ciudadana no se encuentra actualizada a la fecha.
3. La convocatoria realizada por la entidad para los procesos de participación, pese a que se ha reforzado con la estrategia digital, no tiene el impacto esperado por los miembros de los procesos.
4. No se han definido mecanismos de capacitación para los grupos de valor que incluya la capacitación para el control social.
5. No se han definido espacios abiertos, además de los canales digitales, en los que se promuevan las campañas de comunicación interna y externa dentro de la estrategia de rendición de cuentas.
6. La divulgación de los resultados de los ejercicios de participación, como la rendición de cuentas, se limita a la página web de la entidad.
7. Se evidencia una limitada participación ciudadana en las Audiencias Públicas de rendición de cuentas con respecto al público convocado a través de los diferentes canales de comunicación.

6. DIAGNÓSTICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS

a. RENDICIÓN DE CUENTAS

Es un proceso de participación ciudadana que integra diferentes actividades y canales de comunicación, a través de los cuales se da a conocer la gestión, funciones, trámites y servicios, así como la misionalidad de la entidad. La ciudadanía y públicos interesados pueden participar de estas actividades de manera presencial o virtual, a través de los diferentes canales que la entidad destina.

b. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Es un espacio abierto de participación ciudadana mediante el cual se dan a conocer los avances, metas y logros en la gestión institucional de la entidad, este es el escenario propicio para resolver dudas de los diferentes públicos.

i. FASES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. PLANEACIÓN

La audiencia pública de rendición de cuentas es coordinada por el área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones de la entidad, a través de la cual se lidera y facilita su ejecución, seguimiento y evaluación, con el apoyo de la Dirección General, Subdirecciones, líderes de procesos misionales y de apoyo a la gestión.

La preparación conlleva el establecimiento de un plan de trabajo en el que se fijan las responsabilidades y actividades a realizar previo, durante y después del proceso de rendición de cuentas. Para el caso de la difusión, el área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones publica las invitaciones a la rendición de cuentas a través de su sitio web, redes sociales, y correo electrónico a los diferentes grupos de interés.

2. EJECUCIÓN

2.1. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realiza de manera presencial y/o virtual, y permite la interacción directa de los diferentes públicos con los funcionarios de la entidad. a través de esta actividad se resuelven dudas, inquietudes y se presenta un informe de la gestión y logros de la entidad durante una vigencia específica.

Durante la última rendición de cuentas de la vigencia 2022 se contó con la participación de la ciudadanía a través de los canales de Facebook en el que se lograron 297 visualizaciones y YouTube con 184 visualizaciones; la audiencia conto con la presencia de funcionarios, miembros de juntas seccionales/regionales y ciudadanos en general.

2.2. OTRAS JORNADAS DE SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

Durante el año se realizan reuniones internas de rendición de cuentas con la participación presencial y virtual de los funcionarios de la entidad a través de los Comités Interinstitucionales de Gestión y Desempeño.

3. EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1. AUTOEVALUACIÓN DEL EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta las observaciones que realiza la Oficina de Control Interno de la Entidad con relación a la audiencia pública realizada en la vigencia 2022, sumado a las actividades que establece el autodiagnóstico de la Política de Participación Ciudadana del COPNIA, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se identificaron siguientes debilidades y fortalezas:



FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Se han ampliado y modernizado los instrumentos y herramientas de socialización y divulgación.</p> <p>Se hace uso de las redes sociales y de canales virtuales para la socialización y realización de la actividad.</p> <p>La página web ha permitido ampliar y mantener información de manera pública por más tiempo, lo que facilitaría el ejercicio de control social de la gestión.</p> <p>Se cuenta con todo el apoyo, respaldo y participación de los directivos de la entidad.</p> <p>A través de la publicación del COPNIA en Cifras se fomenta la rendición de cuentas.</p>	<p>Falta de motivación por parte de la ciudadanía para asistir de forma presencial y virtual a la audiencia pública de rendición de cuentas.</p> <p>Limitaciones en cuanto a la retroalimentación de la rendición de cuentas desde su fase de planeación; el área solo pone a consideración la ejecución de actividades durante la Audiencia Pública de Rendición de cuentas y no su preparación previa.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>La transmisión de la audiencia podría realizarse a través de una sola red social con el ánimo de no tener dividida la audiencia y así concentrar la atención de los participantes en una sola transmisión.</p> <p>Fortalecer la participación ciudadana a través de las diferentes encuestas</p> <p>Fortalecer la divulgación de la audiencia generando invitaciones masivas por correo electrónico a todos nuestros matriculados.</p> <p>Generar jornadas de capacitación para el control social a grupos de interés</p>	<p>Cambios de normatividad</p> <p>Un hecho de orden nacional que afecte la realización de la actividad.</p>

3.2. EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

La Oficina de Control Interno de la entidad realiza la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la cual está disponible para consulta a través del portal web y ha servido también de insumo para la planificación de las actividades que se han realizado en vigencias futuras. Este resultado hace parte, además, del diagnóstico de acuerdo con la Política de Participación Ciudadana del COPNIA.



Las conclusiones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno de la Rendición de Cuentas 2022 realizada fueron las siguientes:

"En promedio, se evidencia cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas establecida por la entidad en un 97,0%, indicando que se deben fortalecer las actividades relacionadas en las fases de aprestamiento y convocatoria de la rendición de cuentas"

"Como resultado de la evaluación aplicada por la Oficina de control interno, se evidencia que la entidad cumplió con la realización del ejercicio de rendición de cuentas en el marco de los lineamientos establecidos en la Constitución política de Colombia y la ley 489 de 1998"

"Se recomienda fortalecer las evidencias de la ejecución de actividades durante la planeación de la estrategia de rendición de cuentas (definición de equipo de trabajo, los medios y recursos necesarios para la rendición de cuentas, reuniones de equipo de trabajo, la definición de los recursos físicos y tecnológicos, presupuesto a utilizar), así como la definición de la realización de la técnica de Audiencia Pública como mecanismo a emplear para la interacción con la ciudadanía. Lo anterior, considerando que la evidencia "Informe de rendición de cuentas" es un producto de la fase de evaluación y seguimiento y no de la fase de aprestamiento."

JULIANA VALENTINA CONTRERAS ZARATE	KELLY ALEXANDRA PARRA CABALLERO	MARICELA OYOLA MARTÍNEZ	RUBEN DARIO OCHOA ARBELAEZ
Profesional Universitario Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones	Profesional Universitario Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones	Subdirectora Administrativa y Financiera	Director General
ELABORÓ	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ