

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

Informe	<input type="checkbox"/>	Preliminar	<input checked="" type="checkbox"/>	Final
---------	--------------------------	------------	-------------------------------------	-------

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría	<input type="checkbox"/>	Seguimiento
Procesos auditados / Evaluado	Atención al Ciudadano			
Auditor líder	Alberto Castiblanco Bedoya		Equipo Auditor	July Alejandra Gamboa Quesada
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada / evaluada	Profesional Especializado – Área Atención al Ciudadano			

2. OBJETIVO

Evaluar y verificar la gestión del proceso de Atención al ciudadano conforme a los requisitos legales e institucionales, relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQR's.

3. ALCANCE

Verificar cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas definidos en el proceso de Atención al Ciudadano, así como los lineamientos normativos vigente y los protocolos relacionados con el mismo correspondientes a primero (1) de julio de dos mil diecinueve (2019) y treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020).

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el desarrollo de la auditoria al Proceso de Atención al Ciudadano se realizaron actividades de análisis verificación y cumplimiento de los lineamientos normativos vigentes asociados a procedimientos, protocolos y canales de comunicación establecidos por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

4. Canales de Atención al Ciudadano

4.1. Atención Escrita

A partir de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recepcionadas a través de los canales de comunicación de ventanilla única de correspondencia, correo electrónico y página web – formulario PQRS, la Oficina de Control Interno realizó el análisis del informe generado por el área de atención al Ciudadano "Reporte General de PQRS", correspondiente al periodo de (1) julio de dos mil diecinueve (2019) y el (30) de junio de dos mil veinte (2020).

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

A continuación, se relacionan la cantidad de las solicitudes registradas de conformidad con la tipificación establecida por la Entidad, durante el periodo evaluado:

Tabla 1. PQR's Atención Escrita

Tipo de PQRs	Segundo Semestre 2019	Primer Semestre 2020
	Total PQR's	Total PQR's
Felicitaciones y Sugerencias	4	14
Consulta normatividad	192	150
Consulta Verificación de Registros	570	406
Derechos de Petición	4516	4.347
Quejas y Reclamos del servicio	161	174
Sin tipo de PQRS	0	4
Total general	5.443	5.095

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano– Oficina de Control Interno

A partir de la tabla anterior se evidenció que, se registraron 10.538 peticiones y/o quejas durante el periodo evaluado, de las cuales 2847 se encontraron fuera de términos, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 2. Nivel de Cumplimiento

Periodo	Total	Fuera de Términos	Porcentaje de Incumplimiento
1 julio a 31 diciembre 2019	5443	948	17%
1 enero a 30 junio 2020	5095	1899	37%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano– Oficina de Control Interno

De conformidad con la totalidad de las solicitudes y/o peticiones que se recepcionó durante el periodo auditado y a criterio de la auditora se realizó análisis a 207 PQR's fuera de termino, y de tipología derecho de petición, que corresponde al 2% del total de las peticiones o solicitudes escritas registradas. Para el desarrollo de la auditoria se evaluó el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente y a su vez, se verificó los protocolos, procedimientos y lineamientos de atención al ciudadano que garantizan la calidad en las respuestas emitidas por la entidad, teniendo en cuenta factores como tipología de la radicación, congruencia con lo solicitado, lenguaje claro y adecuado, pertinencia en la respuesta, cumplimiento de los lineamientos establecidos por la ley para las notificaciones. Los resultados de la actividad hacen parte de las No conformidades del informe.

Asimismo, con relación a la recepción de quejas formuladas por la ciudadanía, se evidenció que estas se encuentran asociadas principalmente a inconformismos por parte de los usuarios (as)

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

al momento de realizar el pago de sus trámites, demoras en los tramites de la matricula y/o certificado o permiso temporal, a su vez, por las diferentes demoras que se presentan en el trámite de devolución de dinero.

A partir de los 207 radicados de entrada tomados como muestra, se evidenció que 69 presentaron tiempos superiores a 5 días calendario para realizar la asignación de competencia para proyectar respuesta. Respecto a los usuarios solucionadores, se observó que, después del área de atención al ciudadano el área de registro y tesorería gestionaron mayor cantidad de PQR's.


Adicionalmente, se evidenció que 98 radicados de salida no tiene fecha en el cuerpo del documento, asimismo se observó inadecuado interlineado y espacios en los radicados de salida afectando la presentación y la imagen de la entidad.

Teniendo en cuenta el periodo de transición de la plataforma Invesflow y la implementación del gestor documental, el cual inició en noviembre de 2019, en el presente informe no se evaluó criterios asociados al uso del gestor documental, sin embargo, respecto al reporte de consolidado de PQR's descargado se evidenció qué hay errores e inconsistencias, así:

- Los correos electrónicos de los ciudadanos (as) no está registrado correctamente en el consolidado ya que se pudo encontrar diferencias al contrarrestar el correo electrónico relacionado en el radicado de salida versus el consolidado de atención de PQR's escritas.
- Se evidenció que seis (6) radicados de salida no correspondían al radicado de entrada relacionado en el informe consolidado de atención de PQR's escritas.
- Se presentó errores en los campos "dependencia solucionadora" toda vez que hay campos vacíos o incorrectos, adicionalmente se evidenció en el marco de la auditoria al seccional del Antioquia tres (3) radicados de salida donde se referenció como usuario solucionador al Secretario Seccional, sin embargo, al momento de consultar en el gestor documental se encontró que los técnicos del área de atención al ciudadano realizaron la respectiva gestión.
- Los ciudadanos anónimos tienen registrado en la base de datos el correo electrónico cristancho1994@hotmail.com asimismo el registro relaciona como cédula de ciudadanía el número 111.

Respecto a la tipificación se evidenció en la muestra tomada (207 PQR's) que los temas y subtemas de las PQR's no se encuentran correctamente establecidos conforme al numeral 6.2 del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, ya que se encontró:

- Cuatro (4) derechos de petición con la asignación del tema o nivel 1 en queja por prestación de servicio.
- Cuarenta y siete (47) derechos de petición con la asignación del nivel 1 en solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones.


	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

- Tres (3) derechos de petición con la asignación en el nivel 1° en concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada.
- El radicado 42019140200001100 fue tipificado como queja y reclamo del servicio y catalogado en el tema 1° como queja en contra de funcionario de la entidad. Sin embargo, una vez se consultó en el gestor documental se evidenció que la queja en relación corresponde a un trámite de la entidad.
- Se observó cuatro (4) radicados de entrada con tipificación inadecuada, a saber:

Radicado de Salida	Tipo PQRD *	Tema 1 *
42020140200004138	Solicitudes de Rectificaciones permisos temporales	Consulta de registros de la entidad
42020140200004338	Solicitudes de Rectificaciones permisos temporales	Conceptos relacionados con Permisos Temporales a Profesionales Extranjeros
42020140200004341	Solicitudes de Rectificaciones permisos temporales	Conceptos relacionados con Permisos Temporales a Profesionales Extranjeros
42020140200004803	Conceptos relacionados con Permisos Temporales a Profesionales Extranjeros	Conceptos relacionados con Permisos Temporales a Profesionales Extranjeros

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano– Oficina de Control Interno

En cuanto a las quejas interpuestas en contra de funcionarios de la entidad se observó que en el primer semestre del 2020 se presentaron dos (2), las cuales se pueden consultar en los radicados: 42020140200001689 y 42020140200001764, sin embargo, frente a este último radicado de entrada no se ejecutó la metodología establecida en el procedimiento AC-pr-01, ya que no se presentó en el marco del comité de gestión y desempeño de abril y julio del 2020 así como tampoco se socializó en los informes entregados por la oficina de Atención al ciudadano. Los resultados anteriormente mencionados hacen parte de las no conformidades.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

4.2. Atención Chat:

Para el desarrollo de la auditoria relacionada con las solicitudes y/o requerimientos a través del canal de comunicación de Chat en línea, se realizó hacer un análisis de dos reportes generados a través del aplicativo Natura Software denominados "Live Chat" y "Chatbot", correspondiente al periodo del primero (01) de julio de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020). De conformidad con el reporte consolidado se identificó un total de 64543 solicitudes y/o requerimientos recibidos por el chat en línea, como se describe a continuación:

Tabla 3 PQR's Atención Chat

Tipo de PQRS	II Semestre 2019	I Semestre 2020
Conversaciones Chat - Asesor	10036	20294
Abandono Antes	1234	5065
Atención automática	28404	36139
Total general	39674	61498

Fuente: Natura Software.

De un total de 64543 PQR's atendidas por chat, se tomó por muestra 200 chats y se revisó el tiempo y calidad de las respuestas, a partir de los protocolos, procedimientos y lineamientos de atención al ciudadano. A su vez se verificó ortografía, uso adecuado del lenguaje, tiempo de espera, saludo y despedida, entre otras. Los resultados de la actividad hacen parte de las conformidades con observación presente del informe.

4.3. Atención Telefónica:

Para la generación del informe sobre la atención de las peticiones recibidas por la línea telefónica, la Oficina de Control Interno realizó un análisis del "Informe de CQS llamada detalle" a través de la herramienta tecnológica Cisco, correspondiente al periodo comprendido entre primero (01) de julio de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020). El reporte que se generó evidenció 30.552 registros de llamadas telefónica, así:

Tabla 4 Nivel de Atención

	Entrantes	Atendidas	No atendidas	Nivel de Atención	Nivel de Abandono
II Semestre 2019	23024	22045	979	96%	4%
I Semestre 2020	8.477	6.528	1.949	77%	23%

Fuente: Cisco

Los resultados descritos en el anterior cuadro muestran que, el nivel de abandono aumento durante el primer semestre del 2020 respecto al segundo semestre 2020 y asimismo se

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

evidenció que el número de llamadas de entrada y atendidas disminuyó, toda vez que para la presente revisión se presentó suspensión del canal de atención en virtud de la pandemia a causa del Covid-19, sin embargo, la entidad adopto dos líneas de teléfono celular a partir de junio de 2020 para activar la atención telefónica. Adicionalmente se observó que durante el primer trimestre del 2020 el promedio de atención telefónica corresponde a 0:17:48 minutos evidenciando una oportunidad de mejora en la atención telefónica.

Se observó de forma virtual que para el presente periodo desde el área de tecnología y por medio de la herramienta CISCO se está realizando las grabaciones de las llamadas, sin embargo, no se pudo tomar una muestra significativa para revisión ya que la consulta de las grabaciones solo se puede realizar desde el computador disponible del área de tecnología y en virtud de la pandemia a causa del Covid-19 se está ejecutando la auditoria de manera virtual.

4.4. Redes Sociales (Facebook- Twitter):

Una vez revisada la información de las redes sociales, se observó que los usuarios a través de mensajes solicitan orientación en diversos trámites, los cuales son atendidos de manera parcial y selectiva ya que se evidenció que hay ciudadanos que preguntan por sus trámites y solicitan respuestas. En el proceso de auditoria se pudo establecer que, frente a este tema, no existen protocolos documentados.

5. Encuesta de Satisfacción:

Respecto a este criterio, se evidenció que trimestralmente el área de Atención al Ciudadano realizó informes consolidados de los resultados de las encuestas aplicadas, en consecuencia, a continuación, se relaciona el promedio de los resultados durante el primer y segundo trimestre de 2020:

Tabla 5 Encuesta de Satisfacción Tramites de la Entidad

Encuesta Tramites			
Variable	Trámite de matrícula profesional	Trámite de permisos temporales	Trámite de devolución de dinero
	Promedio	Promedio	Promedio
Información	76%	88%	90%
Tiempo	62%	80%	89%
General	69%	86%	93%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano– Oficina de Control Interno

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

Tabla 6. Encuesta de satisfacción Atención al Chat

Encuesta Atención Chat			
	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Promedio
Conocimiento y dominio del tema	62%	78%	70%
El tiempo de respuesta	56%	77%	67%
La actitud y disposición	No Registra	79%	79%
Claridad para transmitir los conocimientos	No Registra	76%	76%
En general la atención	79%	76%	78%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano– Oficina de Control Interno

De acuerdo con lo anteriormente descrito, el promedio de satisfacción de la encuesta de atención a chat y atención a tramites se evidenció oportunidad de mejorar en los tiempos de atención a los ciudadanos (as). Se demostró que el área de Atención al ciudadano realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de la encuesta de satisfacción en el marco del comité de gestión y desempeño realizado en abril y julio del 2020.

4.7. Nivel de Cumplimiento Normativo

Con el fin de verificar el cumplimiento normativo con la atención a las peticiones, quejas, reclamos a continuación se realizó la validación de la entidad frente a la normatividad aplicable, a saber:

- **Artículos 54. Ley 190 de 1995:** Se verificó la realización del informe de seguimiento a PQR's, el cual se encuentra publicado en el siguiente enlace: [https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Informe I 2020 0.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Informe%200.pdf), el mismo es socializado en el marco del comité de gestión y desempeño. Sin embargo, no se evidenció relación de los servicios sobre los que se presentó el mayor número de quejas y reclamos, así como tampoco se relacionó principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, tal y como lo estipula los Artículos 54 y 55 de la Ley en mención, así:

ARTICULO 53. En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

ARTICULO 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

- **Artículo 11. literal h. Ley 1712 de 2014:** Se observó que, en la página principal de la Entidad, en el micrositio transparencia se puede ubicar un espacio denominado "mecanismo de contacto" que contiene la pestaña 6, que señala la casilla para "peticiones, quejas, reclamos y denuncias".
- **Artículo 7. Ley 1437 de 2011:** Se evidenció que, a través del gestor documental es posible generar un registro en forma consecutiva de los radicados entrada de PQR's allegadas a la entidad. Así mismo, al revisar la página web se evidenció la carta de Trato Digno al Ciudadano de la entidad, cual se puede consultar en el enlace: <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/carta-del-trato-digno>
- **Artículo 73. Ley 1474 de 2011:** Se evidenció que se elaboró durante el 2019 y 2020 una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contempla estrategias Anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, el cual se puede consultar en el enlace: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>
- **Artículo 18. Ley 1581 de 2015:** Se verificó mediante el ingreso al Chat en Línea la solicitud de la autorización para el tratamiento de información de los terceros y la información de los lineamientos establecidos en la ley.


	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de Quince (15) criterios de auditoría, nueve (09) Conformidades, cuatro (04) Conformidades con recomendaciones, dos (02) No Conformidades desarrolladas a continuación:

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

criterio	Evidencia
<p>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</p> <p>7. Condiciones Generales. para resolver los PQRS 7.8 Las comunicaciones deberán mantener los modelos adoptados por la Entidad a través del manual de identidad corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De conformidad con el reporte emitido por el área de atención al ciudadano, para el periodo comprendido entre primero (01) de julio de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020), se realizó análisis a doscientos siete (207) solicitudes y/o requerimientos, evidenciando que las respuestas emitidas conservan los modelos adoptados por la Entidad. Sin embargo, se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> El radicado de salida número 2020140200001534 y 22020140200001448 presenta inadecuado manejo de interlineado y falta comilla al citar la frase "Ética en la Ingeniería al Servicio del País". Se evidenció que noventa y ocho 98 radicados de salida no contiene en el cuerpo del documento la fecha del comunicado. <p>- Ver. Recomendaciones.</p>
criterio	Evidencia
<p>AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos</p> <p>7. Condiciones Generales. para resolver los PQRS 7.5 Para la atención de las PQRS se deben seguir los protocolos de Atención al usuario, los cuales se encuentran publicados en la página web y en la intranet.</p>	<p>De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano y de conformidad con el análisis realizado a el informe consolidado de chat entregado por Natura Software en donde se verificó en los 200 chats atendidos con apoyo del Asesor (a) el cumplimiento del protocolo se pudo establecer que:</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

<p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> En los chats atendidos con el apoyo de un Asesor (a) se evidenciaron los protocolos del saludo inicial y el lenguaje adecuado; Sin embargo, el mensaje de bienvenida es diferente al estipulado en el documento protocolo publicado en el mapa de procesos. En cuarenta y cuatro (44) chats no se evidenció, protocolo de despedida o terminación de la conversación. <p>Ver. Recomendaciones.</p>
Criterio	Evidencia
<p>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</p> <p>8. Descripción de actividades. 8.2 Recepción de PQRS por chat. Actividad 2. Responder petición. Se atiende la petición de forma inmediata por el mismo medio que se recibe (Chat). En caso de no tener la competencia para atender la petición, se le informará al peticionario que su petición será radicada en el sistema de PQRS de la entidad y que se le dará respuesta en los términos de ley, en este caso se inicia el proceso descrito en el numeral 6.1.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De conformidad con el análisis realizado a el informe consolidado de chat entregado por Natura Software en donde se verificó en los 200 chats atendidos con apoyo del Asesor (a) el cumplimiento del protocolo se puedo establecer que:</p> <ul style="list-style-type: none"> sesenta y tres (63) chats presentaron atención incompleta, sin embargo, no es posible determinar la causa ya que el usuario pudo terminar la conversación anticipadamente o se puedo presentar errores en la conexión. Asimismo, debido a que el mensaje de despedida en la mayoría de los casos no se observó, no es posible determinar si el usuario termina la conversación anticipadamente o se generan errores en la conexión. Se evidenció que para el periodo entre el primero (01) de enero y treinta (30) de junio de dos mil veinte, se observó que 5065 chats presentaron abandono antes de ser atendido no se tiene certeza alguna si corresponden a abandono o error de conexión <p>Ver. Recomendaciones.</p> <p>Anexo. 2. Reporte Chat</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

Criterio	Evidencia
<p>Ley 190 de 1995 Artículo 54º.</p> <p>- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. 	<p>Se evidenció que los informes del primer y segundo trimestre del año 2020 de atención al ciudadano y las actas: No 17-2019, No 03-2020, No 06-2020 del comité de gestión y desempeño no incluyó los servicios o tramites con mayor número de quejas y reclamos, así como tampoco sugerencias de los ciudadanos.</p>

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
01-1020	Criterio	No Conformidad
	AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos Ley 1437 de 2011 Ley 1755 de 2015 NTC- ISO 9001:2015.	Incumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes y/o requerimientos de PQR's, y no se informó al usuario (a) antes del vencimiento de los términos legales las demoras presentadas para emitir la respuesta a su requerimiento y/o solicitud.
	Descripción de Criterio	Evidencia
	AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos 6. Término para responder las peticiones. Término para	De acuerdo con el reporte generado por el área de Atención al ciudadano, se observó que 10538 solicitudes y/o requerimientos se tramitaron de acuerdo con los tiempos

responder las peticiones: El término para responder toda petición está determinado por la ley, a continuación, se relaciona la clasificación de las peticiones en el sistema de PQR's del COPNIA y los tiempos establecidos para su adecuada atención...

Ley 1437 de 2011

Artículo 5. Derechos de las personas ante Autoridades. 4 obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Ley 1755 de 2015

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

NTC- ISO 9001:2015.

8.2.1 Comunicación con el cliente.

7. Condiciones Generales para resolver los PQRS

7.1. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar estas circunstancias al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley.

establecidos y 2847 presentaron incumplimiento de términos durante el periodo de primero (1) de julio 2019 al (30) treinta de junio al 2019.

A continuación, se detalla el porcentaje de incumplimiento en los tiempos de respuesta:


Periodo	Porcentaje de Incumplimiento
1 julio a 31 diciembre 2019	17%
1 enero a 30 junio 2020	37%

Por otro lado, se analizó doscientos siete (207) PQR's, tipificadas como derechos de petición y se encontró:

- Doscientos seis (206) no cumplieron los términos establecidos.
- Sesenta y nueve (69) radicados de entrada presentaron tiempos superiores a 5 días calendario para realizar la asignación de competencia para proyectar respuesta.
- Se observo que cuatro (4) radicados de entrada presentaron demoras en la creación o digitalización de estos.
42019140200001107-Seccional Caldas
42019140200001012-Seccional Caldas (más de 30 días en finalizar Digitalización)
42020140200000133-Seccional Atlántico
42019140200000949-Seccional Guajira (más de 15 días en finalizar Digitalización).
- De conformidad al reporte que se generó se evidenció que 2847 solicitudes y/o requerimientos se encontraban fuera de términos. Para el desarrollo de la auditoría se tomó una

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020


	<p>Decreto 1755 de 2015. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>NTC- ISO 9001:2015. 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p>	<p>muestra de 207 registros, en el cual se observó que ninguno de los usuarios (as) fue notificado con anterioridad sobre las diferentes circunstancias que se pudieran haber presentado al momento de emitir la respuesta de su requerimiento y que conllevo al cumplimiento de los términos establecidos por la ley.</p>
02-1020	Criterio	No Conformidad
	AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos	Incumplimiento en la metodología de tratamiento de queja en contra de un funcionario del COPNIA.
	Descripción de Criterio	Evidencia
	<p>7.9 En los casos en que la PQRS corresponda a una queja en contra de un funcionario del COPNIA, se adelantarán las siguientes actividades:</p> <p>- El funcionario del área de Atención al Ciudadano encargado de determinar la competencia para proyectar respuesta (numeral 8.1.4), informará al profesional especializado de Atención al Ciudadano (correo electrónico) del</p>	<p>Se evidenció el radicado de entrada 42020140200001764 con Fecha: 25/02/2020 de un usuario anónimo, donde se presentó queja en contra de funcionario (técnico del área de Atención al Ciudadano) de la Entidad, sin embargo, en los informes entregados por la oficina de Atención al Ciudadano de abril y julio de 2020 no se relacionó la queja, así como tampoco se evidenció en el acta de gestión y desempeño del primer trimestre del 2020 la queja en mención, esto último conforme a información remitida por el área vía correo electrónico el día 21/08/20. A su vez, se evidenció radicado de salida No</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

	<p>recibido de la queja y delegará el expediente en el sistema de información de la entidad, al jefe inmediato del funcionario implicado, para la proyección de la respuesta al usuario. - El profesional especializado de Atención al Ciudadano informará al jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario del recibido de la queja en contra de funcionario a través de correo electrónico, con el fin de que se determine si existe una presunta irregularidad susceptible de reproche disciplinario. - El profesional especializado de Atención al Ciudadano entregará informe en la reunión de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión sobre el número de quejas en contra de funcionarios del COPNIA recibidas durante el periodo evaluado.</p> <p>Nota: En los casos en los que las quejas en contra de funcionarios del COPNIA estén dirigidas a la Oficina de Control Disciplinario, deben direccionarse</p>	<p>22020140200004518 por medio del cual se ha dado respuesta a la PQR's.</p>
--	---	--

6 . EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Acciones legales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.	Teniendo en cuenta la implementación del nuevo sistema gestor documental y dado el reiterado incumplimiento de términos por parte de las áreas responsables y el área de Atención al Ciudadano se	Profesional Especializado Atención al Ciudadano

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

	recomienda realizar oportunamente y de forma sistemática los seguimientos a los PQR's, así como también se sugiere generar alertas con notificación vía correo electrónico a los responsables de dar respuesta a las peticiones con el fin de que no se materialice el riesgo.	
--	--	--

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 80,0%, frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. Se evidenció que la Entidad continúa presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente, para la contestación y/o trámite a las peticiones, quejas y reclamos, los cuales son descritos detalladamente en la tabla 2 del presente informe. En consecuencia, se recomienda implementar, desde el área de Atención Ciudadano, acciones que permitan garantizar el cumplimiento normativo en la contestación o trámite de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, por ejemplo: seguimientos periódicos (mensuales), con las dependencias que posiblemente se encuentran incumpliendo los términos. Se destaca el caso de la oficina de registro y de tesorería, dado que de los 207 derechos de petición que presentan mora en su respuesta, 41 de ellos correspondieron a estas áreas con un promedio de mora.

Por lo anterior y conforme los expresamente señalado en el artículo 31 de la Ley 1755 DE 2015, "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*", y que textualmente indica: "*Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario*", la Oficina de Control Interno procede a dar traslado del presente informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que se determine la presunta comisión de falta disciplinaria por parte de los funcionarios y contratistas que estuvieren asociados a la atención y trámite de los derechos de petición en el COPNIA.

2. El Informe consolidado en Excel reportado por el área de Atención al Ciudadano y suministrado para la auditoria de atención de PQR's escrita para el periodo del 1 de enero y 30 de junio 2020, presentó inconsistencias, se recomienda revisar y mejorar la

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

construcción del reporte PQR's generado del gestor documental, con el fin de mantener información completa, organizada y trazable sobre las PQR's escritas que gestiona la Entidad.

3. Se recomienda verificar la tipificación del tema y subtema asignado a las PQR's conforme a lo establecido en procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Asimismo, se sugiere actualizar los temas descritos en numeral 6.2 del procedimiento en mención ya que en virtud de los cambios internos en las plataformas tecnológicas de gestión de tramites de la Entidad, se presentó nuevos tipos de solicitudes escritas como lo son las fallas en la plataforma de pago.
4. Se observó que los radicados de salida de atención a PQR's escritas se realizaron conforme al manual de imagen corporativa de la entidad, sin embargo, se recomienda socializar y fortalecer lineamientos frente al manejo de párrafos, es decir, revisar y mejorar el interlineado, alineación y espaciado de los textos incluidos en los radicados de salida.
5. De doscientos y siete (207) de PQR's revisadas se evidenció que sesenta y nueve (69) presentaron demoras superiores a cinco (5) días calendario para realizar la asignación de competencia y posteriormente proyectar respuesta, en consecuencia, se recomienda revisar las estrategias para disminuir los tiempos para ejecutar la actividad en relación.
6. Respecto a la revisión relacionada con la atención del Chat, se recomienda implementar protocolos para terminar el servicio o atención, así como también establecer protocolos de cierre cuando se presente abandono por parte de los ciudadanos (as) ya que de 200 chats "Live Chat" revisados, se evidenció que sesenta y tres (63) presentaron atención incompleta, sin embargo se desconoce las razones, no fue posible determinar si se trató de que el usuario terminó la conversación o si por el contrario el funcionario demoro en la atención. También se recomienda revisar el nivel de efectividad del canal de atención ya que el nivel de abandono de este aumentó durante el primer semestre del 2020 frente a los periodos del 2019.
7. Se observó que el nivel de efectividad del canal telefónico disminuyó ya que durante el primer semestre del 2020 el nivel de abandono fue del 23% superando el 4% presentando durante segundo semestre del 2019, lo anterior posiblemente se presentó en virtud de la pandemia a causa del Covid-19 debido a que se suspendió la atención vía telefónica desde marzo a junio del 2020.
8. Adicionalmente se recomienda actualizar el protocolo de atención al ciudadano e incluir recomendaciones puntuales en la atención presencial, tales como: no escuchar música

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

a alto volumen en la ventanilla de atención al ciudadano, así como también incluir lineamientos de atención preferencial ciudadanos en situaciones específicas, como personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad y grupos étnicos, lo anterior para garantizar el respeto y la adecuada atención a todos los usuarios (as) así como también cumplir la normatividad vigente.

9. Se recomienda mejorar la construcción del informe de seguimiento trimestral a PQR's ejecutado por atención al ciudadano ya que no hay trazabilidad y documentación de aquellas solicitudes y/o requerimientos que son enviadas a otra entidad por falta de competencia, asimismo se recomienda tener en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 190 de 1995, realizar los análisis respectivos para la presentación y socialización de los informes tal y como lo estipula los artículos 54 y 55 de la Ley en mención, así como las demás Leyes aplicables.
10. Respecto a las estrategias de racionalización de tramites se observó que el área de atención al ciudadano inscribió las estrategias propuestas para la vigencia 2020 en la plataforma SUI- Sistema Único de Información de Trámite del DAFP, sin embargo, se recomienda realizar los respectivos monitoreos, ya que a corte de la auditoria no se realizó el monitoreo del mes de abril y agosto, vale la pena aclarar que "Monitoreo" se refiere a la revisión, seguimiento, evaluación y control permanente a los avances e implementación de las diversas acciones establecidas en la Estrategia de Racionalización de Trámites. Ver consolidado Adjunto.
11. Se recomienda documentar los lineamientos o protocolos para la orientación que se debe brindar a los ciudadanos, a través de las redes sociales. En el marco de la auditoria se encontró que hay solicitudes en redes que no se direccionó al usuario para que realice su consulta a través de los diferentes canales de atención. Ver Anexo 4.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Código NC	Estado	Observaciones
01-1019	Cerrada	Respecto a los planes de mejoramiento propuestos para subsanar la no conformidad "Incumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes y/o requerimientos de PQRS", se evidenció que las actividades no fueron eficaces, ya que a pesar de todos los esfuerzos ejecutados en el marco de la presente revisión se evidenció que persiste el incumplimiento en los tiempos de respuesta.
02-1019	Cerrada	Respecto a los planes de mejoramiento ejecutados para subsanar la no conformidad "No informar al usuario (a) antes del vencimiento de los

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-20
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		10	09	2020

		términos legales las demoras presentadas para emitir la respuesta a su requerimiento y/o solicitud." Se observó que no fue eficaz las acciones implementadas, toda vez que para la presente revisión la no conformidad fue reiterativa.
03-1019	Cerrada	De conformidad con los planes de mejoramiento realizados para subsanar la no conformidad "Incumplimiento en la centralización de todas las solicitudes y/o requerimientos de PQRS en el Área de Atención al Ciudadano". Se evidenció que las actividades fueron subsanadas eficientemente ya que a partir de la implementación del gestor documental en el mes de noviembre de 2019 todas la PQR's son centralizadas, consultadas y revisadas por el área de atención al ciudadano.
04-1019	Cerrada	De conformidad con el plan de mejoramiento realizado para subsanar la no conformidad "Incumplimiento en el proceso de firma de PQRS para Técnicos (as) Administrativos Atención al Ciudadano Grado 16." Se evidenció que las actividades fueron subsanadas eficientemente, ya que a partir de la actualización al procedimiento AC-pr-01 peticiones, reclamos y sugerencias los técnicos administrativos del área de Atención al Ciudadano tienen la facultad de proyectar y firmar respuestas a las PQRS.
05-1019	Cerrada	Respecto a los planes de mejoramiento ejecutados para subsanar la no conformidad "Inadecuada trazabilidad para la verificación en el registro de las llamadas recibidas a través de Línea Telefónica" Se evidenció que las actividades fueron subsanadas eficientemente, ya que para la presente revisión se encontró los audios y la trazabilidad de las llamadas, el cual es administrado por el área de tecnología.

9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. Reporte General PQRS
- Anexo 2. Reporte Chat
- Anexo 3. Registro de Llamada OCI
- Anexo 4. Revisión Redes Sociales

Elaborado por: July Alejandra Gamboa Quesada- Profesional Universitaria de la Oficina de Control Interno
 Revisado por: Alberto Castiblanco Bedoya. Jefe de Oficina de Control Interno