

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

<input type="checkbox"/> 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 Rocio Porras Niño
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Carlos Arturo Manosalva Quintero - Profesional de Gestión	

2. OBJETIVO

Evaluar y realizar el seguimiento a la implementación, ejecución y gestión del servicio al ciudadano de conformidad con las políticas, manuales, procedimientos, protocolos, lineamiento de MIPG, NTC-ISO9001 -2015 y demás normas aplicables.

3. ALCANCE

comprende la evaluación de las actividades planificadas y ejecutadas dentro de los componentes de la política eficiente de servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención para el periodo comprendido entre el 1 octubre de 2021 y 30 de septiembre de 2022.

4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Mediante resolución nacional 498 de abril de 2019 la entidad adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG del COPNIA, como un marco de referencia para dirigir, planear y ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad conforme a las particularidades propias de la naturaleza jurídica de la entidad.

Una de las políticas de Gestión y Desempeño que integran este modelo es la Política de Servicio al Ciudadano, la cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales¹

Basados en lo anterior y teniendo en cuenta la resolución 1674 de octubre 10 de 2019 "Por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de servicio al ciudadano para el Copnia" se procedió inicialmente a realizar en coordinación con el profesional de gestión,

¹ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

un diagnóstico del componente de atención al ciudadano en sus diferentes categorías que enmarcan la política, utilizando la herramienta autodiagnóstico servicio al ciudadano tomada de MIPG – DAFP.

A continuación, se relacionan los resultados encontrados, en relación con el componente de la política de servicio al ciudadano, y desde las perspectiva de la ventanilla hacia afuera, contempladas en la resolución 1674 de octubre 10 de 2019.

4.1. Análisis componente servicio al ciudadano y sus categorías asociadas.

Aplicada la herramienta autodiagnóstico servicio al ciudadano tomada de MIPG – DAFP., en coordinación con el profesional de gestión del área de atención al ciudadano; se obtuvieron los siguientes puntajes de avance en la implementación de las actividades de gestión relacionadas con cada categoría de la política de servicio al ciudadano.

Categoría 1: Caracterización de usuarios y medición de percepción.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)
Caracterización usuarios y medición de percepción	76,7	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	50
		La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	90
		La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	90

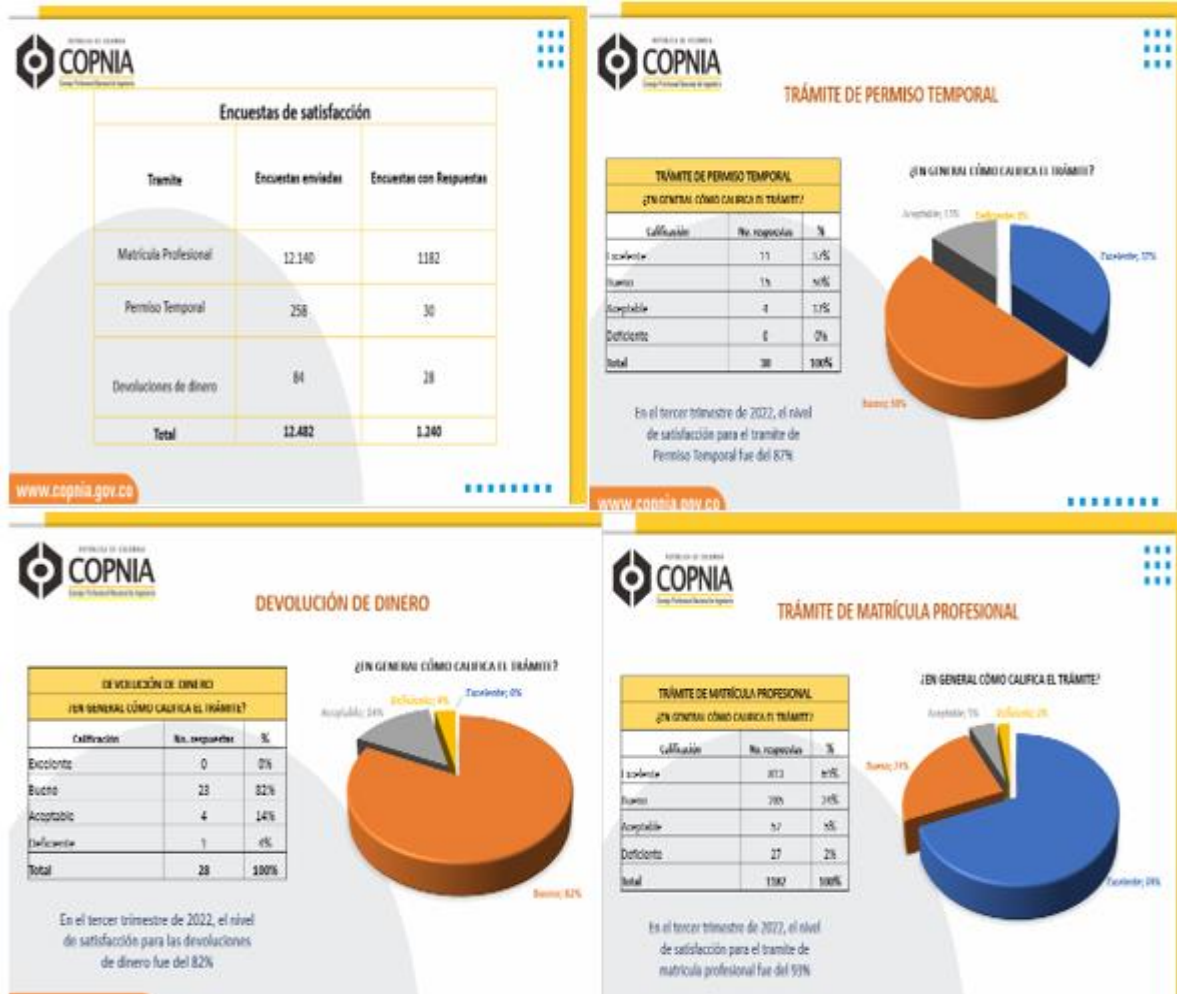
El área de atención al ciudadano mediante email de fecha 19 de octubre de 2022, informó que, "actualmente no se cuenta con el documento de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés; pero, se espera elaborar este documento próximamente y aporta enlaces de documentos que se relacionan con esta actividad como son:

Matriz de partes interesadas https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/direccionamiento-estrategico/partes_interesadas.pdf y caracterización de egresados https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Egresados_1.pdf."

Revisados los informes de gestión de los trimestres II y III del año 2022, se evidencia que la entidad aplica encuestas de satisfacción, sobre el servicio de canal CHAT y los tramites

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

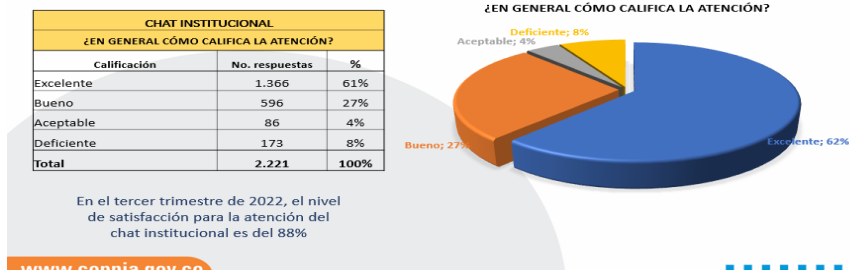
de: matrícula profesional, permisos temporales y devolución de dinero, con los siguientes resultados:



Fuente: Informe de gestión III trimestre 2022



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CHAT



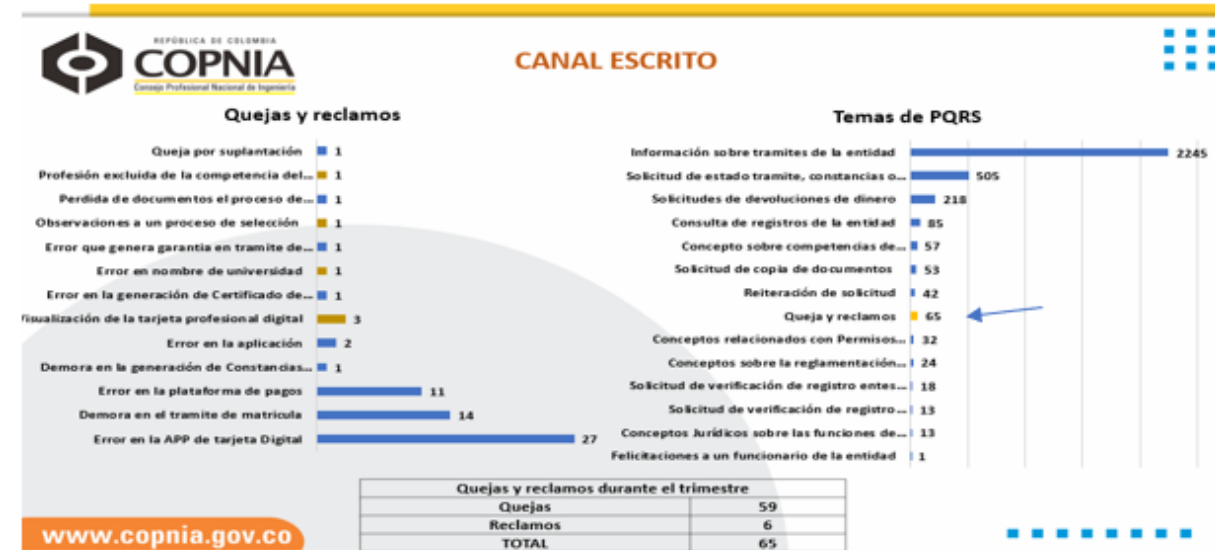
	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Fuente: Informe de gestión III trimestre 2022



Fuente: Informe de gestión III trimestre 2022

Comparado el tercer trimestre de 2022, con el tercer trimestre del año 2021, se observa en la gráfica que ha disminuido el nivel de percepción de satisfacción del ciudadano, especialmente en el trámite de permisos temporales y en el servicio de atención del CHAT.



Fuente: Informe de gestión III trimestre 2022

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

En la imagen anterior se observa que, se presentaron 65 quejas y reclamos, pero no se explica en el informe a qué momento de relacionamiento del ciudadano con la entidad están asociadas, o si refieren a la prestación del servicio y/o trámites de la entidad. Realizar este análisis puede servir de insumo en la medición de la oportunidad y calidad en la atención al ciudadano.

Observaciones

- Se recomienda elaborar el documento de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para identificar las particularidades y preferencias de los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad, además, este documento es uno de los cimientos para la implementación de la Ley 1712 de 2014, en la medida en la que permite identificar qué información es demandada por los diferentes grupos sociales.
- Se recomienda colocar en los informes trimestrales el número de encuestas aplicadas para medir la satisfacción del ciudadano, en la utilización del canal de CHAT.
- Se recomienda en los informes presentados al comité de gestión y desempeño, colocar por separado los análisis de las encuestas de percepción de satisfacción de usuarios aplicadas a cada uno de los trámites inscritos por el COPNIA en la plataforma SUIT.

Así mismo, se recomienda utilizar la herramienta de evaluación de la experiencia ciudadana, dispuesta en esta plataforma; la cual permite que la entidad en el momento que lo requiera pueda descargar los resultados obtenidos en tiempo real, facilitando el seguimiento y análisis requeridos por la entidad. Para implementar esta herramienta la entidad puede generar una ruta de enlace con la plataforma SUIT.

- Igualmente, se recomienda adaptar o utilizar la herramienta de medición de experiencia ciudadana que fue construida por Función Pública y que permite evaluar la interacción del ciudadano con la entidad en los cuatro momentos de relacionamiento. ²
- Se recomienda aplicar los lineamientos establecidos por el DAFP en el documento de "actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano - de diciembre de 2020"; en cuanto a la medición de la gestión institucional e implementación de la Política de servicio al ciudadano y en cuanto a medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos.

² Herramienta de medición de experiencia ciudadana- versión 1- Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano DAFP (Marzo de 2022).

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Categoría 2: Formalidad de la dependencia o área.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Formalidad de la dependencia o área	100,0	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	100	La entidad cuenta con el área de Atención al Ciudadano
		La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	100	La atención a través de los diferentes canales se encuentra centralizada en el área de Atención al Ciudadano
		La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	100	El Plan Estratégico y la política de Transparencia se encuentran articulados
		En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano. (Comité de Gestión y Desempeño)	100	Se incluye un espacio para exponer temas y resultados del Proceso de Atención al Ciudadano en el Comité de Gestión y

Se observa que la entidad ha desarrollado las actividades de gestión para esta categoría en un 100% lo cual se encuentra sustentado por el área de atención al ciudadano en la casilla de observaciones.

Categoría 3: Procesos

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Procesos	100,0	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	100	Proceso de Atención al Ciudadano y procedimientos de PQRS
		La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100	Procedimiento de PQRS

En esta categoría se evidencia que la entidad ha establecido los procedimientos necesarios para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, tramites y servicios; así como, para el manejo de las peticiones incompletas, lo anterior se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Procedimiento_PQR.pdf

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Categoría 4: Atención incluyente y accesibilidad

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Atención incluyente y accesibilidad	100,0	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	100	Proceso a cargo del área de Administrativa donde se garantiza acceso a las instalaciones de todas las secretarías seccionales
		La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva	100	Tanto física como digitalmente
		La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	100	En el Plan estratégico y Planes de Acción se busca el fácil acceso, la oportunidad y calidad en la atención a la ciudadanía
		La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	100	Mantenimiento a herramientas ya establecidas para el acceso mediante canales tecnológicos y físicos para atención especial

Frente a esta categoría se evidencia que la entidad cuenta con el protocolo de atención y servicio al ciudadano, donde se especifican todos lineamientos para garantizar una atención accesible a la población con discapacidad visual y auditiva; atención con un enfoque diferencial, así como, atención especial y preferente a niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad, y mujeres gestantes.

En el siguiente enlace se puede consultar más específicamente, la información que sustenta esta categoría: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Protocolo_atencion_ciudadano.pdf

Categoría 5: Sistemas de información.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Sistemas de información	100,0	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	Gestor Documental
		El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema	100	Se cuenta con todos lo ítem descritos
		La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	100	A través de la consulta de Certificados de Vigencia
		La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	100	Ventanilla única de radicación mediante contactenos y sede nacional además de las ventanillas de las secretarías

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Para las actividades asociadas a esta categoría se da un cumplimiento de un 100%, ya que la entidad cuenta con el sistema gestor documental, que le permite una atención ordenada y oportuna al ciudadano de las PQR's.

Categoría 6: Publicación de información

Publicación de información	98,8	La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax - Carta de trato digno - Listado de trámites y servicios - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias - Correo electrónico de contacto de la Entidad - Noticias - Información relevante de la rendición de cuentas - Calendario de actividades 	95
		La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: <ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información 	100
		El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	100
		La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100

Se pudo evidenciar que la entidad pública en la sección de transparencia la información requerida en esta categoría, lo cual se puede evidenciar en el siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/transparencia>.

Observación:

Se recomienda publicar en un medio diferente al electrónico; en la sede nacional y en cada una de las sedes seccionales y regionales, la información requerida en la actividad 1, de esta categoría, tomando en cuenta que quede en un lugar visible y de fácil acceso al ciudadano.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022


Categoría 7: canales de atención.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Canales de atención	100,0	La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	100	Se cuenta con líneas telefónicas, chat, canal escrito y presencial en las diferentes secretarías seccionales y.
		La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	100	La entidad cuenta con el protocolo de atención al ciudadano en donde se incluyen todos los canales de.
		La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100	Se garantizan 9 horas diarias de atención lo que equivale a 45 horas semanales
		La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	100	Los sistemas de información de la entidad garantiza que el usuario sea atendido por orden de acceso al canal de atención.
		La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	100	La carta al trato digno se encuentra publicada en nuestro portal web
		La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	La entidad dispone de 18 oficinas que su jurisdicción cubren el territorio nacional en donde los usuarios pueden.
		La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	Corresponde a la misma actividad de la línea anterior

Como lo explica el área de atención al ciudadano en la columna de observaciones, se pudo evidenciar que la entidad tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés los siguientes canales:

- 
Canal de atención presencial: Sede Nacional y Secretarías Seccionales
- 
Canal de atención telefónica: Línea nacional y seccionales y Conmutador
- 
Canal de atención escrito: Correspondencia, correo electrónico o formulario web
- 
Canales de atención digital: Chat Institucional.



	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Además, la entidad cuenta con el protocolo de atención y servicio al ciudadano y la carta del trato digno, donde se plasman los derechos y deberes que se tiene como ciudadano frente a los servicios que presta la entidad; la cual se encuentra publicada en la página web entidad y se puede acceder a través del enlace:

https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/file/field_insert_file/Carta%20del%20trato%20digno.pdf

Categoría 8: Protección de datos personales.

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA mediante Resolución Nacional 1197 de 31 de agosto de 2017 adoptó la Política de Protección de Datos Personales.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Protección de datos personales	100,0	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100	la entidad cuenta con la política de protección de datos personales publicada en el portal web
		La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	100	En cada tramite se publica la política de tratamiento de datos personales
		La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	100	Cada tramite solicita la autorización del tratamiento de datos personales por parte del usuario
		La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	100	El usuario puede conocer y hacer uso de los datos personales que reposan en la entidad
		La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	100	La información de datos personales registrada en el formulario de pqr es guardada en gestor documental y clasificada con un consecutivo o numero de radicado. Solo las personas autorizadas por el área de TICS y de acuerdo al rol asignado puede acceder a la información
		La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	100	se tienen establecidas varias bases de datos descritas en el Manual de Protección de Datos y el uso o manejo de esta información

El proceso cuenta con el manual para la protección de datos personales AC-m-01 Vigente a partir de Agosto de 2017.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Así mismo, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 886 de 2014 "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos, la entidad tiene inscritas en el Registro Nacional de Bases de Datos las siguientes:

Consulta del registro de las Bases de Datos inscritas

Esta sección se encuentran las bases de datos con información personal que el Responsable del Tratamiento ha inscrito en el RNBD.

Responsable: CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA

Nombre de la Base de Datos	Opción
COPNIA	Consultar BD
SEVEN	Consultar BD
KACTUS	Consultar BD
INVESDOC	Consultar BD


Oportunidades de mejora

Se recomienda actualizar la información en el RNBD, tomando en cuenta lo señalado en el Decreto 886 de 2014 - CAPÍTULO II -Del Registro Nacional de Bases de Datos- Artículo 5, 6, ...11 e incluir las bases de datos gestor documental y BPM.

Se recomienda revisar y actualizar el documento de política de tratamientos de datos, en cuanto a la información mínima que debe contener dicha política, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto número 1377 de 2013.

Así mismo, se sugiere para su elaboración tomar como guía la cartilla formatos modelo para el cumplimiento de obligaciones establecidas en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios emitida por la SIC; la cual se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Cartilla_formatos_datos_Personales_nov22.pdf

Se sugiere colocar dentro del manual para la protección de datos personales AC-m-01 Vigente a partir de Agosto de 2017, el periodo y vigencias de las bases de datos.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Categoría 9: Gestión de PQRS.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Gestión de PQRS	98,4	La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	100	La entidad cuenta con el procedimiento de PQRS el cual esta publicado y es de libre acceso
		La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	100	En el módulo de PQRS del portal web de la entidad puede hacer seguimiento a sus radicados y se cuenta con la información de cómo hacerlo
		La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	Se encuentra disponible el formulario en la pestaña de Atención al Ciudadano
		La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	100	se encuentra disponible el Protocolo de Atención al Ciudadano en donde se establece la atención a usuario en lenguas nativas
		La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	100	se encuentra disponible el Protocolo de Atención al Ciudadano en donde se establece la atención a usuario en lenguas nativas
		La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	95	La oficina de atención al ciudadano realiza una revisión diaria de PQRS entrantes y se establece cuáles son prioritarias.
		En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	95	En la entidad no se ha presentado el caso de desistimiento tácito de una petición.
		La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	Se entrega trimestralmente el informe de PQRS al Comité de Gestión y Desempeño y se publica en el portal web esta información, adicionalmente se lleva el indicador 7 de oportunidad de respuesta a PQRS mensualmente.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

		La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles	95	Las recomendaciones quedan en las actas del comité de gestión, pero no se relacionan en los informes de gestión *
		La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	97	Durante 2022 el porcentaje de cumplimiento de respuestas oportunas
		La entidad da trámite a las peticiones anónimas	100	Se encuentra disponible en el portal web el formulario para radicación de PQRS anónimas y estas son gestionadas con normalidad

➤ **Formulario electrónico para PQRSD**

En cuanto al formulario electrónico para PQRSD, la Resolución 1519 de 2020 -ARTÍCULO 4. Señala: "Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información. Los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información aplicable a sus sitios web y sede electrónica, establecidos en el Anexo 2 de la presente resolución."

Parágrafo. En cumplimiento del numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 del 2015 los sujetos obligados deberán desarrollar el formulario electrónico para PQRSD, requisitos generales y campos mínimos que se señalen en el Anexo 2 de la presente resolución.

En atención a lo señalado se procedió a la revisión del formulario establecido por la entidad para PQRSD; frente a los campos mínimos requeridos por el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 (Ley de transparencia 1712 de 2014).

Condiciones del formulario:

El formulario contendrá los siguientes campos mínimos, los campos en asterisco son obligatorios:

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

CAMPO	ACCIÓN / DESCRIPCIÓN	CUMPLE		OBSERVACIÓN										
		SI	NO											
Seleccione opción de su PQRSD * <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <tr><td>Petición</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Queja/reclamo</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Solicitud de información</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Denuncia</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Sugerencia/propuesta</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	Petición	<input type="checkbox"/>	Queja/reclamo	<input type="checkbox"/>	Solicitud de información	<input type="checkbox"/>	Denuncia	<input type="checkbox"/>	Sugerencia/propuesta	<input type="checkbox"/>	Marque con una X la respuesta, o seleccione la opción que desee:		X	El formulario no tiene señalados con asterisco el campo como obligatorio. Las opciones no corresponden a las señaladas en el anexo 2.
Petición	<input type="checkbox"/>													
Queja/reclamo	<input type="checkbox"/>													
Solicitud de información	<input type="checkbox"/>													
Denuncia	<input type="checkbox"/>													
Sugerencia/propuesta	<input type="checkbox"/>													
Incluir una sección de ayuda, con ejemplos, para que el usuario pueda distinguir cada una de las tipologías de PQRSD.			X	No se evidencia esta sección										
Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa *	Nombre o Razón Social	X												
O posibilidad de presentar queja/denuncia anónima. Indicar la posibilidad de presentar quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.		X		Existe la opción de presentar queja anonima pero no contiene la condiciones indicadas en el anexo 2										
¿Cuál es el tipo de su documento de identidad o el de su empresa? * (Si es anónima no requiere identificación)	Marque con una X la respuesta o seleccione la opción:	X												
Número de su documento de identidad o NIT de la empresa * (Si es anónima no requiere identificación)	Dependiendo el campo se habilita numérico o alfanumérico (pasaportes)	X		No permite el registro alfanumérico y no despliega la opción de pasaporte.										
Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia. (Si es anónima no requiere la información)	Correo electrónico Dirección de correspondencia		X	Dentro del formulario no existe esta opción										
Correo electrónico * (Si es anónima no requiere la información)	Espacio para diligenciar correo electrónico	X												
Objeto de su PQRSD*	Texto, no se requiere justificación	X		No tiene señalado con asterisco el campo como obligatorio.										
Adjuntar documentos o anexos	Opción adjuntar documentos	X												
Aviso de aceptación de condiciones														
Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad (NOMBRE ENTIDAD). Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRSD podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: https://www.procuraduria.gov.co/porta/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.	Antes del botón enviar		X	No se evidencia el aviso de aceptación de condiciones.										
Botón enviar	Botón		X	No tiene boton enviar										

Observaciones:

- Se recomienda estructurar el formulario de PQRSD, siguiendo los lineamientos establecidos en el anexo 2 de la resolución 1519 de 2020 y en cumplimiento del numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 del 2015.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

- Se recomienda que los datos del formulario permitan ser diligenciados en una sola página y no por partes y con contraseñas que dificultan el acceso de los ciudadanos y grupos de interés. Siempre buscando la estandarización de los formatos y contenidos en concordancia con la política de gobierno digital.
- Se recomienda colocar en el procedimiento el paso a paso para el manejo de las peticiones prioritarias.
- Según lo informado por el profesional de gestión del área de atención al ciudadano, en la entidad no se ha presentado la necesidad de resolver peticiones por desistimiento tácito; sin embargo, se recomienda incluir en el procedimiento lineamientos al respecto en caso de que se de esta situación.
- Se recomienda incluir en los informes presentados al comité de gestión, las recomendaciones mencionadas en las actividades de gestión asociadas a la categoría de gestión de PQRSD, como son:
 - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

Categoría 10: Gestión del talento humano

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Gestión del talento humano	100,0	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	100	En la evaluación de desempeño se miden ítem de competencias comportamentales y de desempeño con respecto a la atención a la ciudadanía
		Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	100	En el Plan Institucional de Capacitaciones se cuenta con espacios para formación en cuanto aspectos relacionados con la atención a la ciudadanía

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Frente a las actividades relacionadas con esta categoría se evidencio, que en el plan de capacitación 2022, vigente a partir de marzo de 2022 3ª versión se incluyeron capacitaciones para todos los funcionarios, concernientes a temas de atención al ciudadano.

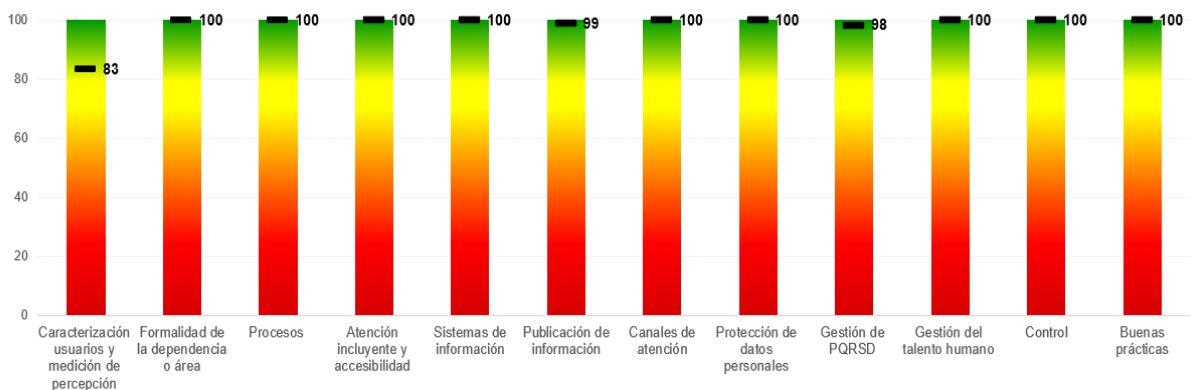
Categoría 11: Buenas prácticas

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
Buenas prácticas	100,0	La entidad atiende en jornada continua	100	De 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
		La entidad atiende en horarios adicionales	100	No se cuentan con horarios adicionales pero todos nuestro tramites se encuentra disponibles las 24 horas del día los 7 días de la semana pues son 100% digitales, adicionalmente contamos con chat robotizado en horarios no hábiles y el listado de preguntas frecuentes.
		La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	100	Nuestra pagina web es responsil, lo que quiere decir que se adapta a cualquier dispositivo, celular, tablet o computador.

Para esta categoría, el área de atención al ciudadano informa que no se tiene establecida jornada adicional presencial para atención al público, pero los ciudadanos pueden realizar los trámites que ofrece la entidad de manera digital las 24 horas del día a través de la página web <https://www.copnia.gov.co/> -trámites y servicios; adicionalmente, se cuenta con servicio de chat robotizado en horarios no hábiles para resolver dudas que se presenten.

➤ **Calificación por categorías**

Calificación por categorías:



	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Se evidencio el cumplimiento de un 98,6% de las actividades de gestión asociadas a cada una de las categorías de la política de servicio al ciudadano.

4.2. Plan de acción institucional

Se procedió a verificar el cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de acción de la entidad versión 4 del 4 de octubre de 2022; publicado en la página web.

Se realizo verificación de las actividades de la línea de acción asignada al proceso de atención al ciudadano; se revisó y validó con el profesional de gestión del área el avance en la ejecución, confirmando lo enunciado a continuación:

META ASOCIADA AL PLAN ESTRATEGICO	ACCION	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR
Disminuir en un día el tiempo promedio de atención de PQRS, respecto al promedio arrojado en 2021.	Controlar los tiempos del trámite de peticiones que superan los acuerdos de servicio y generar acciones para disminuirlos.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades propuestas para controlar los tiempos del trámite de peticiones que superen los acuerdos de servicio y para generar acciones para disminuirlos	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas para controlar los tiempos del trámite de peticiones que superen los acuerdos de servicio y generar acciones para disminuirlos, así: 1. Realizar seguimiento semanal a las PQRS abiertas en las diferentes subdirecciones. 50% 2. Realizar control diario a las PQRS abiertas asignadas a cada uno de los funcionarios del área de Atención al Ciudadano. 50%

Acción: controlar los tiempos del trámite de peticiones que superan los acuerdos de servicio y generar acciones para disminuirlos.

Actividades de seguimiento: 1. Realizar seguimiento semanal a las PQRS abiertas en las diferentes subdirecciones. 50% y 2. Realizar control diario a las PQRS abiertas asignadas a cada uno de los funcionarios del área de Atención al Ciudadano. 50%

Se observo que el profesional de gestión realiza el seguimiento semanal de las PQRS abiertas en las diferentes subdirecciones y realiza el control diario a las PQRS, radicadas por los usuarios; así mismo, elabora los análisis de tiempos de respuesta, según las diferentes tipologías establecidas en el procedimiento de PQRS AC-pr-01 Vigente a partir de Noviembre 2020 8a. Actualización y presenta el informe trimestral correspondiente ante el comité gestión y desempeño, el documento se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-de-gestion>.

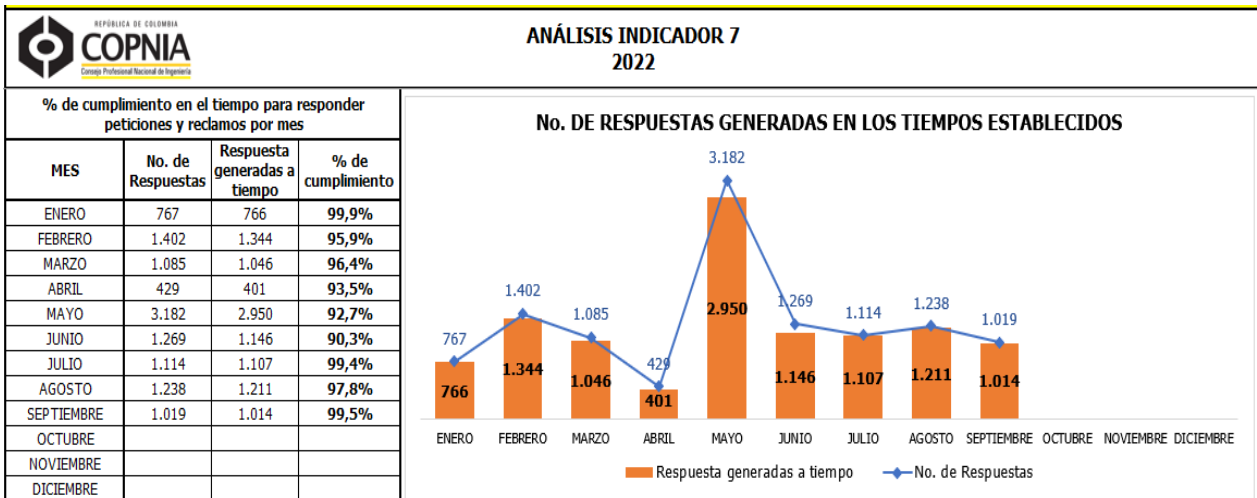
4.3. Indicadores de gestión

De acuerdo con la tabla general de indicadores 2022_III, publicada en la página web de la entidad el área de atención al ciudadano es responsable de la medición de los siguientes indicadores.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

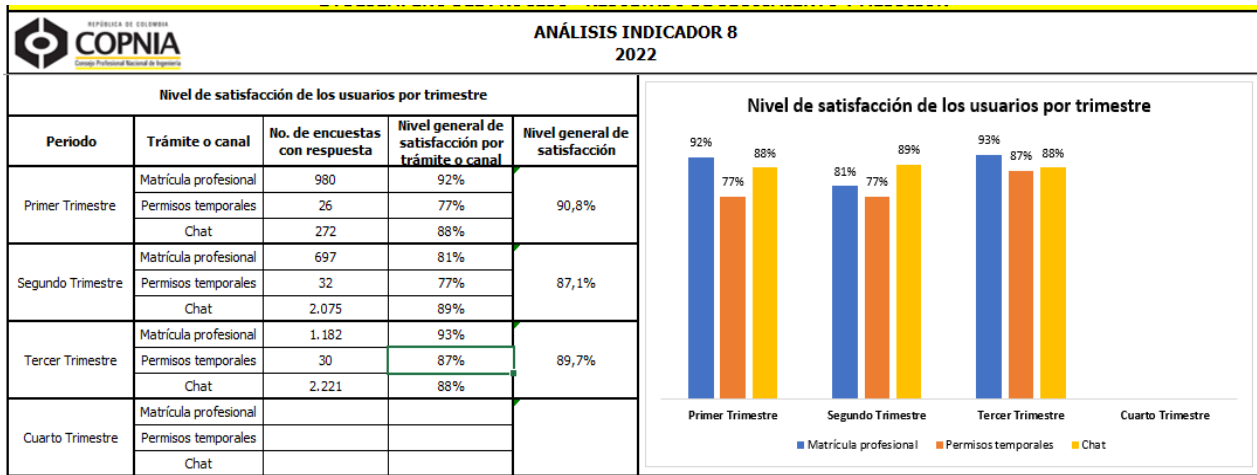
#	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	OBJETO	MEDICION	FRECUENCIA DE ANALISIS
7	EFICIENCIA	Cumplimiento en el tiempo para responder peticiones y reclamos	Medir el cumplimiento en el tiempo que requiere la entidad para responder peticiones y reclamos	Número de PQRSD con respuesta dentro de los tiempos establecidos en el manual / número de respuestas * 100%	Mensual
8	EFFECTIVIDAD	Nivel de satisfacción de usuarios	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los trámites que ofrece la entidad	Promedio ponderado entre el número de encuestas con respuesta y el nivel general de satisfacción por trámite o canal.	Trimestral

De acuerdo con la información aportada por el área de atención al ciudadano se realizan las mediciones en la frecuencia establecidas las cuales son revisadas por la dirección general con los siguientes resultados:



Aunque se muestran los resultados de la medición del indicador no se evidencia en los informes de seguimiento el análisis del porque se presentan en algunos meses, incrementos en el número de PQRS radicados por los usuarios; así como, el análisis de las causas del no cumplimiento en los tiempos de respuesta en algunos de los PQRS presentados.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022



Frente a este indicador, se muestra el nivel de respuesta de las encuestas aplicadas, pero no se evidencia que variables se están calificando y cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano en la experiencia de interacción con la entidad; es decir, no se muestra el análisis en cuanto al grado de satisfacción del ciudadano frente a variables de oportunidad, calidad, claridad en las respuestas y accesibilidad.

Oportunidad de mejora

- Se recomienda, en los informes de seguimiento realizados al indicador 7, dejar evidencia del análisis de las causas o situaciones que se presentan y que ocasionan el incumplimiento en algunas de las respuestas de PQRSD y si el no dar respuesta oportuna a estas PQRS puede ocasionar más adelante reclamaciones que impacten negativamente a la entidad convirtiéndose en un factor de riesgo reputacional o económico.
- Se recomienda, en los informes de seguimiento realizado al indicador 8, dejar evidencia del análisis en cuanto al grado de satisfacción del ciudadano, frente a variables de oportunidad, calidad, claridad en las respuestas y accesibilidad.

4.4. Caracterización del proceso

Revisada la caracterización del proceso, frente a lo estipulado en la NTC ISO9001 2015 apartados 4.4.1.; 4.4.2.; 5.3 y 7.1.6. se observa que se encuentran definidas las entradas y salidas del proceso dentro del ciclo PHVA; y cumple con los requerimientos de la norma de calidad; lo cual se evidencia en el siguiente enlace: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Caracterizacion_AC.pdf

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

4.5. Normograma

Revisado el normograma se observa que no se registra la siguiente normatividad aplicable al proceso de atención al ciudadano.

- Ley 1581 del 17 de Octubre 2012 "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- Decreto Reglamentario 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 1081 de 2015 Título 1: Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. Capítulo 1: disposiciones generales y subsiguientes.
- Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Resolución 1519 de 2020, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- Decreto 088 de 2022, "Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea" -Título 20
- Ley 2207 de mayo de 2022 "Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020"

Observaciones:

- Se recomienda revisar las normas antes mencionadas y verificar si los lineamientos planteados son sujetos de cumplimiento por parte de la entidad y del proceso en el desarrollo de la política de servicio al ciudadano; en caso de aplicar complementar y actualizar el normograma

5. HALLAZGOS

Para el desarrollo de la auditoria se aplicó un total de dieciocho (18) criterios, de los cuales, tres (3) son conformidad con observación; dando como resultado del ejercicio auditor un cumplimiento del 83,3% frente a los criterios de auditoría evaluados.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
<p>MIPG -Política de servicio al ciudadano- Categoría: Caracterización de usuarios y medición de percepción.</p> <p>NTC ISO 9001:2015 Numeral 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional."</p> <p>NTC ISO 9001-2015 apartado 9.1.2 Satisfacción del cliente</p>	<p>El proceso no cuenta con el documento de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés para identificar las particularidades y preferencias de los usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la entidad, además, este documento es uno de los cimientos para la implementación de la Ley 1712 de 2014, en la medida en la que permite identificar qué información es demanda por los diferentes grupos sociales.</p> <p>No se evidencia en los informes de gestión, el análisis de los resultados de las encuestas de percepción de satisfacción de los usuarios para los tramites de certificado de inscripción profesional, y certificado de matrícula inscritos por el COPNIA en la plataforma SUIT; sin embargo, el lider del proceso informa que este análisis se realiza de forma global para todos los trámites.</p> <p>No se evidencia en los informes trimestrales de gestión el análisis de los resultados de las encuestas percepción de satisfacción de los usuarios frente al servicios prestado a través del canal de atención presencial, escrito y telefónico.</p>
Criterio	Evidencia
<p>Resolución 1519 de 2020 -ARTÍCULO 4. Señala: "Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información. Los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información aplicable a sus sitios web y sede electrónica, establecidos en el Anexo 2 de la presente resolución."</p>	<p>El formulario electrónico para la presentación de PQRS, no cumple totalmente con los requerimientos establecidos en el resolución 1519 de 2020- artículo 4.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Parágrafo. En cumplimiento del numeral 5 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 del 2015 los sujetos obligados deberán desarrollar el formulario electrónico para PQRSD, requisitos generales y campos mínimos que se señalen en el Anexo 2 de la presente resolución.

Condiciones del formulario

Criterio	Evidencia
NTC ISO 9001 2015 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (...) b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad. Normograma Versión 15 Julio 2021	El normograma no registra las siguientes normas aplicables al proceso de atención al ciudadano. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 1581 del 17 de Octubre 2012 ▪ Decreto Reglamentario 103 de 2015, ▪ Decreto 1081 de 2015 ▪ Ley 2052 de 2020 ▪ Resolución 1519 de 2020 ▪ Decreto 088 de 2022 ▪ Ley 2207 de mayo de 2022

5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No conformidad	
	Criterio	No Conformidad
N/A	N/A	N/A
	Descripción del criterio	Evidencia
	N/A	N/A

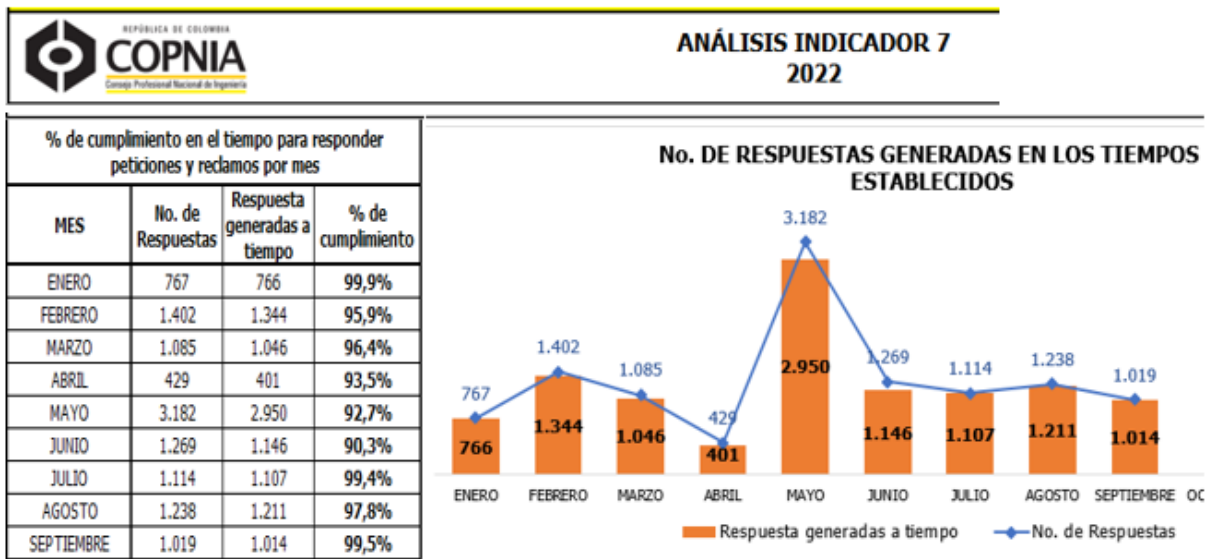
6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Para el análisis del riesgo planteado, se tomó como referencia la NTC ISO 9001:2015 .1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.2 Numeral a) y la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas DAFP -versión 4 - 2018.

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable actividad de control
Posibilidad de afectación económica y reputacional debido a decisiones judiciales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.	Se observa que se han aplicado las actividades de control establecidas y a la fecha el área de atención al ciudadano no reporta materialización del riesgo. Por lo que se infiere que el control aplicado ha sido efectivo en la mitigación del riesgo.	Profesional de gestión área de atención al ciudadano.

Sin embargo, en la información aportada del seguimiento realizado al indicador 7, el área de atención al ciudadano reporta lo siguiente:



Se aprecia que del total de PQRS, radicadas a 30 de septiembre de 2022, el 4,5% de las peticiones fueron contestadas extemporáneamente, como se muestra a continuación:

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no. 10-22		
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

MES	No. de Respuestas por mes	Respuestas generadas a tiempo	Respuestas Extemporaneas	% Respuesta Extemporanea
ENERO	767	766	1	0,1%
FEBRERO	1.402	1.344	58	4,1%
MARZO	1.085	1.046	39	3,6%
ABRIL	429	401	28	6,5%
MAYO	3.182	2.950	232	7,3%
JUNIO	1.269	1.146	123	9,7%
JULIO	1.114	1.107	7	0,6%
AGOSTO	1.238	1.211	27	2,2%
SEPTIEMBRE	1.019	1.014	5	0,5%
TOTAL ACUMULADO	11.505	10.985	520	4,5%

Fuente: Oficina de Control Interno

Observación:

- Se recomienda monitorear las respuestas dadas a los PQRSD de manera extemporánea con el propósito de prevenir una posible materialización del riesgo y afectación económica o reputacional para la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ☆ Se recomienda, en los informes de seguimiento realizados al indicador 7, dejar evidencia del análisis de las causas o situaciones que se presentan y que ocasionan el incumplimiento en algunas de las respuestas de PQRSD y si el no dar respuesta oportuna a estas PQRS puede ocasionar más adelante reclamaciones que impacten negativamente a la entidad convirtiéndose en un factor de riesgo reputacional o económico.
- ☆ Se recomienda, en los informes de seguimiento realizado al indicador 8, dejar evidencia del análisis en cuanto al grado de satisfacción del ciudadano, frente a variables de oportunidad, calidad, claridad en las respuestas y accesibilidad.
- ☆ Se recomienda implementar acciones tendientes a dar cumplimiento a la resolución 1519 de 2020; tomando en cuenta que las fechas establecidas para cumplir con los estándares establecidos eran: antes del 31 de marzo del 2021 se deben implementar los anexos 2, 3 y 4; y antes del 31 de diciembre del 2021 se deben implementar las directrices de accesibilidad web; en lo concerniente al área de atención al ciudadano.
- ☆ Tomando en cuenta que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los lineamientos de política y las estrategias que permiten a las entidades implementarlos bajo un enfoque de Estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública. Se recomienda ajustar la política de gestión y desempeño de servicio al ciudadano para el Copnia, atendiendo los requerimientos planteados en el

	INFORME DE AUDITORIA	Auditoría no.		10-22
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	11	2022

documento expedido por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, sobre la actualización de los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano de diciembre de 2020.

- ☆ Se recomienda actualizar el normograma del proceso, en la medida en que se van generando nuevas normas gubernamentales aplicables, en el desarrollo de la política de servicio al ciudadano.
- ☆ Se recomienda monitorear las respuestas dadas de manera extemporánea con el propósito de prevenir una posible materialización del riesgo y afectación económica o reputacional para la entidad.

8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

El proceso de atención al ciudadano no cuenta con plan de mejoramiento vigente de la auditoría realizada en la vigencia 2021.

9. ANEXOS

N/A

Elaborado por: Rocio Porras Niño – Profesional Universitario OCI
 Revisado por: Alberto Castiblanco Bedoya – Jefe Oficina de Control Interno