



## INFORME DE AUDITORIA

Auditoría no.

31-21

Fecha del informe

Día

Mes

Año

19

10

2021

Informe

Preliminar

Final

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Tipo de Informe</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Auditoría	<input type="checkbox"/> Seguimiento
<b>Procesos auditados /Evaluado</b>	Atención al Ciudadano	
<b>Auditor líder</b>	Alberto Castiblanco Bedoya	<b>Equipo Auditor</b> Jenny Carolina Inampues Borda
<b>Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada</b>	Proceso Atención al Ciudadano	

### 2. OBJETIVO

Realizar la evaluación sistemática, objetiva e independiente al proceso de Atención al Ciudadano, así como el cumplimiento y condiciones del servicio integral a los grupos de interés de conformidad con el objetivo del proceso, los requisitos institucionales, la pertinencia y oportunidad de las normas aplicables para todos los procedimientos, políticas, planes, manuales, programas, protocolos y normatividad legal vigente aplicable al proceso, verificación de los controles existentes, el manejo de los riesgos e indicadores.

### 3. ALCANCE

Inicia con la solicitud de información al proceso de Atención al Ciudadano, continua con la selección de la muestra; el análisis y la verificación de la información frente al cumplimiento de los requisitos establecidos y termina con el informe final de auditoría interna en el que se plantean conclusiones y recomendaciones del período comprendido entre el 1° de julio 2020 hasta la fecha de apertura de la presente auditoría, el alcance para la auditoría incluye también a las 17 secretarías seccionales del COPNIA.

Metodología: La Oficina de Control interno desarrollará la Auditoría al proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos de auditoría establecidos para tal fin, bajo la obtención de evidencias a partir del método de muestreo aleatorio y selectivo, del análisis de documentos que soportan la gestión del proceso, comprobaciones aritméticas, indagación, entrevistas individuales y colectivas, entre otros.

### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

El proceso de Auditoría se desarrolló realizando la revisión de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 y el cumplimiento de los requisitos institucionales, la pertinencia y oportunidad de las normas aplicables para todos los procedimientos, políticas, planes, manuales, programas y normatividad legal vigente.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		31-21
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		19	10	2021

La auditoría se desarrolló mediante los siguientes procedimientos: Consulta, observación, entrevista y revisión de evidencia física. Se realiza mediante la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

**Planear:** Notificación y elaboración del Plan de Auditoría

Definición de los objetivos, el alcance y los tiempos de ejecución.

Preparar la auditoria, papeles de trabajo, investigación documental y procedimental sobre el proceso auditado.

**Hacer:** Auditoria a través de la verificación realizada de acuerdo con el plan de auditoría.

Recolección y verificación de la información obtenida de las entrevistas y evidencias documentales.

Entregar informe preliminar de auditoría a los líderes y/o responsables de los procesos auditados.

**Verificar:** Análisis de la información, evidencias y verificación del cumplimiento de acuerdo con lo establecido en los procedimientos, requisitos legales, normas aplicables definidas para la auditoría.

**Actuar:** En la estructuración del informe de la auditoria se verifica cada uno de los criterios y los hallazgos encontrados.

Los riesgos de la presente auditoria son:

Que no se dé el cumplimiento al Objetivo de la Auditoría, la no disponibilidad de tiempo para atender la auditoria, que no exista una buena comunicación entre el auditado y el auditor, que no se de el liderazgo por parte del secretario seccional, que no se tome la importancia de la auditoria por parte de los auditados, que no se propongan o ejecuten acciones a los hallazgos encontrados, que no se tenga la conectividad para realizar la auditoría virtual.

Dando cumplimiento al Plan de Auditoría se realizaron las siguientes actividades:

### 1. Reunión de Apertura

Se realizó reunión de apertura con la responsable del proceso de Atención al Ciudadano, el día 30 de julio de 2021 por Microsoft Teams, mediante Acta No. 01-2021, interviniendo el Dr. Alberto Castiblanco Bedoya – Jefe de la Oficina de Control Interno, Jenny Carolina Inampué Borda – Auditora Profesional Universitario Control Interno, en la cual se informo el objetivo, el alcance, criterios a tener en cuenta para la Auditoría de Gestión como la Auditoría de Gestión de la Calidad.

### 2. Caracterización de Procesos

En primera instancia, se revisaron los procedimientos asociados al proceso de Atención al ciudadano así:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no. 31-21</b>		
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2021</b>

**Caracterización del Proceso de Atención al Ciudadano AC-cp-01 Versión: 7 Vigencia desde: abril 2019:** Mediante entrevista vía teams, con el responsable del proceso, profesional especializado de Atención al Ciudadano indica que el proceso es Centralizado (oficina de Atención al Ciudadano en la sede Nacional del COPNIA) de acuerdo con la normativa nacional.

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	CLIENTE Y/O USUARIO		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS	
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisito ISO 9001:2015	Política de gestión y desempeño
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>									
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Atender con calidad y oportunidad las peticiones presentadas en la entidad por parte de los diferentes grupos de interés.									
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b> El proceso inicia con la recepción de una petición por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin y termina con la evaluación del servicio prestado.									
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS:</b> Mejorar la cobertura, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios misionales.									
<b>RESPONSABLE O LÍDER DEL PROCESO:</b> Profesional especializado de Atención al Ciudadano									
<b>GLOSARIO</b>									
<b>Sistema de gestión documental PQRS:</b> Es una herramienta de registro y gestión de documentos, tanto de entrada como de salida, en el cual se encuentra un módulo específico que consiste en el registro y desarrollo de la actividad concernientes a la atención de las PQRS escritas, que permite la automatización y el diseño de los circuitos documentales.									
<b>SUIT:</b> Sistema Único de Información de Trámites que es fuente única y válida de información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, el cual está coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.									
<b>PLANEAR</b>									
-	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir política de servicio al ciudadano	Subdirector de planificación, control y seguimiento	Política de servicio al ciudadano	Todos los procesos			Servicio al ciudadano
-	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Planear el proceso de Atención al Ciudadano: Definición de los canales de comunicación para atención al ciudadano. Planificar los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y de infraestructura para la prestación adecuada del servicio.	Área de Atención al Ciudadano	Necesidades de recursos	Gestión Financiera y Presupuestal			Servicio al ciudadano Gobierno digital
Direccionamiento estratégico	-	Estrategia Institucional							
-	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir protocolos de atención al ciudadano Elaborar, diseñar e implementar las políticas y protocolos de atención al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos.	Área de Atención al Ciudadano	Políticas y lineamientos de competencia del proceso	Todos los procesos			
<b>HACER</b>									
-	Organismos facultados	Normatividad aplicable	Definir portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos y difundirlos)	Área de Atención al Ciudadano	Trámites registrados en el SUIT		Ciudadanía		Racionalización de trámites
-	Peticionarios	Peticiones, quejas, denuncias y reclamos	Atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos al COPNIA: Asignación de las PQRS según competencia y carga laboral Proyección, revisión, firma y notificación de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Atención de PQRS por los canales de comunicación: teléfono, chat y presencial.	Área de Atención al Ciudadano	Comunicaciones oficiales Registros de atenciones telefónicas Registros de atenciones de chat		Peticionarios		Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios
<b>VERIFICAR</b>									
-	Usuarios	Información de grado de satisfacción	Medición de la satisfacción del ciudadano Aplicar una herramienta de medición de la satisfacción del ciudadano, en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.	Área de Atención al Ciudadano	Retroalimentación del usuario	Direccionamiento Estratégico		9.1.2 Satisfacción del cliente	Seguimiento y evaluación de desempeño institucional
Direccionamiento Estratégico	-	Herramientas de control y seguimiento	Seguimiento al proceso de Atención al ciudadano Revisión de resultados de Indicadores de gestión del proceso Revisión de resultados de auditorías Análisis de informes de las herramientas tecnológicas del proceso ( Sistema de gestión documental PQRS, teléfono, chat) Realizar seguimiento y control al mapa de riesgos del proceso	Área de Atención al Ciudadano	Seguimiento planes de acción Desempeño del proceso Seguimiento mapa de riesgos Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión Recomendaciones para la mejora	Direccionamiento Estratégico		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	Seguimiento y evaluación de desempeño institucional
-	Usuarios	Información proveniente de la comunicación con los usuarios	Seguimiento a los sistemas de información demás medios de interés de los ciudadanos Revisión de las preguntas frecuentes para actualizar la sección en la página web y actualización de la información que se está suministrando por los diferentes medios a la ciudadanía. Verificación de trámites en las diferentes plataformas de información (SUIT, Página Web, telefonía, chat, formularios, plantillas, entre otros)	Área de Atención al Ciudadano	Requerimientos de comunicación Requerimientos de soporte en plataforma de Mesa de Ayuda (Ticket)	Comunicación institucional Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			Servicio al ciudadano
<b>ACTUAR</b>									
Evaluación y Control	-	Informes de auditoría	Generar mejoras al proceso Generar mejoras a partir del análisis de los resultados arrojados por los ejercicios auditores y demás información proveniente de la interacción con el ciudadano	Área de Atención al Ciudadano	Plan de mejoramiento	Evaluación y Control		10. Mejora	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

Revisada esta caracterización del proceso de Atención al ciudadano, se puede evidenciar la interacción con los demás procesos del COPNIA, esto cumpliendo el numeral 4.4.1 de la norma ISO 9001:2015. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, así como el

numeral 4.4.2. En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

Así mismo el numeral 5.3 de la norma ISO 9001:2015, literal b) asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas; numeral 7.1.6 Conocimientos organizativos: La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

**3. Resolución No 1703 del 30 de noviembre de 2018 "Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico 2019-2022 - "Ética en la Ingeniería al servicio del País" para el Concejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA.**

**Meta 2020: Disminuir en un día el tiempo promedio de atención de PQRS, respecto al promedio arrojado en 2019:** Revisada la carpeta entregada por el proceso de Atención al Ciudadano se puede evidenciar que el proceso ha mejorado en el tiempo de respuesta de las PQRS, de acuerdo con lo establecido en los informes de atención al ciudadano publicados en la página web del COPNIA.

**Meta 2021: Disminuir en un día el tiempo promedio de atención de PQRS, respecto al promedio arrojado en 2020:** Revisada la carpeta entregada por el proceso de Atención al Ciudadano se puede evidenciar que el proceso ha mejorado en el tiempo de respuesta de las PQRS, de acuerdo con lo establecido en los informes de atención al ciudadano publicados en la página web del COPNIA.

Así mismo trimestralmente la oficina de Atención al Ciudadano realiza informes detallando las llamadas atendidas por trimestre con el análisis respectivo en el cual se puede evidenciar el nivel de atención como es periodo, entrantes, atendidas, no atendidas, % de nivel de atención y abandono como se evidencia en la siguiente grafica.

PERIODO	ENTRANTES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCIÓN	ABANDONO
I Trim. 2018	5.207	4.728	479	91%	9%
II Trim. 2018	5.795	5.592	203	96%	4%
III Trim. 2018	8.002	6.940	1.062	87%	13%
IV Trim. 2018	7.675	7.279	396	95%	5%
I Trim. 2019	12.181	10.886	1.295	89%	11%
II Trim. 2019	10.839	10.239	600	94%	6%
III Trim. 2019	10.962	10.605	357	97%	3%
IV Trim. 2019	12.062	11.440	622	95%	5%
I Trim. 2020	8.000	6.051	1949	76%	24%
II Trim. 2020	566	477	89	84%	16%
III Trim. 2020	3.407	3.113	294	91%	9%
IV Trim. 2020	3.725	3.510	215	94%	6%
I Trim. 2021	6.321	6.154	167	97%	3%
II Trim. 2021	6.280	6.027	253	96%	4%

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Como se puede evidenciar el abandono de llamadas ha bajado significativamente, esto debido al seguimiento que realizo el profesional especializado de atención al ciudadano en el Gestor Documental y cada uno de los canales establecidos para atención al Público.

Así mismo se puede evidenciar en el informe la cantidad de atenciones, en chat, escritas y por teléfono, la ficha técnica de la encuesta de satisfacción de la vigencia 2021.

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES 1er trimestre 2021	No. DE ATENCIONES 2do trimestre 2021	TOTAL
ESCRITAS	4.102	4.353	<b>8.455</b>
TELEFONO	6.154	6.027	<b>12.181</b>
CHAT	16.392	15.131	<b>31.523</b>
<b>TOTAL</b>	<b>26.648</b>	<b>26.648</b>	<b>53.296</b>

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano

Como se puede evidenciar los informes entregados trimestralmente por el área de Atención al Ciudadano son detallados y permiten conocer el estado del proceso, así como se puede tomar decisiones acertadas por parte de la Alta Dirección.

Lo anterior en cumplimiento al numeral 5.1.2 Enfoque al cliente de la norma ISO 9001:2015. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: a) se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		31-21
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		19	10	2021

los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; b) se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; c) se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.

#### 4. Ley 1474 de 2011.

Revisada la página web del COPNIA existe el área de Atención al Ciudadano encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Así mismo se cuenta con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción como se evidencia en el siguiente pantallazo. <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano>

### Atención al ciudadano



Así mismo se evidencia en el siguiente link <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/soy-transparente-denuncie-presuntos-actos-de-corrupcion>

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>31-21</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2021</b>

## Soy transparente - Denuncie presuntos actos de corrupción

- Consulte o radique su PQRS
- Buzón de sugerencias
- Oficinas de atención
- Protocolo de atención al ciudadano
- Consultas en línea
- Profesiones de nuestra competencia
- Carta del trato digno
- Participación ciudadana
- Preguntas frecuentes

**Denuncias por presuntos actos de corrupción en el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA**

Apreciado usuario:

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA, atendiendo los lineamientos de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), implementó el buzón **soy transparente** para que a través de este medio pueda interponer denuncias relacionados con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA en el desempeño de sus funciones o realizar reportes sobre riesgos de corrupción al interior de la Entidad.

Si conoce algún hecho o actuación que considere que atenta contra el principio de transparencia que nos rige, haga su denuncia o reporte por medio del buzón electrónico [soytransparente@copnia.gov.co](mailto:soytransparente@copnia.gov.co).

Mediante este canal podrá contactarse directamente con la Entidad de forma segura y exponer, con toda confianza, los hechos, describiendo las circunstancias de tiempo, modo y lugar, y si es el caso, allegando el material probatorio al cual tenga acceso.

En caso de tener alguna duda, por favor comuníquese con nosotros a través de la línea Nacional 018000 116590 o en Bogotá al 3220191 - 3220102 o a través del chat institucional que se encuentra en nuestro portal web.

En el siguiente pantallazo se puede evidenciar que en la página web se puede evidenciar las diferentes opciones para radicar, contestar y validar una solicitud de PQRS en el COPNIA. <https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/Index.aspx>

Español ▾ Iniciar Sesión

Formular una solicitud

Ingrese aquí >>

Consultar solicitud anónima

Ingrese aquí >>

Contestar solicitud de información

Ingrese aquí >>

Validar documento

Ingrese aquí >>










	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>31-21</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2021</b>

Así mismo se puede evidenciar el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano 2021 en versión 2, en el cual se evidencia el componente 4: Atención al Ciudadano. Y cada una de las actividades a desarrollar en la vigencia, [https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field\\_file/PLAN%20ANTICORRUPCION%20Y%20DE%20ATENCI%3%93N%20AL%20CIUDADANO%202021%20v2.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/PLAN%20ANTICORRUPCION%20Y%20DE%20ATENCI%3%93N%20AL%20CIUDADANO%202021%20v2.pdf).

### 5. Resolución 1116 del 31 de agosto de 2021 "Por el cual se ajusta y organiza la jornada de trabajo y de atención al público en el Concejo Nacional y en los Concejos Seccionales del COPNIA"

Revisada la página web del COPNIA cuenta con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos conozcan las oficinas de atención como el teléfono y el correo electrónico y el horario de atención. Se evidencia en el enlace <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion>, y como se muestra en el siguiente pantallazo.

### Oficinas de atención

-  Consulte o radique su PQRS
-  Buzón de sugerencias
-  **Oficinas de atención**
-  Protocolo de atención al ciudadano
-  Consultas en línea
-  Profesiones de nuestra competencia
-  Carta del trato digno
-  Participación ciudadana
-  Preguntas frecuentes


Apreciado usuario:

Consulte la información de las oficinas seccionales del COPNIA a nivel nacional, donde recibirá atención personalizada.

Tenga en cuenta que si usted se encuentra en la ciudad de Bogotá, recibirá atención en el Seccional Cundinamarca, ubicado en la calle 93 # 11A-28, oficina 404, edificio Capital Park.

Por la emergencia decretada a nivel nacional por el COVID-19, hemos habilitado dos líneas para atender sus inquietudes, contáctenos: 3220102 - 3220191

Seccional	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Ciudad	Horario de atención
Seccional de Cesar	Calle 16 N° 9-30 Oficina 702, Edificio Caja Agraria	(5) 5742701 / 5704555	cesar@copnia.gov.co	Valledupar	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Seccional de Valle del Cauca	Carrera 4 N° 12 - 41 Oficina 504, Edificio Seguros Bolívar	(2) 3958423 / 8851636	valle@copnia.gov.co	Cali	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Seccional de	Carrera 4 N° 12 -	(8) 2618628 /			Lunes a Viernes de


Chat en línea

### 6. Resolución 1674 "Por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de servicio al ciudadano para el COPNIA"

La oficina de Atención al Ciudadano del COPNIA mantiene el compromiso de encaminar sus esfuerzos para alcanzar los objetivos misionales, esto mediante instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y atender sus requerimientos bajo principios de nacionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando de

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		31-21
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		19	10	2021

esta manera sus derechos, con una atención al ciudadano de calidad y trato digno, respetuoso, justo y solidario.

Se cuenta con la carta del Trato Digno en el link [https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/file/field\\_insert\\_file/Carta%20del%20trato%20digno.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/file/field_insert_file/Carta%20del%20trato%20digno.pdf), la cual tiene como fin fortalecer el relacionamiento entre la ciudadanía y los servidores públicos. Se recomienda realizar capacitaciones y socializaciones a todo el personal del COPNIA que permita brindar un servicio oportuno, eficaz y de calidad para las partes interesadas.

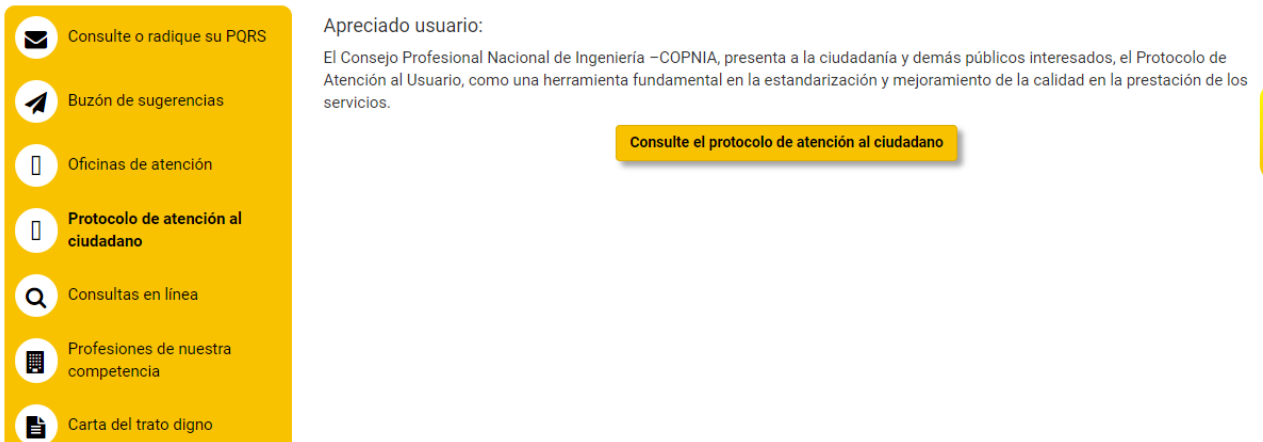
### 7. Manual para la protección de Datos Personales

Revisada la página web del COPNIA se cuenta en el enlace [https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Manual\\_proteccion\\_datos\\_personales.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Manual_proteccion_datos_personales.pdf), el Manual para la protección de datos personales, el cual cuenta con los principios generales, tratamiento y finalidad del manejo de los datos personales, derechos del COPNIA, entre otros.

### 8. Protocolo de Atención al Ciudadano

Revisada la página web del COPNIA se cuenta en el enlace <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/protocolo-de-atencion-al-ciudadano>, el protocolo de Atención al Ciudadano el cual cuenta con el compromiso de la Dirección con la atención al ciudadano, los objetivos, principios, valores, el protocolo de atención en los diferentes canales, como se evidencia en el siguiente pantallazo.

#### Protocolo de atención al ciudadano



**Consulte o radique su PQRS**

**Buzón de sugerencias**

**Oficinas de atención**

**Protocolo de atención al ciudadano**

**Consultas en línea**

**Profesiones de nuestra competencia**

**Carta del trato digno**

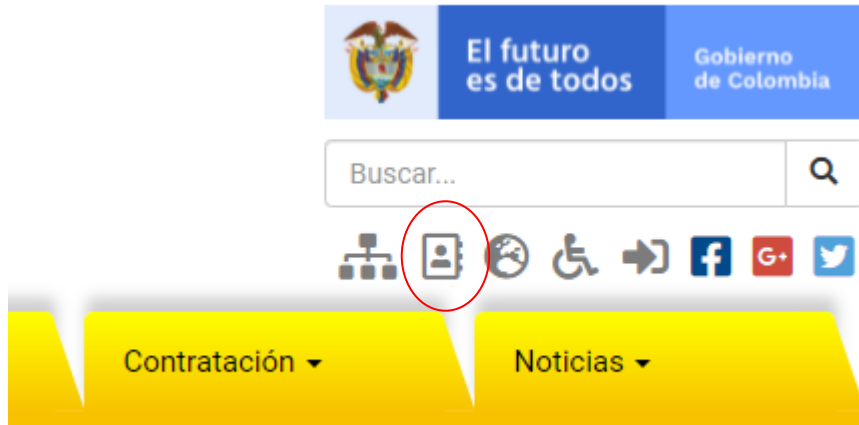
Apreciado usuario:

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería –COPNIA, presenta a la ciudadanía y demás públicos interesados, el Protocolo de Atención al Usuario, como una herramienta fundamental en la estandarización y mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

[Consulte el protocolo de atención al ciudadano](#)

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>31-21</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2021</b>

Se cuenta en Excel el directorio telefónico actualizado a marzo 2021. En el siguiente enlace <https://drive.google.com/file/d/1nGccZywqoe7t7y0-mTsHMub5Ulwh3Ivk/view>



De acuerdo con este directorio se realizan las llamadas a la Sede Nacional como a las seccionales del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA con el fin de verificar la aplicación del Protocolo de Atención al Ciudadano, estas llamadas fueron realizadas los días 13 y 14 de septiembre de 2021 en la mañana de 8 a 9 am, de las cuales generaron las siguientes observaciones, así:

SECCIONAL	TELEFONOS MARCADOS	OBSERVACIONES
Antioquia	(4) 2305648-2301699 Extensión 117 -503	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  Al realizar la llamada los números timbran una vez y se cuelga la llamada.
Bolívar	(5) 6641748 Extensión 133	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  De acuerdo con lo establecido en el contacto inicial de la llamada se evidencia que la persona que contesta no cumplió con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano del COPNIA – Atención Telefónica.
Boyacá	(8) 7407240 Extensión 153	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano

		del COPNIA.  De acuerdo con lo establecido en el contacto inicial de la llamada se evidencia que la persona que contesta (Técnico Administrativo - Camargo Pedraza Julieth Andrea) cumplió con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano del COPNIA - Atención Telefónica.  Así mismo en su atención realiza explicación del paso a paso para el tramite de una tarjeta profesional.
Caldas	(6) 8820061 Extensión 172	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  De acuerdo con lo establecido en el contacto inicial de la llamada se evidencia que la persona que contesta no cumplió con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano del COPNIA - Atención Telefónica.
Cauca	(2) 8203373 Extensión 192	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  No contestaron la llamada, se intenta dos veces.
Cesar	(5) 5704555 Extensión 202	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  No contestaron la llamada, se intenta dos veces.
Córdoba	(4) 7814082 - 7824770 Extensión 222	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  No contestaron la llamada, se intenta dos veces.
Guajira	(5) 7282774 Extensión 442	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  No contestaron la llamada, se intenta dos veces.
Nariño	(2) 7313870 Extensión 522	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano



**INFORME DE AUDITORIA**

**Auditoría no.**

**31-21**

**Fecha del informe**

**Día**

**Mes**

**Año**

**19**

**10**

**2021**

		del COPNIA. Al realizar la llamada el número timbra una vez y se cuelga la llamada.
Norte de Santander	(7) 5723813 Extensión 542	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  No contestaron la llamada, se intenta dos veces.
Quindío	(6) 7411310 Extensión 632	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  No contestaron la llamada, se intenta dos veces.
Santander	(7) 6572776 - 6574889 Extensión 417	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  De acuerdo con lo establecido en el contacto inicial de la llamada se evidencia que la persona que contesta (Técnico Administrativo - De Alba Monterrosa Gladys Esther) cumplió con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano del COPNIA - Atención Telefónica.  Así mismo en su atención realiza explicación del paso a paso de como ingresar a la página del COPNIA para el trámite de una tarjeta profesional.
Tolima	(8) 2618628 - 2615628 Extensión 703	Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.  De acuerdo con lo establecido en el contacto inicial de la llamada se evidencia que la persona que contesta (Técnico Administrativo - Varón Romero Adriana Lucia) cumplió con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano del COPNIA - Atención Telefónica.  Así mismo en su atención realiza explicación del paso a paso de como generar el cupón de pago para el trámite de una tarjeta profesional.

Valle	(2) 8851636 - 3958427 Extensión 763	<p>Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.</p> <p>De acuerdo con lo establecido en el contacto inicial de la llamada se evidencia que un conmutador da el saludo e indica que se encuentra comunicado con el COPNIA Valle del Cauca, posterior la persona que contesta (Técnico Administrativo - Sánchez Martínez Carmen Elvira) cumplió con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano del COPNIA - Atención Telefónica.</p> <p>Así mismo en su atención realiza explicación del paso a paso para el trámite de una tarjeta profesional.</p>
Bogotá	3220102 Extensión 434	<p>Se realiza llamada telefónica con el fin de verificar la aplicación del protocolo de atención al ciudadano del COPNIA.</p> <p>De acuerdo con lo establecido en el contacto inicial de la llamada se evidencia que la persona que contesta (Técnico Administrativo - Terreros Orjuela Nancy Mireya) cumplió con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano del COPNIA - Atención Telefónica.</p> <p>Así mismo en su atención realiza explicación del paso a paso para el trámite de una tarjeta profesional.</p>

De acuerdo con la verificación del protocolo de atención al ciudadano en las seccionales del COPNIA se logro evidenciar que se requiere de una reinducción, capacitación y socialización a cada una de las personas para que se cumpla con los lineamientos establecidos en el mismo. Esto se debe realizar si es posible mensual o trimestralmente.

Revisada la carpeta 4. Socialización Protocolo de Atención a la Ciudadanía, se evidencia dos correos electrónicos uno de fecha 23 de diciembre de 2020 en el cual se indica que fue actualizado el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. Versión 10 y el otro de fecha 28 de diciembre de 2020, en el cual se indica que fue actualizado el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. Versión 4

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		<b>Auditoría no.</b>	<b>31-21</b>	
			<b>Fecha del informe</b>		
			<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
			<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2021</b>

Actualización mapa de procesos

DL-Comunicaciones  
Para DL-Copnia

[← Responder](#)
[↶ Responder a todos](#)
[→ Reenviar](#)
⋮

miércoles 23/12/2020 5:43 p. m.

**CONSULTE EL DOCUMENTO**

**PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO**  
Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. Versión 10  
Cambios realizados: Se realiza un ajuste en el nombre del documento, pasando de atención al ciudadano a protocolo de atención y servicio al ciudadano. Se incluyen los títulos: Mensaje desde atención al ciudadano, atención presencial con enfoque diferencial y atención prioritaria. Se realizaron modificaciones en la redacción y organización del documento.

Alcance: Actualización mapa de procesos

DL-Comunicaciones  
Para DL-Copnia

[← Responder](#)
[↶ Responder a todos](#)
[→ Reenviar](#)
⋮

lunes 28/12/2020 3:55 p. m.

**ACTUALIZACIÓN DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

28 de diciembre de 2020  
**AL DÍA con los PROCESOS**

Con toda atención, nos permitimos dar alcance a la comunicación enviada el miércoles 23 de diciembre, corrigiendo la versión de los siguientes documentos actualizados:

**PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO**  
Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. Versión 4  
Cambios realizados: Se realiza un ajuste en el nombre del documento, pasando de protocolo da atención al ciudadano a protocolo de atención y servicio al ciudadano. Se incluyen los títulos: Mensaje desde atención al ciudadano, atención presencial con enfoque diferencial y atención prioritaria. Se realizaron modificaciones en la redacción y organización del documento.

**CONSULTE EL DOCUMENTO**

Es importante que estas socializaciones de documentos se realicen a cada persona que atiende a público, esto en cumpliendo el numeral 7.1.6 Conocimientos Organizativos de la norma ISO 9001:2015. El numeral 7.5.2 Creación y Actualización.

### 9. Procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias AC-pr-01 Vigente a partir de noviembre 2020 8a Actualización

Revisado el Excel PQRS enviado por la oficina de atención al ciudadano de la vigencia 2021 a corte 11 de septiembre se puede evidenciar la trazabilidad de las PQRS que llegan día a día a COPNIA. En este documento se evidencia el número de radicado, PQRS creado, fecha de respuesta máxima, tema nivel 1, tipo PQRS, Usuario asignado, área asignada, usuario radicado, área que da respuesta

Todas las PQRS son radicadas por diferentes canales y distribuidos por Atención al Ciudadano a cada una de las seccionales correspondientes para su respuesta, el seguimiento correspondiente lo realiza el profesional especializado de Atención al Ciudadano con el fin de que estas respuestas se realice en los tiempos establecidos.

Lo anterior en cumplimiento al numeral 8.1 Planificación y Control Operacional de la norma ISO 9001:2015. El numeral 7.5.2 Creación y Actualización, 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente. 8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios. 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios. 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios, 8.5 Producción y prestación del servicio. 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las Salidas no conformes.

**TRAZABILIDAD Y CONTROL PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Revisado el Excel PQRS enviado por la oficina de atención al ciudadano de la vigencia 2021 a corte 11 de septiembre se puede evidenciar la trazabilidad de las PQRS que llegan día a día al COPNIA, el cual contine el radicado correspondiente, el expediente que se encuentra, el radicado de salida, la fecha que fue firmado, el responsable y la respuesta si fue definitiva, esta información permite llevar un seguimiento, análisis y control para cada una de las respuestas.

Así mismo se cuenta con tabla de control de llamadas en el tercer trimestre 2020 un total de 3113 llamadas, 4 trimestre de 2020 un total de 3510 llamadas, 1er semestre de 2021 un total de 6154 llamadas, 2do semestre de 2021 un total de 6284 llamadas.

Se cuenta con tabla de control de chat en el tercer trimestre 2020 un total de 17388 chat, 4 trimestre de 2020 un total de 13343 chat, 1er semestre de 2021 un total de 16392 chat, 2do semestre de 2021 un total de 15131 chat.

Se cuenta con listado de encuestas de satisfacción del tercer trimestre de 2020 – 1055, en las cuales se encuentra detalladas en cada uno de los informes presentados por Atención al Ciudadano cada trimestre.

Se cuenta con listado de encuestas de satisfacción del cuarto trimestre de 2020 – 1458, en las cuales, de acuerdo con los informes presentados por Atención al Ciudadano, a partir de este semestre no se cuenta con la respuesta abierta de los ciudadanos, es decir no se puede evidenciar la calificación del ciudadano.

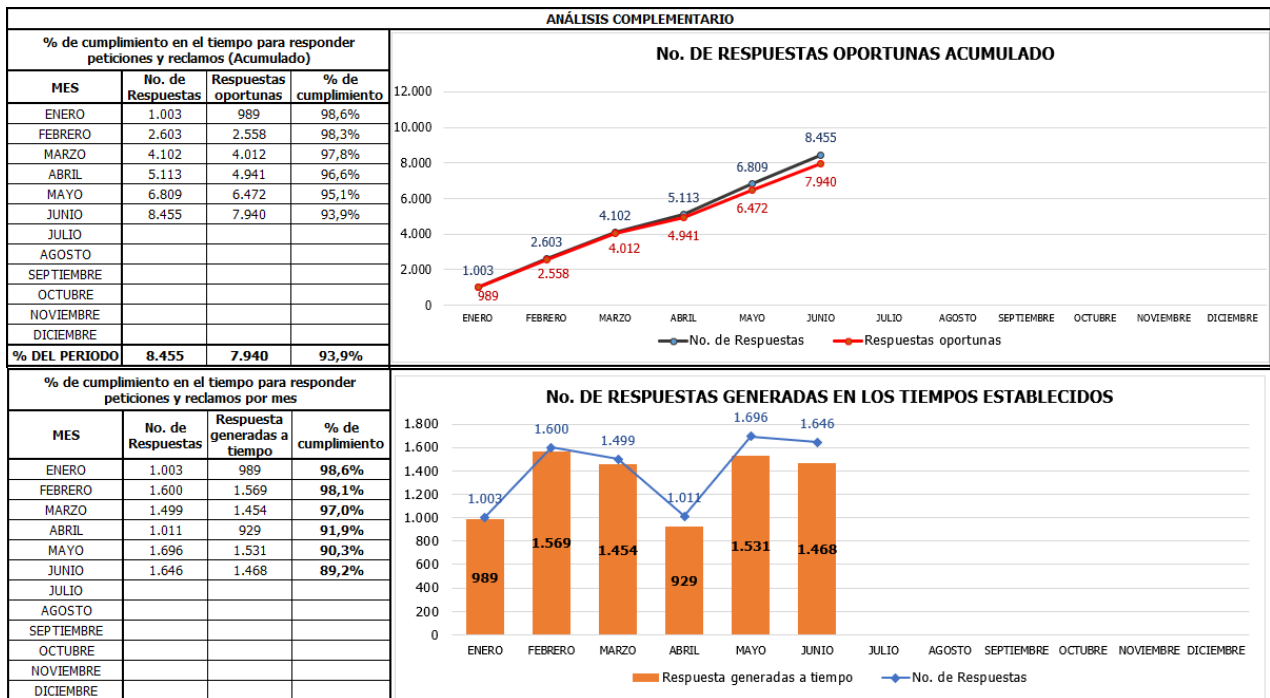
Se cuenta con listado de encuestas de satisfacción del segundo trimestre de 2021 – 1973, este semestre no se cuenta con la respuesta abierta de los ciudadanos, es decir no se puede evidenciar el porqué de la calificación del ciudadano.

Se cuenta con listado de encuestas de satisfacción por chat del tercer trimestre de 2020 – 1060, en las cuales se encuentra detalladas en cada uno de los informes presentados por Atención al Ciudadano cada trimestre.

Lo anterior en cumplimiento al numeral 8.5 Producción y Prestación del Servicio, 8.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio, 8.5.2. Identificación y Trazabilidad, 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, 8.5.4 Preservación, 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, 8.5.6 Control de los cambios, 8.6 Liberación de los productos y servicios, 8.7 Control de las Salidas no conformes, de la norma ISO 9001:2015.

**INDICADORES PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

De acuerdo con el Excel entregado por la oficina de Atención al Ciudadano, realizan seguimiento a los dos indicadores establecidos para el proceso cada tres meses, en los cuales se puede evidenciar los resultados de cada trimestre, el análisis de estos indicadores se puede observar en los informes que realizan.



Fuente: Atención al Ciudadano.

Los datos de cada uno de estos indicadores son extraídos del gestor documental, en el cual quedan radicadas todas las PQRS que llegan al COPNIA de cada uno de los canales previstos, como se puede evidenciar se lleva un seguimiento, medición que permite tomar decisiones acertadas para el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano del COPNIA.

Cabe resaltar el compromiso del responsable del Proceso para este seguimiento que permite mejorar cada día con su equipo de trabajo.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>31-21</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2021</b>

Lo anterior en cumplimiento al numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.1, Generalidades, 9.1.2 Satisfacción del cliente, 9.1.3 Análisis y Evaluación, 10. Mejora, de la norma ISO 9001:2015.

## 5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de cuarenta y uno (41) criterios de auditoría, de los cuales, todos son Conformidades.

### 5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
N.A	N.A
Criterio	Evidencia
N.A	N.A

### 5.2 REQUISITOS SIN CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad	
N.A	Criterio	No conformidad
	N.A	N.A
	Descripción de Criterio	Evidencia
	N.A	N.A

## 6. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Proceso Atención al Ciudadano Riesgo: "Decisiones	Durante el desarrollo de la auditoría se observó que no se evidencia riesgos de resolver a fondo las PQRS, seguimiento a la oportunidad de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía, fallas en el	Profesional Especializado del área de Atención al



## INFORME DE AUDITORIA

<b>Auditoría no.</b>		<b>31-21</b>
<b>Fecha del informe</b>		
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2021</b>

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
judiciales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.”	aplicativo de PQRS, insatisfacción de usuarios con atención recibida. Es importante se revise la Administración del Riesgo del Proceso.	Ciudadano

La revisión de los Riesgos se realiza en cumplimiento a la ISO 9001:2015 .1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.2 Numeral a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades. Dar tratamiento a los riesgos: Formular las acciones que contribuyan a eliminar las causas generadoras del riesgo, de acuerdo con la valoración definitiva del mismo (Riesgo Residual).

### MATRIZ DE RIESGO PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO		FECHA DE REVISIÓN: Enero 2020 VERSIÓN: 13										ACCIONES	RESPONSABLE	REGISTROS
			RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				NIVEL RIESGO RESIDUAL			
			PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL	DESCRIPTOR		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL	DESCRIPTOR				
Trámite inadecuado en el sistema de las PQRS Fallas en las herramientas tecnológicas utilizadas para dar respuesta oportuna a las PQRS radicadas. Incremento en el número de solicitudes por alta demanda de usuarios, desbordando la capacidad instalada. Falta de control en la entrada del proceso de asignación de los PQRS. Falta de control a la calidad de las respuestas a las PQRS. Delegación de PQRS a diversas áreas de la entidad según la competencia, lo cual genera mayor número de actividades en el sistema incidiendo en tiempo de respuesta al peticionario. Falta de prioridad para dar respuesta a PQRS en áreas a las cuales se les reasignan. Las áreas a las cuales se les delegan PQRS no tiene como función principal dar respuesta a requerimientos de usuarios, por tanto, no se le da prioridad y pueden exceder los términos de establecidos.	Decisiones judiciales en contra de la entidad derivadas de tutelas, demandas y demás recursos jurídicos interpuestos por peticionarios, por incumplimiento en términos, sanciones de tipo disciplinario a funcionarios o deficiencia en el contenido de las respuestas a las PQRS.	Afectación económica a la entidad. Sanciones de tipo disciplinario a funcionarios.	I M N P r b e o a b e e	M n o r f	Z O N D E A I E S G O	Seguimiento a través de la herramienta tecnológica de las PQRS asignadas y verificación de tiempos de respuesta, ...	1 2 1 2	R a r v e z	H e n o r f	Z O N D E A J R A I E S G O	1. Establecer dentro del desarrollo de las actividades propias del área lo siguiente: - Generar reporte en el que se identifiquen los términos legales de cada PQRS e informar los resultados a los responsables de las proyecciones de respuestas. (Reporte general de PQRS) - Informar al área de TIC las fallas tecnológicas presentadas según los procedimientos establecidos, con el fin de estabilizar el sistema Gestor Documental - Informar al superior jerárquico de la novedad que se presente y llevar registro para socializar en comité de gestión y desempeño - Generar un muestreo aleatorio para revisión de la calidad y retroalimentar al grupo. - Administración de cargas de trabajo - Trámite adecuado de las PQRS en términos de flujo en el sistema y de oportunidad en las respuestas.	Profesional especializado del área de Atención al Ciudadano	Cumplimiento en el tiempo para responder peticiones y reclamos.		

De acuerdo con esta revisión (Pantallazo anterior) de los riesgos del proceso de Atención al Ciudadano que se encuentran identificados desde el año 2020, se encuentra identificado un (1) riesgo.

Se observa que para el análisis de riesgos se determinó la zona de riesgo inicial (Riesgo Inherente), en el riesgo identificado, solo se cuenta con un control para este, evidenciando que este control no es eficiente, ya que la calificación del Riesgo Residual sigue siendo igual.

Recordando que el control debe tener una periodicidad específica para su realización (diario, mensual, trimestral, anual, etc.) y su ejecución debe ser consistente y oportuna para la mitigación del riesgo. Por lo que en la periodicidad se debe evaluar si este previene o se detecta de manera oportuna el riesgo.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>31-21</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2021</b>

Así mismo este proceso misional es un área de impacto en la cual se ve expuesta la entidad en caso de que se materialice un riesgo, por lo que es importante se identifiquen más factores de riesgos, realizar su análisis y establecer los controles que permitan reducir o mitigar el riesgo.

No se evidencia riesgos de resolver a fondo las PQRS, seguimiento a la oportunidad de respuesta de los requerimientos de la ciudadanía, fallas en el aplicativo de PQRS, insatisfacción de usuarios con atención recibida.

Lo anterior en cumplimiento al numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades de la norma ISO 9001:2015. 6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos; b) aumentar los efectos deseables; c) prevenir o reducir efectos no deseados;

#### **Aspectos Positivos del Proceso:**

- ✓ Se destaca el compromiso y la buena actitud en el desarrollo de la auditoría por parte del profesional especializado Carlos Arturo Manosalva Quintero, entregando toda la información y explicación de esta en los tiempos requeridos.
- ✓ Se destaca los informes de gestión emitidos por parte del proceso de Atención al Ciudadano ya que son detallados con toda la información de las actividades desarrolladas para mostrar el orden, la gestión y el seguimiento que se realiza en el proceso.
- ✓ Se destaca el espacio en la pagina web del COPNIA para que el ciudadano y las partes interesadas cuenten con los canales pertinentes para la radicación de PQRS y posibles actos de corrupción.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

1. Como resultado de la presente auditoría al proceso de Atención al ciudadano, se concluye que este cumple con los lineamientos establecidos por el proceso y la normatividad que lo regula.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>31-21</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>19</b>	<b>10</b>	<b>2021</b>

2. Revisada la información entregada por el proceso de Atención al Ciudadano, se evidencia que es un proceso organizado, que cuentan con la trazabilidad requerida para realizar los seguimientos correspondientes a las respuestas de cada una de las PQRS.

3. Verificado el cumplimiento de la aplicación del Protocolo de Atención al Ciudadano se puede concluir que se requiere de capacitación, socialización a todo el personal mensual o trimestralmente.

4. La Auditoría se desarrolló de acuerdo con lo establecido en el Plan de Auditoría cumpliendo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 planificados para la revisión y evaluación en los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **RECOMENDACIONES**

La Oficina de Control Interno, con base en la evaluación realizada recomienda:

1. Se recomienda realizar capacitación, socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano a cada una de las personas que atienden por teléfono y presencial en cada una de las 17 seccionales del COPNIA para recordar los lineamientos descritos en el Protocolo para su correcta aplicación.
2. Se recomienda revisar el gestor documental para que el responsable del proceso tenga todos los accesos disponibles para generar toda la información requerida para sus informes de gestión del proceso.
3. Revisar los teléfonos de contacto que aparecen en la pagina web con el fin de garantizar información verídica y facilitar el contacto de los ciudadanos y usuarios.
4. Se recomienda que en las encuestas de satisfacción se incluya una pregunta en la cual el ciudadano indique el porque de la calificación, esto con el fin de conocer las respuestas del ciudadano y así buscar herramientas que permitan mejorar la atención al ciudadano.
5. Se recomienda que al momento de definir las actividades de control por parte de la Primera Línea de Defensa (Líder del proceso), es importante considerar que los controles estén bien diseñados, es decir, que efectivamente estos mitigan las causas que hacen que el riesgo se materialice.

6. Se recomienda seguir generando cultura hacia la mejora continua y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Atención al Ciudadano.
7. Fortalecer el seguimiento de la eficacia y eficiencia y la evaluación de la efectividad por medio de los indicadores, primero como practica de autocontrol del responsable del proceso.

**8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO**

El proceso de Atención al Ciudadano no cuenta con plan de mejoramiento vigentes de la auditoría realizada en la vigencia 2020, ya que las acciones fueron cerradas, así:

<b>Código NC</b>	<b>Estado</b>	<b>Observaciones</b>
01-1020	Cerrada	<p><b>NC:</b> Incumplimiento a 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.</p> <p><b>Acciones:</b> 1. Realizar un reporte semanal en donde se indique las PQRS asignadas a cada uno de los funcionarios, de ellas cuales se encuentran en termino y cuales vencidas, así como el listado de PQRS que se vencerán durante la semana. Este reporte debe ser remitido a cada subdirector a través de correo electrónico con el fin de hacer un seguimiento preventivo.</p> <p>2. Definir en el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, la metodología para realizar la comunicación al usuario, en los casos que no se pueda dar respuesta en los términos y realizar la socialización respectiva.</p> <p><b>Verificación:</b> Se realiza verificación de estas acciones y a la fecha se evidencia cierre de estas y mejora.</p>
02-1020	Cerrada	<p><b>NC:</b> Incumplimiento en la metodología de tratamiento de queja en contra de un funcionario del COPNIA.</p> <p><b>Acciones:</b> 1. Realizar una revisión y análisis del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en lo que respecta al numeral 7.9 Quejas en contra de funcionarios y en caso se hubiera lugar generar las modificaciones pertinentes.</p> <p>socialización respectiva.</p> <p><b>Verificación:</b> Se realiza verificación de estas acciones y a la fecha se</p>



## INFORME DE AUDITORIA

**Auditoría no.**

**31-21**

**Fecha del informe**

**Día**

**Mes**

**Año**

**19**

**10**

**2021**

<b>Código NC</b>	<b>Estado</b>	<b>Observaciones</b>
		evidencia cierre de estas y mejora.

### 9. ANEXOS

N.A

Proyectado: Jenny Carolina Inampues – Auditora

Revisado por: Alberto Castiblanco Bedoya – Jefe Oficina de Control Interno.