



ENERO – JUNIO DE 2021

**INFORME SOBRE LA GESTIÓN Y ESTADO DE
LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

LEY 1474 DE 2011 - CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011.

CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA
CONTROL INTERNO





TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. MARCO NORMATIVO	2
3. ALCANCE	3
4. CANALES DE ATENCIÓN	3
5. CONDICIONES GENERALES	4
6. ANALISIS DE DATOS	6
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10

1. OBJETIVO

Dar a conocer el seguimiento realizado a la atención y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía presentadas ante el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA en cumplimiento de la normatividad vigente.

2. MARCO NORMATIVO

Circular externa No. 001 de 2011. Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de derechos de petición.

Las Oficinas de Control Interno deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Artículo 11.

Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Literal h. Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas, reclamos a disposición del público en relación con las acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.

Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Título II. Componente, instrumentos y responsables. Artículo 6. Instrumentos. Manual de Gobierno en línea.

De otra parte dar cumplimiento en lo consagrado en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, en el cual se estableció que se debe Evaluar y verificar la aplicación de los



mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente; para lo cual la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de julio de 2021.

3. ALCANCE

El documento describe las acciones adelantadas por la entidad desde el 01 de enero hasta el 31 de julio de 2021, a partir de los lineamientos establecidos en la normatividad vigente en materia de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

4. CANALES DE ATENCIÓN

El Decreto 1081 de 2015 artículo 2.1.1.3.1, establece los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. En el cumplimiento de la normatividad legamente vigente, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería -Copnia- cuenta con los siguientes canales de comunicación con el ciudadano:

Tabla 1. Canales de Atención.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Página Web	Formulario electrónico para radicación de PQRS	http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos	El acceso a la página web y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas.	A través de la página web el usuario o usuaria podrá realizar el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia PQRS. A su vez, podrá consultar de manera permanente el estado de sus trámites o solicitudes.
Correo Contáctenos		http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos notificacionesjudiciales@copnia.gov.co	El acceso a la página web y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas.	Por medio de este canal de comunicación el usuario o usuaria podrá realizar el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia PQRS. El cual posteriormente serán radicadas en la herramienta tecnológica de la entidad para garantizar la atención y trazabilidad del trámite o solicitud.
Ventanilla	Radicación de comunicaciones escritas	Los usuarios o usuarias podrán acceder a las 17 Secretarías Seccionales con las que cuenta el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - Copnia- y su sede Nacional. https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion	Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	A través de la ventanilla de Atención al Ciudadano el usuario o usuaria podrá realizar el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia PQRS. Durante el periodo analizado, se presentaron circunstancias especiales, conforme las restricciones de movilidad impuestas por el Gobierno Nacional, producto de la pandemia por COVID-19.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Buzones	Buzón de sugerencia	El usuario o usuaria podrá acceder al buzón de sugerencia a través del siguiente enlace: https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/buzon-sugerencias o podrá acercarse directamente a la ventanilla de las 17 Secretarías Seccionales y/o la sede Nacional.	El acceso a la página web se encuentran activos las 24 horas. O el horario de las Secretarías Seccionales y/o la Sede Nacional son los días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	Los usuarios y usuarias podrán radicar sus sugerencias, a través de los canales de buzón de sugerencias. Durante el periodo analizado, se presentaron circunstancias especiales, conforme las restricciones de movilidad impuestas por el Gobierno Nacional, producto de la pandemia por COVID-19
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano Línea fija en Bogotá Línea fija en cada una de las 17 Secretarías Seccional	Línea Nacional: 018000 116590 Bogotá: 571322 0191 https://copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/contenidos/Directorio_Funcionarios.pdf	El horario de las Secretarías Seccionales y/o la Sede Nacional son los días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	Línea de atención al ciudadano, permite brindar información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería -Copnia-, el cual posteriormente serán radicadas en la herramienta tecnológica de la entidad para garantizar la atención y trazabilidad del trámite o solicitud.
Chat	Chat – Copnia en Línea	http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano	El horario de atención son los días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	Mecanismo de interacción con una funcionaria o un funcionario en el horario de atención dispuesto por la entidad. A su vez podrá encontrar la lista de preguntas frecuentes que puede útil para la solicitud o requerimiento del usuario u usuaria.

5. CONDICIONES GENERALES

Con el fin de implementar un adecuado seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que allegan a la entidad por parte de los usuarios y usuarias internas y externas, durante el periodo del primero (01) de enero y el treinta (30) de junio de dos mil veintiuno (2021), se establece como fuente de información la herramienta tecnológica gestor documental, la cual permite identificar todas las solicitudes y/o trámites que ingresan a través de los canales de comunicación como lo son:

- Ventanilla de correspondencia única CUV
- Correo electrónico
- Página web

Por otro lado, se cuenta con la herramienta tecnológica Natura Software que permite registrar todas las solicitudes realizadas a través del Chat – Copnia en Línea Finalmente,



el sistema Cisco a través del cual se puede registrar las solicitudes o requerimientos realizados por los usuarios en la línea telefónica.

De conformidad con los diferentes canales de comunicación a los cuales pueden acceder usuarios internos y externos y en el cumplimiento al seguimiento de la gestión y estado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se establece los siguientes lineamientos para tener en cuenta en el análisis de esta:

- Identificar y analizar la información sobre el estado de las PQRS que ha presentado el área de atención al ciudadano, en el Comité de Desempeño y Gestión con corte al 31 de julio de 2021.
- Análisis general de la gestión de las PQRS, lo cual permita identificar la oportunidad y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.
- A partir del análisis realizado, contribuir en la toma de decisiones por parte del área encargada y de la dirección general, con el fin de generar valor agregado a la atención de las PQRS y proporcionar una adecuada atención al ciudadano en general.

Tiempos de respuesta

En el cumplimiento de la normatividad legal vigente y de acuerdo con el Procedimiento AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos la entidad ha establecido los tiempos de respuesta como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 2. Tiempos Establecidos de Respuesta

<i>TIPO</i>	<i>TIEMPO</i>
Consultas y verificación de registro	10 días hábiles
Consultas de normatividad	30 días hábiles
Quejas y reclamos	15 días hábiles
Sugerencias y felicitaciones	15 días hábiles
Derechos de petición	15 días hábiles

Fuente: Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos



6. ANALISIS DE DATOS

Conforme los registros y la información entregada por el área de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2021 se realizaron 53.296 atenciones, por los diferentes medios, así:

Tabla 3. Numero de atenciones primer semestre 2021

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES 1er trimestre 2021	No. DE ATENCIONES 2do trimestre 2021	TOTAL	%
ESCRITAS	4.102	4.353	8.455	16%
TELEFONO	6.154	6.027	12.181	23%
CHAT	16.392	15.131	31.523	59%
TOTAL	26.648	26.648	53.296	100%

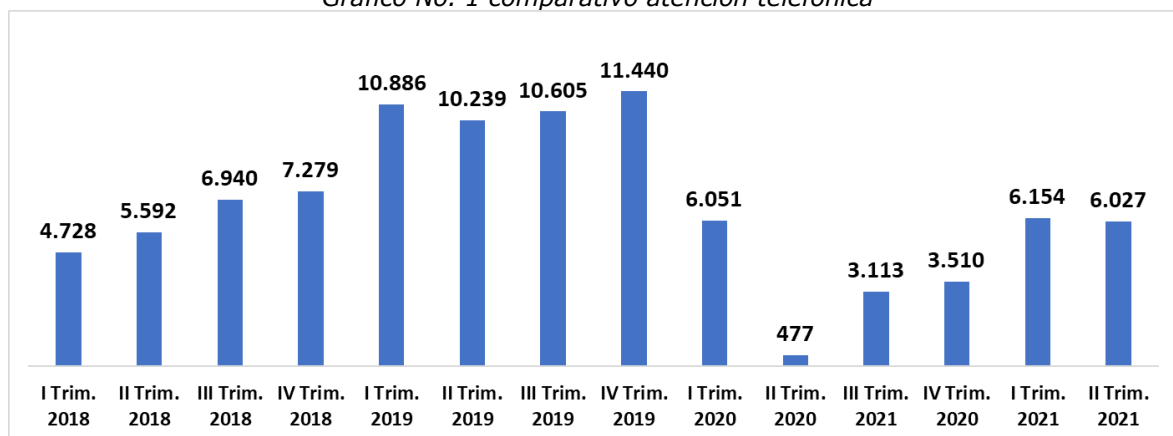
Fuente: Reporte PQR's Atención al Usuario - OCI

Lo anterior, representa un incremento del 22,6%, respecto al número de atenciones registradas en el semestre inmediatamente anterior, si se tiene en cuenta que para ese periodo se registraron 43.461 atenciones.

PQRS POR MEDIO TELEFONICO

En el siguiente gráfico, se puede observar el comportamiento histórico de las atenciones telefónicas, en donde se evidencia la caída que tuvo este servicio por efectos de la pandemia durante el año 2020 y mostrando una estabilización en el primer semestre de 2021.

Gráfico No. 1 comparativo atención telefónica



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

En el siguiente cuadro, se puede observar el comportamiento histórico del porcentaje de llamadas atendidas y llamadas abandonadas, evidenciando un aumento de las primeras y una disminución de las segundas, ubicándose en un 96% de llamadas atendidas y un 4% de llamadas abandonadas en el segundo trimestre de 2021.

Tabla 4 Histórico de llamadas por trimestres

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: Reporte PQR's Atención al Ciudadano – OCI

De la misma forma, se puede evidenciar las variaciones que se presentaron en el año 2020, por los efectos de la pandemia, observando que, a partir del tercer trimestre de ese año hasta el segundo trimestre de 2021, la tendencia es de estabilización de este indicador.

PQRS POR CHAT

En el siguiente cuadro, se puede observar la variación porcentual histórica, del número de chats atendidos por semestre, en los años de 2018 a 2021.

Tabla 5. Total de chat por semestres

HISTORICO POR SEMESTRES	CHATS	Variación %
Primer semestre 2018	21972	
Segundo semestre 2018	19418	-12%
Primer semestre 2019	22486	16%
Segundo semestre 2019	28404	26%
Primer semestre 2020	36139	27%
Segundo semestre 2020	30731	-15%
Primer semestre 2021	31523	3%

Fuente: Reporte PQR's Atención al Ciudadano – OCI

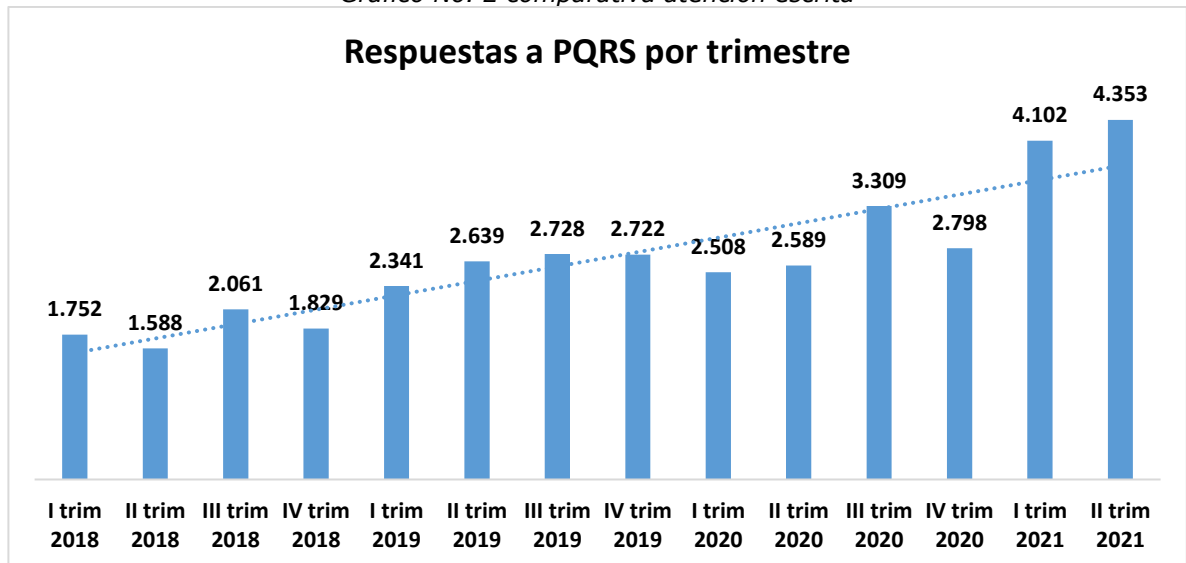


Observando igualmente que, para el primer semestre de 2021, se da un incremento del 3% respecto al semestre inmediatamente anterior, el cual a su vez había reflejado una caída del 15% respecto al primer semestre de 2020.

PQRS POR MEDIOS ESCRITOS

Teniendo en cuenta la información registrada por el área de atención al ciudadano, el comportamiento de las atenciones escritas es la que se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 2 comparativa atención escrita



Fuente: Reporte PQR's Atención al Ciudadano – OCI

Como se puede evidenciar, la tendencia de la atención de PQRS por este medio es creciente, como se puede comprobar con el incremento del 66% al comparar el total del segundo semestre de 2021 frente a igual periodo del 2020.

TIEMPO DE RESPUESTA

Conforme la información entregada por el área de atención al ciudadano, en el Comité de Gestión y Desempeño del mes de julio de 2021, el porcentaje de cumplimiento de los tiempos estipulados para respuesta estaba en un 93,9% hasta el mes de junio de 2021, teniendo en cuenta que de las 8455 PQRS respondidas, se atendieron dentro de dichos límites de tiempo un total de 7940, lo que indica que 515 PQRS se atendieron fuera de dichos límites.

Tabla 6. Tiempo de respuesta

% de cumplimiento en el tiempo para responder peticiones y reclamos (Acumulado)			
MES	No. de Respuestas	Respuestas oportunas	% de cumplimiento
ENERO	1.003	989	98,6%
FEBRERO	2.603	2.558	98,3%
MARZO	4.102	4.012	97,8%
ABRIL	5.113	4.941	96,6%
MAYO	6.809	6.472	95,1%
JUNIO	8.455	7.940	93,9%
JULIO	9.670	9.080	93,9%
AGOSTO			
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE			
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			
% DEL PERIODO	9.670	9.080	93,9%

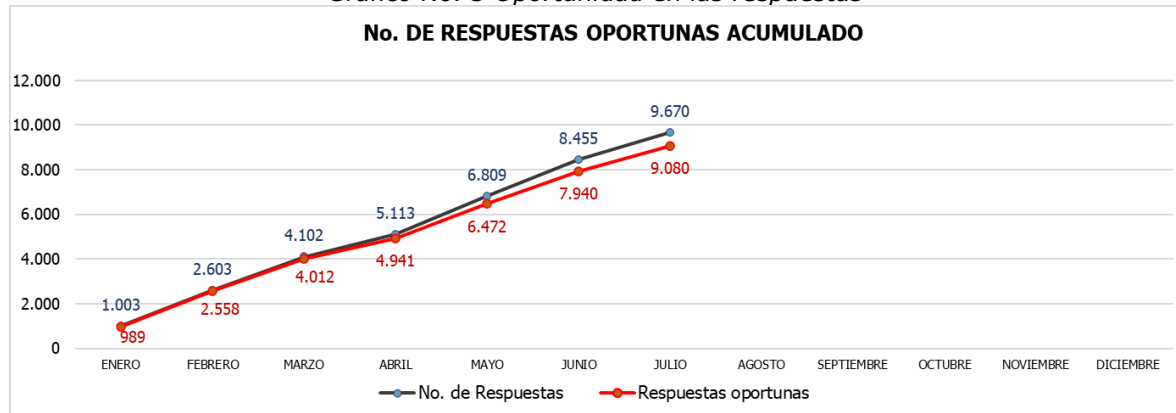
Fuente: Reporte PQR's Atención al Ciudadano – OCI

Durante dicha sesión del Comité de Gestión y Desempeño, el jefe de la OCI advirtió sobre la necesidad de tomar correctivos frente a lo observado en este indicador, dadas las implicaciones disciplinarias que podría tener esta situación, más si se tiene en cuenta la tendencia a disminuir el porcentaje de atenciones oportunas.

Sin embargo, se debe anotar que comparativamente se observa una mejora en el indicador, si se tiene en cuenta lo registrado en el anterior informe de seguimiento, del primer semestre de 2020, en donde el indicador mostraba que el porcentaje de respuesta fuera de términos era del 37%, cuando se registraron 1899 respuestas fuera de tiempo.

En el siguiente gráfico, se puede observar el comportamiento o tendencia del porcentaje de tiempo de respuesta oportuno durante el primer semestre de 2021:

Gráfico No. 3 Oportunidad en las respuestas



Fuente: Reporte PQR's Atención al Ciudadano – OCI

Por último, frente a la caracterización o clasificación de la PQRS, durante el primer semestre de 2021, el área de atención al ciudadano no presentó información, por lo que la misma será analizada durante la auditoría que la OCI adelanta en el mes de septiembre al proceso de Atención al Ciudadano.

En el siguiente cuadro, se observa que durante los primeros semestres del periodo 2018 a 2020, el mayor porcentaje de PQRS está dado por derechos de petición (77%), seguido las consultas de verificación de registro (14%), representado estas dos clasificaciones, más del 90% de la PQRS

Tabla 6. Clasificación PQRS

TIPOLOGIA	PRIMER SEMESTRE				
	2018	2019	2020	TOTAL	%
Felicitaciones	2	5	14	21	0,15%
Consulta normativa	345	458	150	953	6,85%
Consulta verificación registro	842	671	406	1919	13,80%
Derechos de petición	2328	4019	4347	10694	76,91%
Quejas y reclamos del servicio	18	102	174	294	2,11%
Sin tipología	10	9	4	23	0,17%
TOTAL	3545	5264	5095	13904	100,00%

Fuente: Reporte PQR's Atención al Ciudadano – OCI

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los análisis comparativos que se realizaron en este informe se observó que durante el primer semestre de 2021:

1. El 59% de las atenciones se da por vía chat, seguido de las atenciones por teléfono con un 23% y las atenciones por medio escrito fue del 16%.
2. Se observa una mejora en el nivel de atención de llamadas telefónica, comparativamente con lo registrado durante el periodo de la pandemia de 2020.



3. Se observa una mejora en el número de atenciones por chat, con un incremento del 3% en el primer semestre 2021, comparado con el último semestre de 2020, en el cual a su vez había reportado una disminución significativa del 15%.
4. Se puede evidenciar, que la tendencia de la atención de PQRS por medio escrito es creciente, como se puede comprobar con el incremento del 66%, al comparar el total del segundo semestre de 2021 frente a igual periodo del 2020
5. Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad legal vigente respecto al deber de informar al ciudadano (a) el incumplimiento en los términos para atender y/o emitir un concepto frente a su solicitud o requerimiento, argumentando las razones por las cuales no ha sido posible emitir la respuesta.
6. Es importante resaltar que conforme a la ley 1755 de 2015 en el artículo 31 establece que "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata dicha norma, se constituirán en una falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario". En consecuencia, se recomienda mantener estrategias de monitoreo a las solicitudes recibidas y trasladadas para gestión a otras dependencias de la entidad, asimismo se recomienda realizar caracterización de los ciudadanos que registraron PQR's durante el último año, para identificar necesidades, expectativas e intereses con el fin de identificar aspectos susceptibles de mejora en el servicio.
7. De conformidad con lo establecido la Ley 1474 de 2011 artículo 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público*", en el cumplimiento de la norma el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, cuenta con una herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones, a la cual se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/tramites-y-servicios>

ALBERTO CASTIBLANCO BEDOYA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería