



ENERO – JUNIO DE 2022

**INFORME DE 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.....	5
6. ANALISIS DE DATOS.....	6
<u>a.</u> PQRS recibidas por canal de atención.	6
<u>b.</u> Tipos de PQRS recibidas en el primer semestre- año 2022:	6
<u>c.</u> Oportunidad en las respuestas	7
<u>d.</u> PQRS asignadas por dependencias.	8
7. ATENCIÓN SOLICITUDES MEDIO TELEFÓNICO	8
8. PQRS POR CHAT	9
9. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR EN CUANTO A LOS TRAMITES Y SERVICIOS.	10
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	14

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 julio al 31 de diciembre de 2021.

3. ALCANCE

El documento describe las acciones adelantadas por la entidad desde el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2022, 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 -Copia- 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	https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano	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	Correo electrónico: contactenos@copnia.gov.co notificacionesjudiciales@copnia.gov.co	https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano	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.
Ventanilla	ventanilla de atención al ciudadano, activa en la sede nacional y las 17 secretarías regionales y seccionales del COPNIA	https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion	Sede nacional y secretaria regional Cundinamarca en horario de lunes a viernes de 7:30 am a 4:00 pm. Secretarías Regional Nariño y Norte de Santander en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm. Las demás secretarías regionales y seccionales en horario de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm.	A través de la ventanilla de Atención al Ciudadano el usuario o usuaria podrá realizar de manera presencial, el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia PQRS.



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Buzón	Buzón de sugerencia	https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano	El acceso a este canal se encuentra activo las 24 horas del día, a través de la página web del COPNIA.	Los usuarios podrán radicar sus sugerencias, a través de la página web en el botón buzón de sugerencias. o podrán acercarse directamente a la ventanilla de atención al ciudadano en la sede nacional o en las 17 Secretarías regionales y Seccionales del COPNIA.
Red Institucional de Transparencia	Correo electrónico: soytransparente@copnia.gov.co	https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano	El acceso a este canal se encuentra activo las 24 horas del día, a través de la página web del COPNIA.	A través de este medio los ciudadanos pueden interponer denuncias relacionados con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del COPNIA en el desempeño de sus funciones o realizar reportes sobre riesgos de corrupción al interior de la Entidad. Las denuncias o reportes se reciben en el correo electrónico soytransparente@copnia.gov.co .
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano Línea fija en Bogotá Línea fija en cada una de las 17 Secretarías regionales y Seccionales	Línea Nacional: 018000 116590 Bogotá: 571322 0191 https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano	La prestación del servicio telefónico de atención al ciudadano se realiza en horario laboral de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm.	Línea de atención al ciudadano, a través de la cual se brinda información y orientación al ciudadano sobre trámites y servicios que son competencia del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería -Copia.
Chat	Chat en Línea	https://www.copnia.gov.co	La prestación del servicio de chat de atención al ciudadano está habilitado de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.	Canal de comunicación escrita realizada de manera instantánea entre el ciudadano y el COPNIA, por medio del cual los usuarios realizan consultas sobre tramites o servicios, asesoría en el uso de las herramientas dispuestas en la página web y consultas de nivel general entre otras.

5. CONDICIONES GENERALES

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del COPNIA y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones»; la entidad mediante el uso de la herramienta tecnológica gestor documental gestiona todas las solicitudes y/o trámites que ingresan a través de los siguientes canales de comunicación:

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

Así mismo, cuenta con la herramienta tecnológica Natura Software para el manejo de las solicitudes realizadas a través del Chat, adicionalmente cuenta con el sistema Cisco para el enrutamiento de las solicitudes o requerimientos realizados por los usuarios a través de las líneas telefónicas.

En este sentido y tomando en cuenta la información reportada por el área de atención al ciudadano de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, mediante correo electrónico de fecha 28 de julio de 2022, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, la oficina de control interno realiza el seguimiento y verificación de la siguiente manera:

- 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 30 de junio 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 PQRS COPNIA

De conformidad con el Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos AC-pr-01, 8ª actualización de noviembre 2020, la entidad ha establecido los tiempos de respuesta a los PQRS como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 2. Tiempos Establecidos de Respuesta

TIPO	TIEMPO
Consultas y verificación de registro	10 días hábiles
Consultas de normatividad	30 días hábiles
Quejas y reclamos del servicio	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

a. PQRS recibidas por canal de atención.

La entidad atendió 8.134 PQRS escritas, durante el primer semestre de 2022, recibidas a través de los diferentes canales de atención, como se puede observar en la siguiente grafica.

Gráfico 1, Canales de atención PQRS

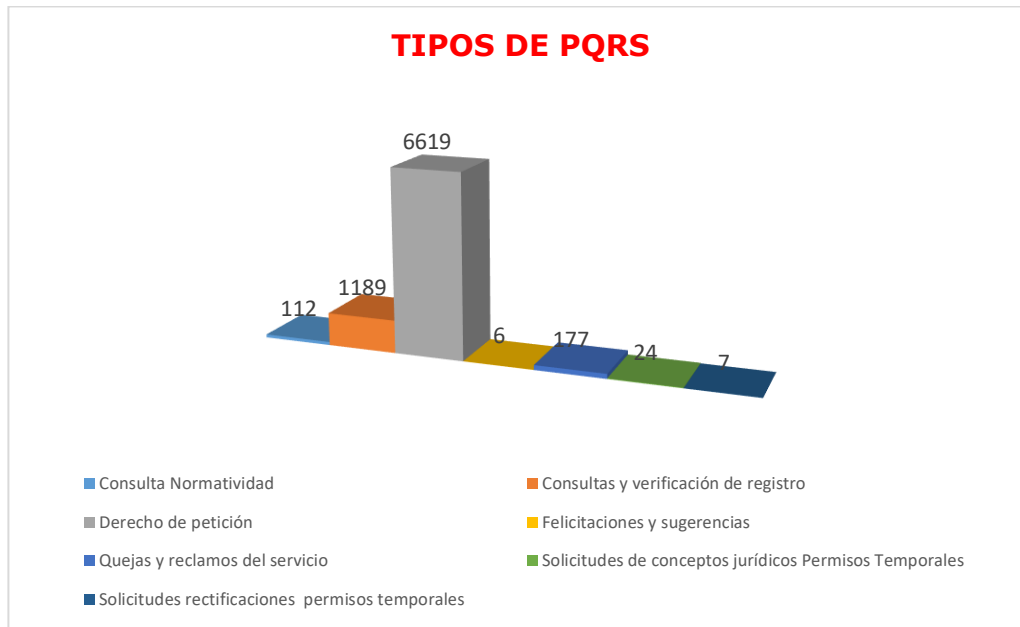


El canal más utilizado para la radicación de PQRS, fue la ventanilla de radicación, con un total de 6.890 comunicaciones que corresponden al 84,7%

b. Tipos de PQRS recibidas en el primer semestre- año 2022:

De acuerdo con los datos consolidados, durante el primer semestre del año 2022, se recibieron 8.134 PQRS escritas, las cuales corresponden a las siguientes tipologías:

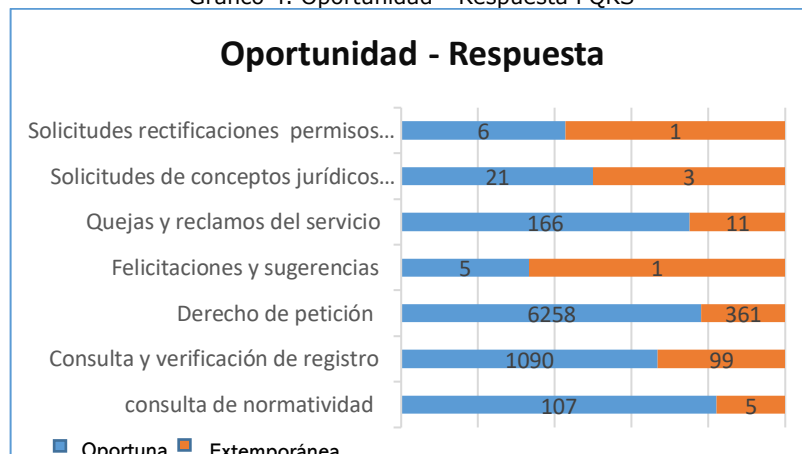
Gráfico 2, Tipología PQRS



c. Oportunidad en las respuestas

De acuerdo con la información entregada por el área de Atención al Ciudadano, el porcentaje promedio de cumplimiento en el tiempo establecido de respuesta a las diferentes PQRS recibidas durante el primer semestre del año 2022, es del 94 %, y un 6 % con respuesta extemporánea como se puede apreciar a continuación:

Gráfico 4. Oportunidad - Respuesta PQRS

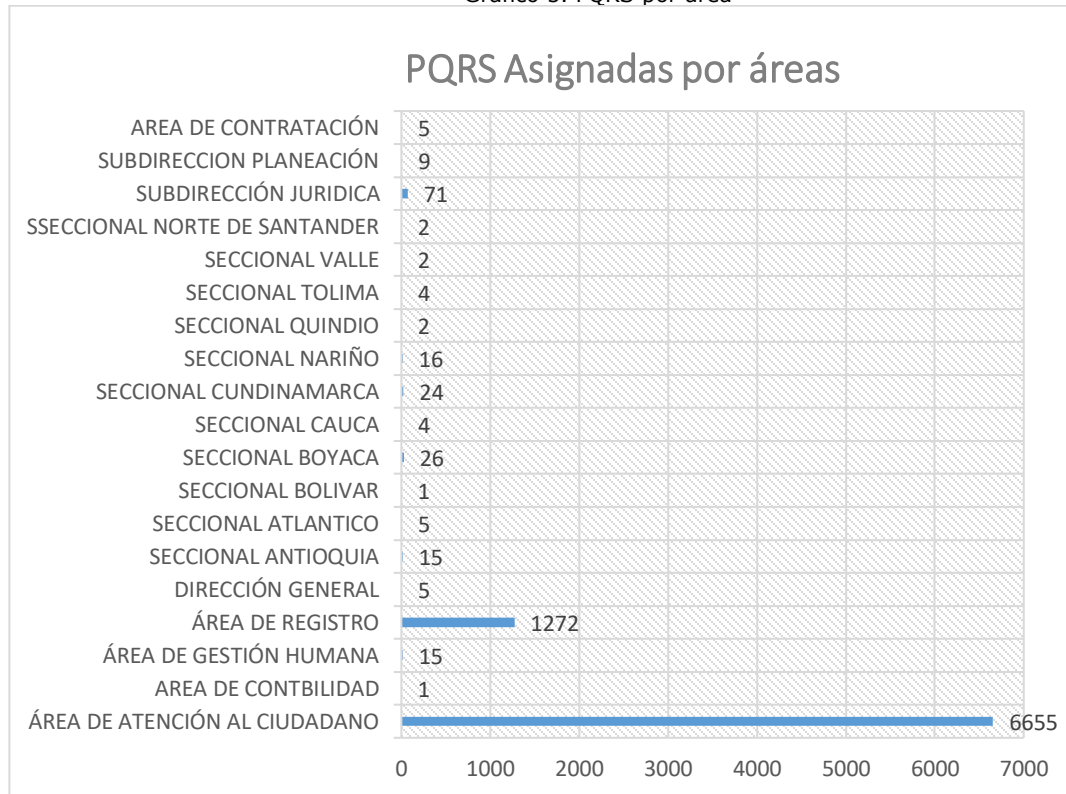


Se observa que, de los 6619 derechos de petición recibidos, 361 es decir el 5%, tuvieron respuesta extemporánea, seguido por las consultas y verificación de registro con un 8% de respuesta extemporánea.

d. PQRS asignadas por dependencias.

Las 8.134 PQR's recibidas de manera escrita, durante el primer semestre de 2022, fueron asignadas a las diferentes áreas del COPNIA, como se observa a continuación:

Gráfico 5. PQRS por área



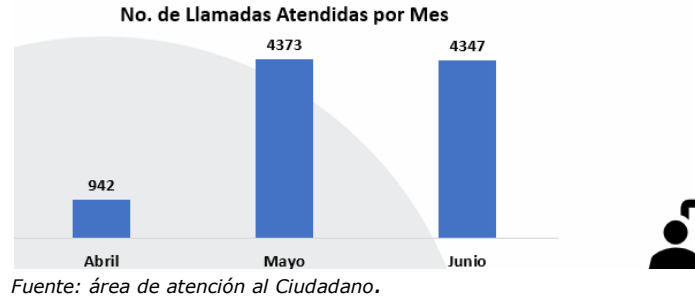
Se observa que, el 81,8% de las peticiones recibidas fueron tramitadas por el área de atención al ciudadano, seguida por el área de registro con un 15,6%.

7. ATENCIÓN SOLICITUDES MEDIO TELEFÓNICO

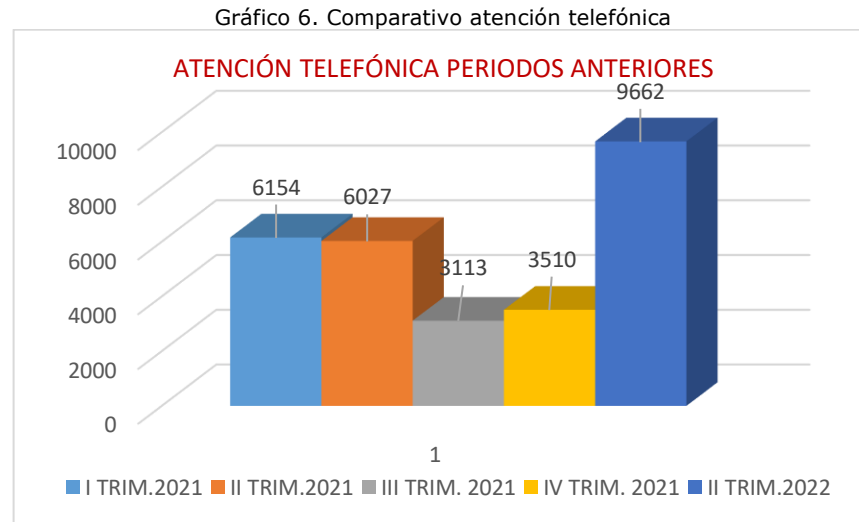
El área de atención al ciudadano informó mediante plataforma Teams el día 10 de agosto de 2022 que, para el primer trimestre del presente año, no fue posible la generación de los reportes correspondientes a la atención telefónica, debido a la indisponibilidad presentada en el mes de abril, en los sistemas de información y de gestión de la Entidad, como consta en la resolución R2022014840 de fecha 12 mayo de 2022.

Para el segundo trimestre de 2022, la entidad atendió 9.662 solicitudes telefónicas, como se muestra en la siguiente imagen:

Atención Telefónica Segundo Trimestre de 2022



- **Comparación de atención telefónica realizada en periodos anteriores**



Comparado la atención telefónica del II trimestre de 2021, frente a la atención telefónica del II trim.2022, se observa un incremento del 60% en solicitudes atendidas.

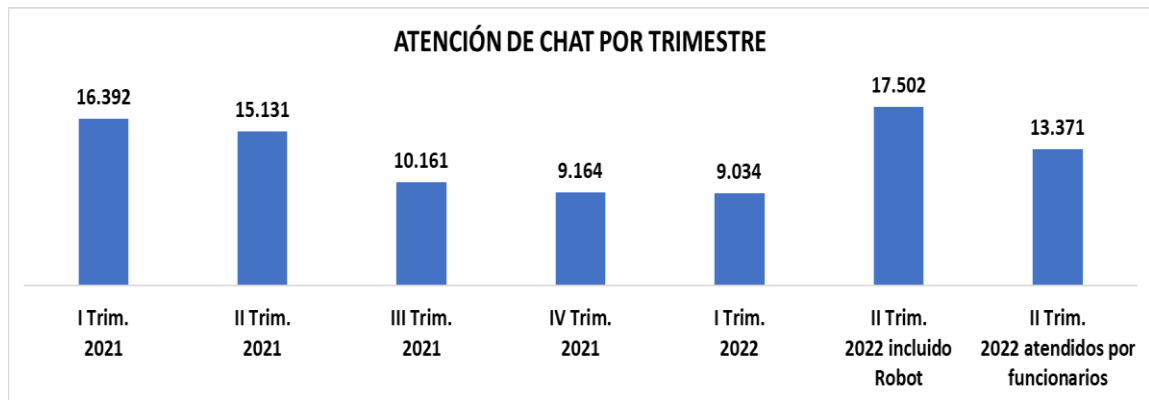
8. PQRS POR CHAT

Durante el primer semestre de 2022, se relacionaron a través de chat 26.545 usuarios, a los cuales le fueron atendidas sus solicitudes por funcionario y robot como se muestra a continuación:

I TRIM.2022			II TRIM.2022		
Funcionario	Robot	Total	Funcionario	Robot	Total
5426	3617	9043	13371	4131	17502



- **Comparativo atención de chat por trimestre.**



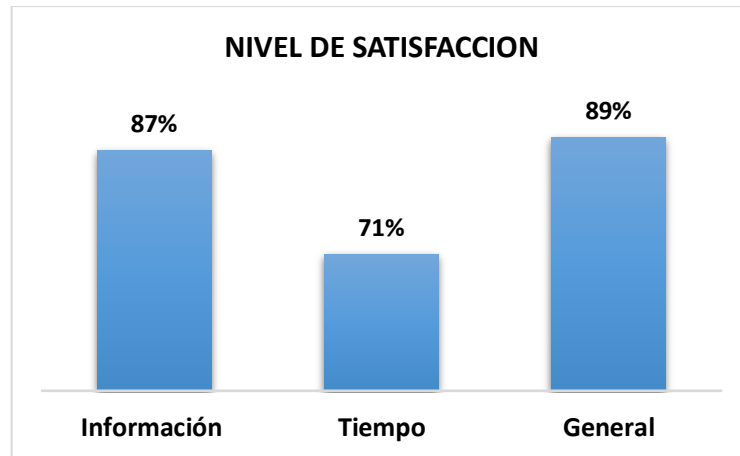
Fuente: Atención al Ciudadano

Se observa que el chat sigue siendo uno de los canales preferidos y más utilizado por los usuarios para resolver sus solicitudes, siendo el 70,8 % resueltas por funcionario y el 29,1 % atendidas por Robot.

9. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR EN CUANTO A LOS TRAMITES Y SERVICIOS.

- **Tramite de matrícula profesional.**

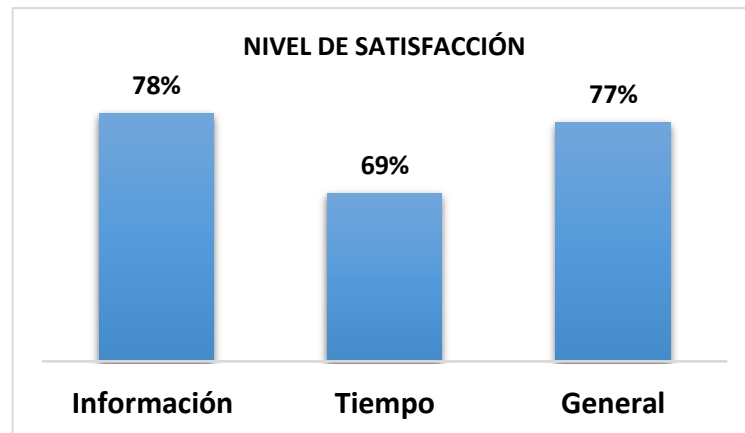
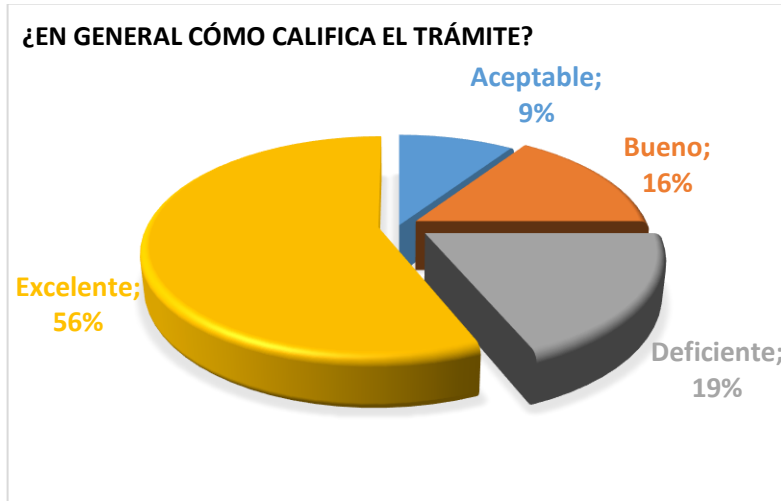
Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
10.784	697



Fuente: Atención al Ciudadano

- **Tramite de permisos temporales.**

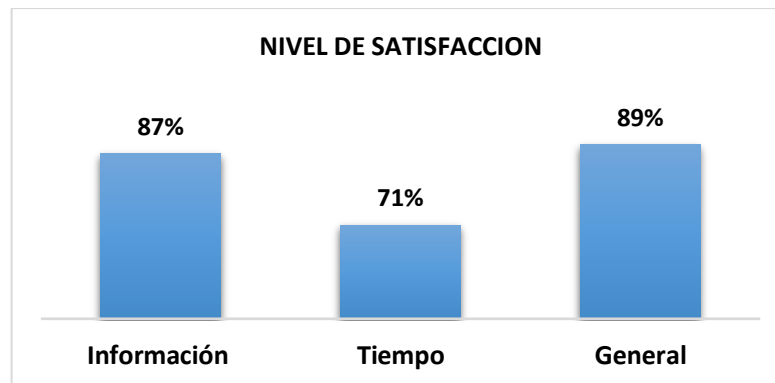
Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
127	32



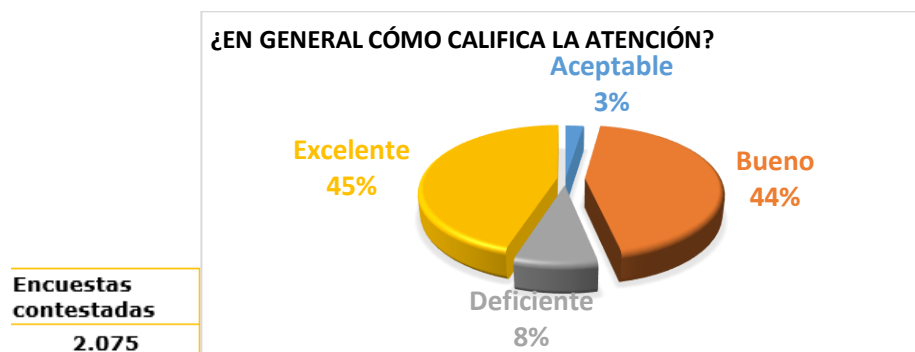
Fuente: Atención al Ciudadano

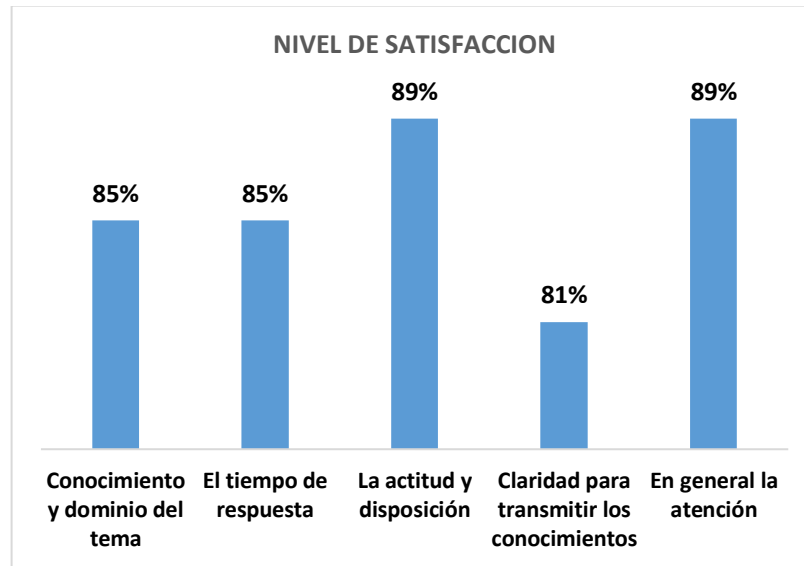
- **Tramite devolución de dinero**

Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
69	31



- **Servicio de CHAT**





10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El canal más utilizado para la radicación de PQRS escritos, fue la ventanilla de radicación, con un total de 6.890 comunicaciones que corresponden al 84,7% del total recibido.
2. Se sugiere, en cuanto a las llamadas telefónicas, llevar un registro del número de llamadas entrantes, atendidas, no atendidas y abandono, para cada uno de los periodos analizados.
3. Se recomienda implementar acciones tendientes a mejorar la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición, ya que se observa que el 5% de los derechos de petición recibidos, tuvieron una respuesta extemporánea.
4. Se recomienda ajustar el servicio de PQRS de la Entidad, de conformidad con los requerimientos exigidos por la Resolución 1519 de 2020 MINTIC "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" y el Acuerdo 060 del 2001. "por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas" en lo que aplique a la entidad.
5. Se observa que el chat sigue siendo uno de los canales preferidos y más utilizado por los usuarios para resolver sus solicitudes, siendo el 70,8 % resueltas por funcionario y el 29,1 % atendidas por Robot.
6. Se observa que, la calificación dada por los usuarios a los tramites y servicios que presta la entidad fue en promedio del 49% Excelente y 31% Bueno, sin embargo,

se recomienda seguir trabajando en la mejora de los servicios en procura de disminuir el 12% promedio de calificación deficiente.

7. Es importante resaltar que, de conformidad con el **Artículo 31. Ley 1755 de 2015 Falta disciplinaria**. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. 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.

8. En atención a lo establecido en Artículo 76 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.*" **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**. Se constato que en la página Web del COPNIA se implementó el botón de atención al ciudadano donde los grupos de valor pueden acceder a la formulación de los PQR's; así mismo, en este espacio los ciudadanos pueden presentar sus quejas y denuncias contra presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad utilizando el correo soytransparente@copnia.gov.co.

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

Elaboró: Rocio Porras-Profesional Universitario OCI