



JULIO – DICIEMBRE 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
1. OBJETIVO	2
2. MARCO NORMATIVO	2
3. ALCANCE	3
4. CANALES DE ATENCIÓN	3
5. CONDICIONES GENERALES.....	5
6. ANALISIS DE DATOS.....	6
6.1. PQRS recibidas por canal de atención.....	6
6.2. PQRS escritas recibidas en el segundo semestre- año 2021:	6
6.3. Oportunidad en las respuestas	7
6.4. PQRS asignadas por dependencias.....	7
7. PQRS POR MEDIO TELEFÓNICO	8
8. PQRS POR CHAT	9
9. 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 julio al 31 de diciembre de 2021.

3. ALCANCE

El documento describe las acciones adelantadas por la entidad desde el 01 de julio hasta el 31 de diciembre 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 -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 Contactenos	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 secretaría 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. Para el periodo analizado, la entidad adoptó medidas transitorias en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19; mediante resoluciones R2021086631 del 31 agosto de 2021 y R2021097118 del 2 noviembre de 2021.



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Buzones	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.
	Buzón soy transparente – denuncie presuntos actos de corrupción	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 25 de enero de 2022, para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, 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 31 de diciembre 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

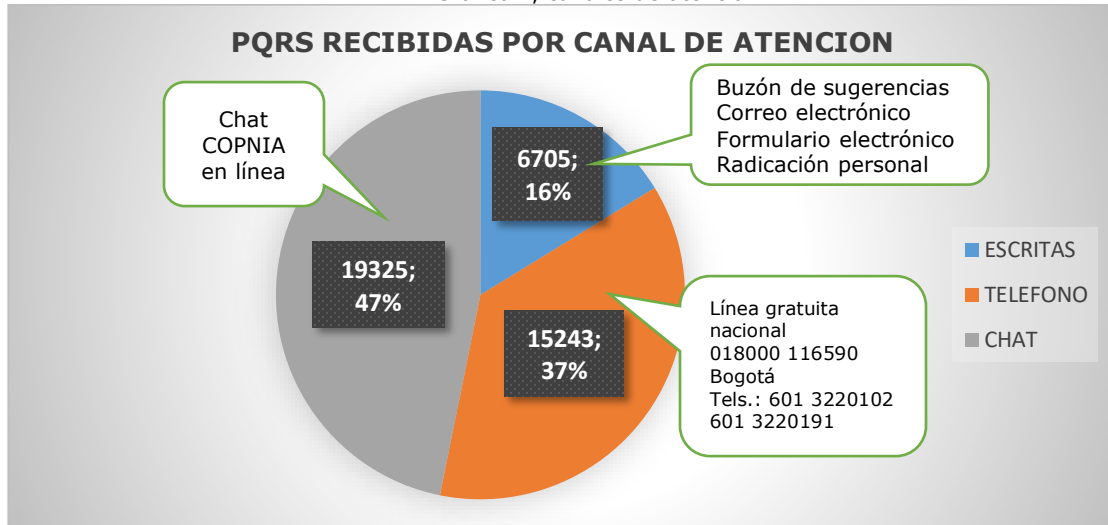


6. ANALISIS DE DATOS

6.1. PQRS recibidas por canal de atención.

La entidad atendió 41.273 PQRS, durante el segundo semestre de 2021, recibidas a través de los diferentes canales de atención, como se puede observar en la siguiente grafica.

Gráfico 1, canales de atención

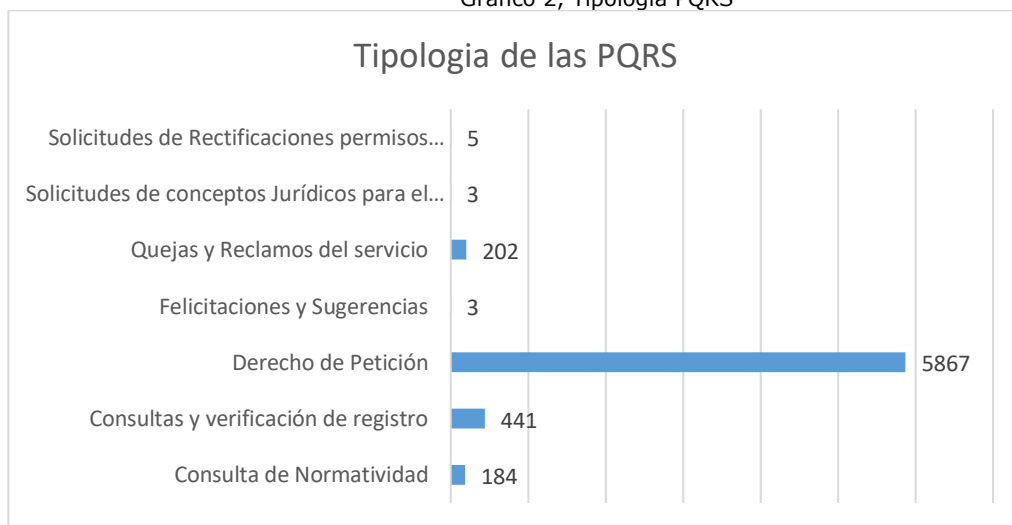


El medio de recepción de PQR's más utilizado fue el chat con un 47%

6.2. PQRS escritas recibidas en el segundo semestre- año 2021:

De acuerdo con los datos consolidados, durante el segundo semestre del año 2021, se recibieron 6.705 PQR's, de manera escrita clasificadas así:

Gráfico 2, Tipología PQRS

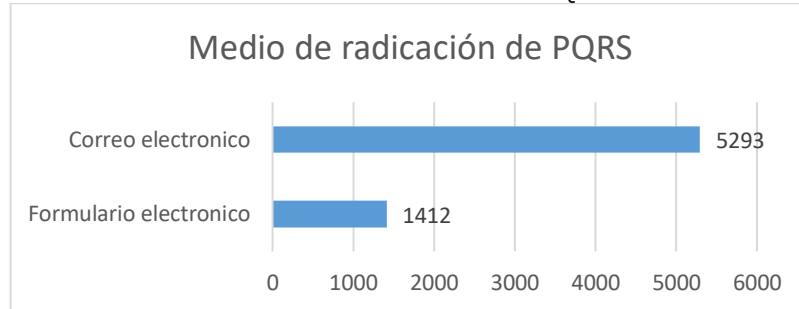


Fuente: Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos



De acuerdo con lo informado por el área de atención al ciudadano los canales utilizados para la radicación de estas PQRS escritas fueron los siguientes:

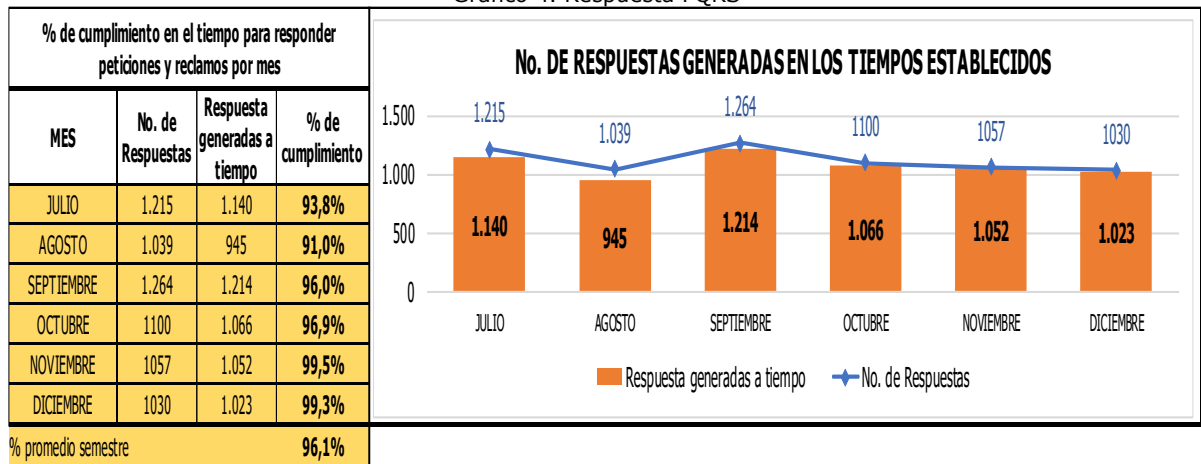
Gráfico 3. Medio de radicación PQRS



6.3. 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 segundo semestre del año 2021, es del 96.1%, como se puede apreciar a continuación:

Gráfico 4. Respuesta PQRS

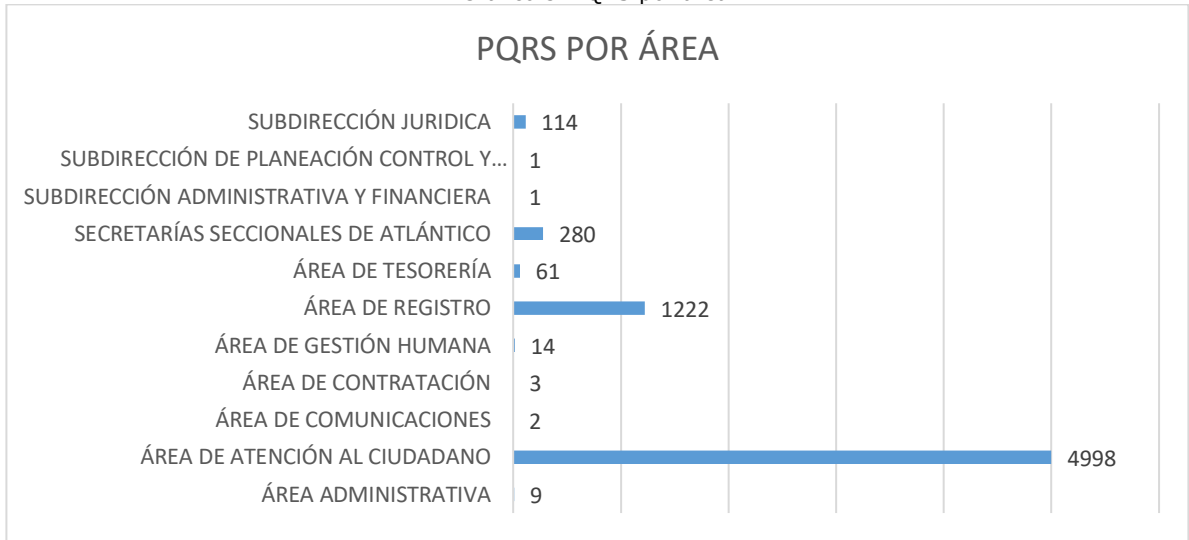


6.4. PQRS asignadas por dependencias.

Las 6.705 PQR's recibidas de manera escrita, durante el segundo semestre de 2021, fueron asignadas a las diferentes áreas del COPNIA, como se observa a continuación:



Gráfico 5. PQRS por área

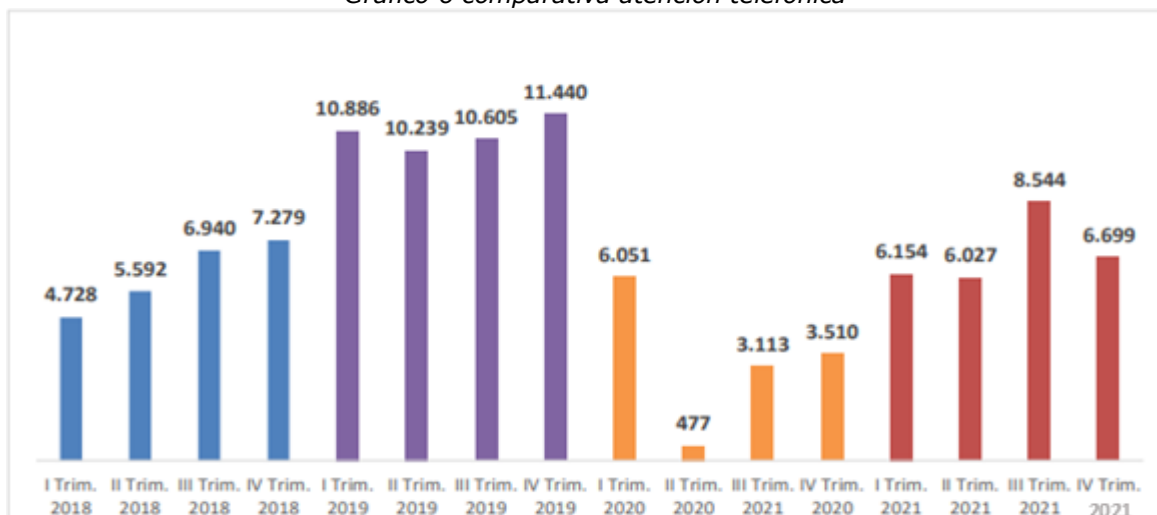


Se observa que, el 74,5% de las peticiones fueron tramitadas por el área de atención al ciudadano, seguida por el área de registro con un 18,2%.

7. PQRS POR MEDIO TELEFÓNICO

En el siguiente gráfico, se puede observar el comportamiento histórico de las atenciones telefónicas, en donde se evidencia que, durante el año 2021 se ha venido normalizando la atención telefónica, mostrando un incremento significativo de atenciones en el tercer trimestre del año.

Gráfico 6 comparativa atención telefónica



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI



De igual forma, se observó que, del total de llamadas recibidas para el segundo semestre del año 2021, en promedio el 97,5 % fueron atendidas de manera oportuna, lo cual se detalla en el siguiente cuadro:

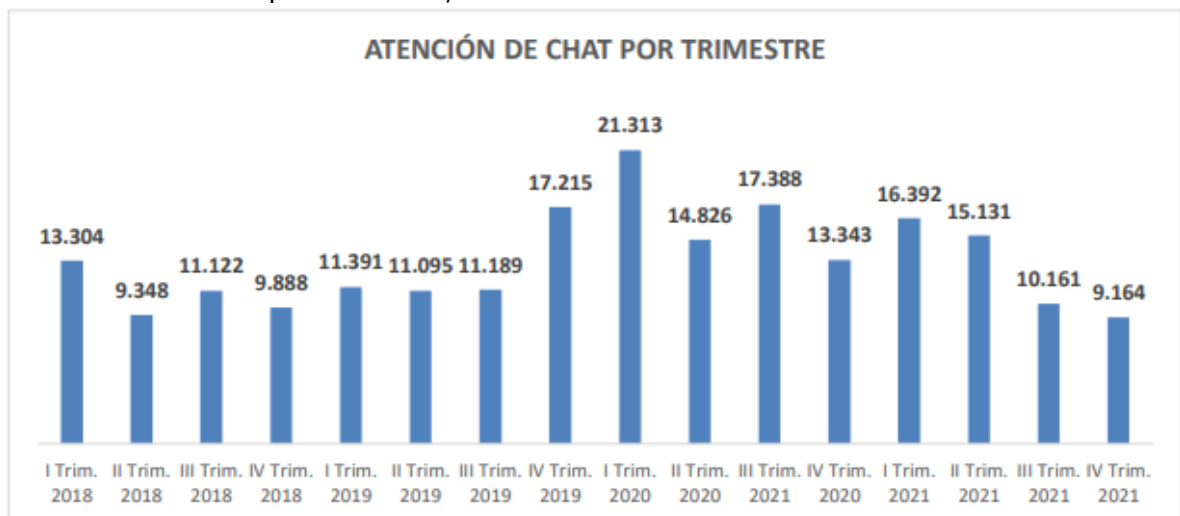
Tabla 3 Histórico de llamadas por trimestres

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%
VI 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%
III Trim. 2021	8.755	8.544	211	98%	2%
IV Trim. 2021	6.902	6.699	203	97%	3%

Fuente: Reporte PQR's Atención al Ciudadano - OCI

8. PQRS POR CHAT

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



Fuente: Reporte PQR's Atención al Ciudadano - OCI

Se observa que el número de usuarios conectados a través de chat en el segundo semestre de 2021, disminuyó en un 37% frente al segundo semestre del año 2020. Sin



embargo, se aprecia que el chat es el canal preferido por los usuarios para resolver y manifestar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Dentro de las PQRS atendidas en el segundo semestre de 2021, el motivo de mayor consulta fue sobre la Tarjeta Profesional Digital, según lo reportado por el área de atención al ciudadano.

Durante el segundo semestre de 2021, no se realizaron traslados de PQRS por no competencia a otras entidades

Por otra parte, se evidencio que, en el segundo semestre de 2021 se presentó queja en contra de funcionario de la entidad, la cual fue atendida y trasladada a la oficina de Control Interno Disciplinario según lo establecido en el procedimiento interno, por parte del área de atención al ciudadano.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

1. El 47% de las PQRS son atendidas a través del chat, seguido de las atenciones por teléfono con un 37% y las atenciones por medio escrito del 16%.
2. Se observa normalización y estabilización en el nivel de atención de llamadas telefónicas, comparativamente con lo registrado durante el periodo de la pandemia de 2020.
3. Se observó una disminución de usuarios conectados por chat del 37% para el segundo semestre de 2021, frente a lo registrado en el segundo semestre del año 2020.
4. Se recomienda dar seguimiento a las 202 quejas y reclamos del servicio, e implementar las acciones necesarias para mejorar los aspectos generadores de la inconformidad manifestada por los usuarios.
5. Se recomienda clasificar en la atención del chat cuales PQRS son atendidas por los asesores y cuales por el robot.
6. Se sugiere que todas las PQRS recibidas a través de los diferentes canales de atención, se enmarquen en los tipos, temas y subtemas de PQRS establecidos en el procedimiento AC-pr-01, 8ª actualización de noviembre de 2020.
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 icono "Soy Transparente". Enlace de acceso <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano>.

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

Elaboró: Rocio Porras-Profesional Universitario - Auditora