



JUNIO – DICIEMBRE DE 2023

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

LEY 1474 DE 2011 – LEY 1755 DE 2015- LEY 1712 DE 2014.

CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Tabla de Contenido

OBJETIVO	2
MARCO NORMATIVO	2
ALCANCE	3
ASPECTOS EVALUADOS	3
1. Quejas y reclamos -Ley 190 de 1995	3
2. Acceso a la información pública	4
3. Ley 1755 de 2015, artículo 21 – traslado por no competencia	5
4. Gestión de PQRSD	5
4.1. PQRSD recibidas en el II semestre por tipología	5
4.2. PQRS recibidas por canal de atención en el segundo semestre de 2023	6
4.3. Calidad en las respuestas	7
4.4. Oportunidad en las respuestas	10
4.5. Quejas contra funcionario público	11
4.6. Distribución de PQRSD en las diferentes áreas de la entidad, según su naturaleza. 12	
5. Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos	12
6. CONCLUSIONES	13
7. RECOMENDACIONES	14

OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión y respuesta de calidad y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA en cumplimiento de la normatividad vigente.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política De Colombia

- Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”.
- Artículo 74. “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

Leyes

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12. (...), ítem i. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;
- Ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; artículo 1.
- 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
- 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. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva (...). ítem h. Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.

Decretos

- Decretos 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”; artículo 14.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones - título III-capítulo único- “recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública y otras Directrices”.
- Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

Otras normas

Resolución 1674 de 2019, "Por medio de la cual se adopta la política de Gestión y Desempeño de servicio al ciudadano para el COPNIA"- Capítulo II, ventanilla hacia afuera.

ALCANCE

Evaluar la gestión realizada a las PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad, durante el segundo semestre de 2023, periodo comprendido entre el 01 de junio hasta el 31 de diciembre de 2023, de conformidad con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

ASPECTOS EVALUADOS

1. Quejas y reclamos -Ley 190 de 1995¹

Como evidencia del cumplimiento de lo normado el área de atención al ciudadano aporta informes de gestión del II y III trimestre, presentados al comité de gestión y desempeño, donde se evidencia que para el II semestre de 2023, se radicaron 79 quejas y reclamos del servicio especificando el motivo la queja.

Tomando como insumo la base de datos de PQRSD aportada por el área de atención al ciudadano, la OCI verifico sobre qué servicio se presentó el mayor número de queja, obteniendo el siguiente resultado:

MOTIVO DE QUEJA	CANT.	No. RADICADO
Dificultades para activar tarjeta digital	24	42023140200007130 – 42023140200008026 - 42023140200008027 - 42023140200010323 - 42023140200010007 - 42023140200006779 - 42023140200007180 - 42023140200007363 - 42023140200007442 - 42023140200007474 - 42023140200007847 - 42023140200008349 - 42023140200008840 - 42023140200008869 - 42023140200009084 - 42023140200009335 - 42023140200009336 - 42023140200009481 - 42023140200009733 - 42023140200009864 - 42023140200009865 - 42023140200010773 - 42023140200010803
Error en datos personales al expedir registro profesional	10	42023140200010778 - 42023140200010267 - 42023140200009694 - 42023140200010737- 42023140200010741- 42023140200007841 - 42023140200007415 - 42023140200010066 - 42023140200010801 - 42023140800010093

¹ Ley 190 de 1995, Artículo 54, numerales 1 y 2.



MOTIVO DE QUEJA	CANT.	No. RADICADO
Demora en la expedición Registro Profesional	9	42023140200006568 - 42023140200006617 - 42023140200009513 - 42023140200006510 - 42023140200006905 - 42023140200008154 - 42023140200008302 - 42023140200009669 - 42023141900009718
Queja reiterativa	3	42023140200007845 - 42023140200007849 - 42023140200008269
Error en los datos consignados en la resolución que concede permiso temporal	3	42023140200009819 - 42023140200010777 - 42023140200010231 -
Demora en tramite devolucion de dinero	3	42023140200009905 - 42023140200007649 - 42023140200009157
Inconformidad con la atención presencial prestada en la oficina de Barranquilla	2	42023140200010110 - 42023140200010468
No ha recibido información sobre el avance en la investigación sobre queja por indebido ejercicio de la ingeniería	2	42023140200007843 - 42023140200010302
Dificultad comunicarse por telefono y chat	1	42023140200008206
No se actualizo correo electrónico	1	42023140200009945
Demora en respuesta recurso de reposición permiso temporal	1	42023140200007600
Inconveniente para ingresar al curso de ética	1	42023140200009327
Traslado de queja por parte MEN - Procuraduría ANT	1	42023140200010586
Demora en trámite de reposición de tarjeta	1	42023140200007620

Como se aprecia en el cuadro anterior, el mayor número de quejas están distribuidas así: i) 38% tienen que ver con el servicio de activación de tarjeta digital, ii) 16% corresponden a errores presentados en los datos personales en la expedición del registro profesional y, iii) 15% por demoras en la expedición del registro profesional.

2. Acceso a la información pública²

De conformidad con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014, los ciudadanos y grupos de interés pueden ingresar a través de del enlace <https://www.copnia.gov.co/transparencia> y acceder a toda la información a la que se refiere la mencionada Ley y consultar otros temas de interés.

Para consultar el registro público de los derechos de petición, quejas, reclamos, y denuncias pueden ingresar a través del enlace: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-de-pqrs>

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.1.3.1.2 del decreto 1081 de 2015, los ciudadanos y grupos de interés pueden consultar los costos de reproducción de información

² Ley 1712 de 2014, artículo 11. Literal h.



pública a través del enlace https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/page/field_insert_file/resolucion_fotocopias_0.pdf

En cuanto al cumplimiento de lo establecido en el artículo 4 de la resolución 1519 de 2020³ anexo 2-mecanismos de seguimiento en línea de PQRSD, el área de atención al ciudadano informó que este mecanismo solo está habilitado para consulta de peticiones anónimas, para las demás peticiones no se encuentra implementado.

De conformidad con lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la entidad cuenta con el área de atención al ciudadano, la cual dentro de las funciones asignadas por resolución R2024004048 del 26 enero de 2024, es el área encargada de "Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver en los términos y plazos establecidos por norma o procedimiento; denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a la dependencia que corresponda"

3. Ley 1755 de 2015, artículo 21 – traslado por no competencia

En el análisis efectuado por la OCI, tomando como referencia la base de datos aportada por el área de atención al ciudadano, se encontró que, durante el segundo semestre de 2023, se trasladó por no competencia a la fiscalía general de la nación – sede Tunia la petición con radicado 42023140200006581 y al consejo Profesional nacional de arquitectura la petición con radicado No.42023140200006812.

4. Gestión de PQRSD

Para la gestión de las PQRSD la entidad cuenta con el sistema gestor documental el cual asigna inmediatamente el número de radicación consecutivo progresivo, fecha y hora en que ingresa PQRSD, permitiendo llevar trazabilidad y facilitando el seguimiento; si la solicitud es presencial o verbal se radica en la ventanilla y se asigna inmediatamente el radicado para el trámite de respuesta.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015,⁴ la entidad ha implementado canales de atención electrónico, escrito y telefónico por medio de los cuales la ciudadanía y grupos de interés pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias; los cuales se pueden consultar a través del enlace <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>

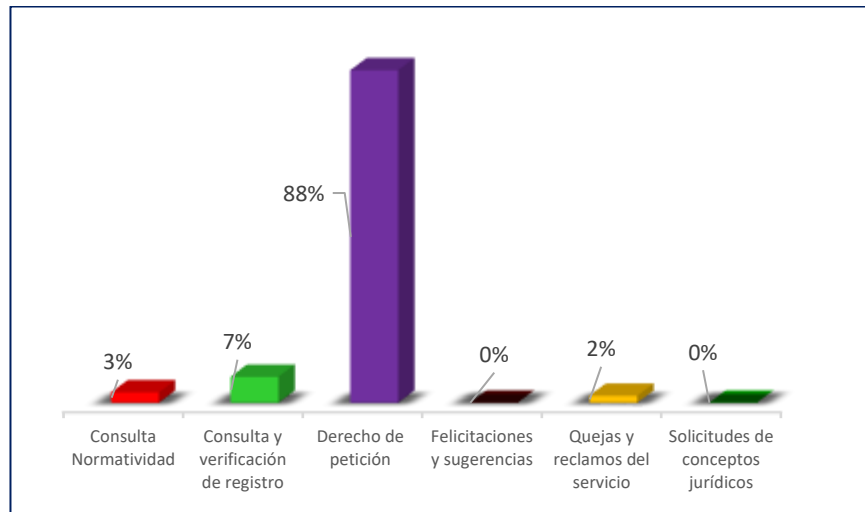
4.1. PQRSD recibidas en el II semestre por tipología

Basados en la información reportada por el área de atención al ciudadano durante el II semestre de 2023 se recibieron 4.238 PQRSD escritas clasificadas por tipología así:

³ Resolución 1519 de 2020 "por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"

⁴ Decreto 1081 de 2015-Artículo 2.1.1.3.1-medios idóneos para recibir solicitudes de información pública

Tipo de PQRSD	Cant.
Consulta Normatividad	117
Consulta y verificación de registro	293
Derecho de petición	3747
Felicitaciones y sugerencias	1
Quejas y reclamos del servicio	79
Solicitudes de conceptos jurídicos	1



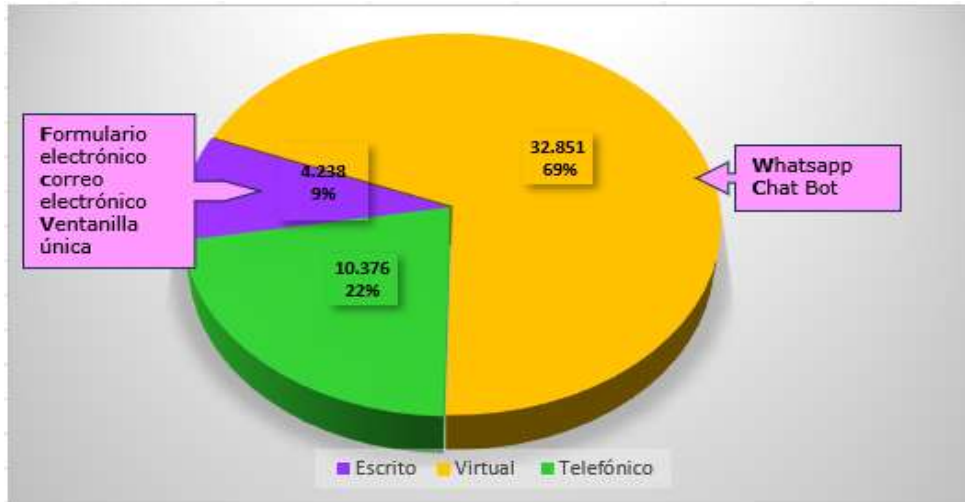
La grafica muestra que del total de PQRSD recibidas escritas (4.238), el 88% se clasificaron como derechos de petición, el 7% como consulta y verificación de registro, el 3% se refieren a consulta normatividad y un 2% a quejas y reclamos del servicio.

El área atención al ciudadano no reportó a que modalidad, tipo o tema obedecen las PQRSD recibidas por el canal virtual y telefónico.

4.2. PQRSD recibidas por canal de atención en el segundo semestre de 2023.

De acuerdo con los datos reportados por el área de atención al ciudadano mediante correos electrónicos de fecha 12/02/2024 y 15/02/24; durante el segundo semestre de 2023 se recibieron 47.779 PQRSD⁵ a través de los canales dispuestos por la entidad así:

⁵ Datos tomados de los informes de gestión del III y IV trimestre de 2023 y base de datos de PQRSD escritas aportados por el área de atención al ciudadano.



En la gráfica se observa que, el 69% de las PQRSD fueron recepcionadas a través del canal virtual, seguido por el canal telefónico en un 22%.

El área de atención al ciudadano no informa, cuantas de las PQRSD recibidas por chat, fueron atendidas por robot y cuantas por asesor.

4.3. Calidad en las respuestas

Del total de PQRSD escritas (4238) se tomó una muestra aleatoria de (34) peticiones y se analizó que se resolvieran de fondo y de manera que cumplieran con los criterios de claridad, coherencia y congruencia; del análisis efectuado se desprenden las siguientes observaciones:

- i) Mediante radicado No 42023140200009315 el usuario solicitó un certificado de vigencia y antecedentes disciplinarios y en el documento se evidencia identificación plena del usuario peticionario; sin embargo, en la respuesta dada con radicado 22023140200039878 se solicita que *"suministre más información como profesión, nombres con apellidos completos y número de matrícula profesional para poder ayudarla con su requerimiento"*. Al respecto la OCI considera que con la información dada por la peticionaria estaba plenamente identificada y se podía haber validado en la base de datos que reposa en la entidad y acceder a los demás datos solicitados, elementos que eran suficientes para dar respuesta de fondo a la solicitud.

Como prueba de verificación, la OCI consulto en la plataforma BPM, con el número de cédula registrado por la peticionaria en el formulario, obteniendo la información que se puede apreciar en el anexo 1.

- ii) Mediante radicado No. 42023140200008869 el usuario solicita ayuda para poder activar la tarjeta digital y en el documento se aprecia la identificación plena del peticionario; sin embargo, en la respuesta dada con radicado 22023140200037640 se evidencia que se remitió al destinatario ciudadano anónimo y el contenido de la respuesta corresponde a

información sobre elementos de diseño de una plantilla, lo cual no responde a la solicitud del usuario de una manera adecuada, coherente y apropiada. Ver anexo 2

- iii) Mediante radicado No. 42023140200007732 el usuario solicita (...) *“un certificado o una resolución donde indique que yo como profesional de ingeniería de sistemas soy afín a la ingeniería o al área de las de telecomunicaciones” (sic)*; al revisar la respuesta emitida con radicado 22023140200034255, se evidencia, que se esta dando es información sobre la naturaleza jurídica del copnia, funciones del COPNIA y se le transcribe contenido de la página web del observatorio laboral y ocupacional del SENA, lo cual no responde de manera clara, coherente y precisa lo solicitado por el peticionario. Ver anexo 3
- iv) Mediante radicado No. 42023140200009073 el peticionario hace 3 preguntas:
1. *¿Teniendo en cuenta que la obtención del título se realizó en el año 1996, como se certifica la experiencia profesional desde esa fecha hasta la entrada en vigencia de la ley 842 de 2003 en la cual se hizo obligatoria la expedición de la matrícula profesional para poder ejercer la profesión de Ingeniería?*
 2. *De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la ley 842, para efectos de la inscripción o matrícula, toda Universidad o Institución de Educación Superior que otorgue títulos correspondientes a las profesiones allí reglamentadas, deberá remitir de oficio o por requerimiento del Copnia, el listado de graduandos cada vez que este evento ocurra, tanto al Consejo Seccional o Regional de su domicilio, como al Consejo Nacional de Ingeniería, respectivamente. ¿Dicho documento es válido para certificar mi experiencia?*
 3. *¿Existe alguna alternativa o procedimiento adicional que pueda realizar para poder certificar mi experiencia profesional, o simplemente los 18 años transcurridos desde la fecha de obtención del título año 1996 hasta la fecha de expedición de la matrícula profesional año 2014 se pierden?*

Revisada la respuesta dada con radicado No. 22023140200041238, se evidencia que se contestó dando información sobre el riesgo social del ejercicio de la ingeniería e interpretación jurisprudencial y no se resolvió de fondo de manera explícita, clara y congruente a cada uno de los interrogantes planteados por el peticionario. Ver anexo 4.

- v) Mediante radicado No. 42023140200009737, el usuario realizo las siguientes preguntas:

(...) La pregunta se enfoca en: ¿Un profesional con título de ARQUITECTO CONSTRUCTOR, puede firmar propuestas de obra civiles públicas o privadas? ¿Puede firmar presupuestos, ser director de obra, firmar planos (NO ESTRUCTURALES)?

¿Existe alguna resolución de COPNIA de equivalencia entre las carreras de INGENIERÍA CIVIL, ARQUITECTO Y ARQUITECTO CONSTRUCTOR? O si en definitiva Solamente puede hacerlo un ingeniero civil o arquitecto. (sic).

A lo que el COPNIA respondió con radicado No. 22023140200044793, dando información sobre la misión, normatividad y naturaleza jurídica del COPNIA, la finalidad de protección a la sociedad sobre el riesgo del ejercicio profesional, le transcribe contenido de la página web de la universidad nacional de Colombia -sede Medellín, sobre el perfil profesional de arquitectura y le aclara que la idoneidad de los arquitectos constructores no es equiparable ni esta autorizada para desempeñarse como ingeniero o arquitecto; así

como que le aclara que el COPNIA no es competente para determinar los requisitos de cada entidad pública, persona natural o jurídica. También, se evidencia error en la citación de la norma cuando se refiere a la "Ley 400 de 1993" (sic); además, se aprecia que la misma no va acompañada de la identificación del abogado que proyecto o reviso

Lo anterior demuestra que la respuesta se dio de manera parcial incompleta e imprecisa y no resuelve de fondo de forma clara, precisa y coherente a los interrogantes planteados por el peticionario. Ver anexo 5

vi) En el contenido de las peticiones con radicados 42023140200006473, 42023140200007164, se evidencia identificación plena del usuario peticionario; sin embargo; en las respuestas dadas con radicados 22023140200024662 - 22023140200027698, se aprecia que el comunicado se dirige al destinatario ciudadano anónimo y se remitió al correo ciudadanoanonimocopnia@gmail.com; respecto a lo anterior, la OCI considera que se podía haber validado la información del correo electrónico en la base de datos que reposa en la entidad y enviar los comunicados a los correos registrados por los peticionarios. Ver anexo 6.

vii) Mediante radicado No.42023140200008833, el usuario peticionario manifestó:

(...) verificando los requisitos de condensa indica, "Por tanto, deben ser ejecutados por profesionales de la ingeniería cuya especialidad esté relacionada con el tipo de obra a desarrollar y la competencia otorgada por su matrícula profesional, conforme a las Leyes 51 de 1986, 842 de 2003 (RETIE 10.1), y resolución 6N de 2017 del Consejo Nacional Profesional Eléctrica, Mecánica ...". y pregunto "Quisiera saber si con mi tarjeta profesional aplico para ejercer esta labor." (sic)

Revisada la respuesta dada con radicado No. 22023140200040424, se evidencia que se contestó dando información sobre el riesgo social del ejercicio de la ingeniería, perfil del egresado de ingeniería mecatrónica de la Universidad Nacional, se transcribe contenidos de la clasificación nacional de ocupaciones y le aclara que los conceptos emitidos por la Subdirección Jurídica del Copnia, no crean, modifican, ni extinguen derechos e indicándole que tienen los efectos señalados en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y delo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

En tal sentido, la OCI considera que la respuesta no resuelve de fondo y de manera explícita, clara y congruente el interrogante planteado por el peticionario. Ver anexo 7.

viii) Los radicados relacionados a continuación, presentan inconsistencias en la redacción de las respuestas, similares a las explicadas en los párrafos anteriores. ver anexo 8

Radicado petición	Radicado respuesta
42023140200007221	22023140200030152
42023140200007357	22023140200030173
42023140200008346	22023140200037753

También se evidenció que el enlace de redireccionamiento a la encuesta, colocado en las respuestas a los PQRSD con radicados Nos., 42023140200007359, 42023140200010109,

42023140200006473, 42023140200007487, no permite acceder al formulario para llenar la encuesta. ver anexo 9

4.4. Oportunidad en las respuestas

La evaluación de oportunidad en la respuesta de los PQRSD que ingresaron a la entidad durante el II semestre de 2023 se realizó basados en lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y lo definido por la entidad en el procedimiento de PQRS AC-pr-01 Vigente a partir de noviembre 2020 8a. Actualización.

Es de anotar, que mediante correo electrónico de fecha 26 de febrero de 2024, el área atención al ciudadano informó a la OCI, que en la base de datos de PQRSD aportada inicialmente, "se detectó una inconsistencia en los tiempos máximos de respuesta de 52 peticiones contestadas en julio, por ello, comparto en adjunto la sábana de datos que contiene los 52 consecutivos de PQRS que requirieron la corrección de la fecha máxima de respuesta (o fecha de vencimiento), dado que en el informe (versión 15, del área TIC, del 24 de enero), registró en el campo "fecha respuesta Max", la fecha de creación de la PQRS y no la correcta que es la fecha del vencimiento legal, ya que de no corregirse estas PQRS quedarían vencidas." (sic.)

Tomando en cuenta lo anterior se cotejó y realizaron los ajustes en las fechas máximas de respuesta de las 52 PQRSD que presentaron la inconsistencia y se procedió a la medición de los tiempos de respuesta de 4238 PQRSD recibidas por el canal escrito, durante el II semestre de 2023,⁶ calculando los días transcurridos entre el día hábil siguiente a la fecha de creación del PQRS o ingreso a la entidad y la fecha de firmado, obteniendo el siguiente resultado:

Tiempo de respuesta	Consulta de normatividad (T.R. 30 días)	Consultas y verificación de registro (T.R. 10 días)	Derecho de petición (T.R. 15 días)	Felicitaciones y sugerencias (T.R. 15 días)	Quejas y reclamos del servicio (T.R. 15 días)	Total
Respuesta en términos	114	285	3710	1	75	4185
Respuestas extemporáneas	3	8	38	0	4	53
Solicitudes reiteradas	0	0	0	0	0	0
Total	117	293	3748	1	79	4238

Fuente: Base de datos aportada por el área de atención al ciudadano

A continuación, se relacionan las PQRSD que presentaron extemporaneidad en las respuestas:

⁶ Base de datos aportada por el área de atención al ciudadano.



Número de radicado	TipoPQR	Número de radicado	TipoPQR
42023140200006942	Consultas y verificación de registro	42023140200007425	Derecho de Petición
42023140200007437	Consultas y verificación de registro	42023140200007501	Derecho de Petición
42023140200007463	Consultas y verificación de registro	42023140200007508	Derecho de Petición
42023140200007781	Consultas y verificación de registro	42023140200007514	Derecho de Petición
42023140200007910	Consultas y verificación de registro	42023140200007547	Derecho de Petición
42023140200008646	Consultas y verificación de registro	42023140200007572	Derecho de Petición
42023140200009426	Consultas y verificación de registro	42023140200007609	Derecho de Petición
42023140200010276	Consultas y verificación de registro	42023140200007619	Derecho de Petición
42023140200006483	Derecho de Petición	42023140200007715	Derecho de Petición
42023140200006550	Derecho de Petición	42023140200007749	Derecho de Petición
42023140200006722	Derecho de Petición	42023140200008107	Derecho de Petición
42023140200006739	Derecho de Petición	42023140200008192	Derecho de Petición
42023140200006742	Derecho de Petición	42023140200008436	Derecho de Petición
42023140200006834	Derecho de Petición	42023140200008442	Derecho de Petición
42023140200006836	Derecho de Petición	42023140200008446	Derecho de Petición
42023140200006837	Derecho de Petición	42023140200008615	Derecho de Petición
42023140200006838	Derecho de Petición	42023140200009126	Derecho de Petición
42023140200006840	Derecho de Petición	42023140200009860	Derecho de Petición
42023140200006855	Derecho de Petición	42023140200010010	Derecho de Petición
42023140200006894	Derecho de Petición	42023140500007824	Derecho de Petición
42023140200006916	Derecho de Petición	42023147000008178	Derecho de Petición
42023140200006925	Derecho de Petición	42023140200007415	Quejas y Reclamos del servicio
42023140200007200	Derecho de Petición	42023140200007600	Quejas y Reclamos del servicio
42023140200007399	Derecho de Petición	42023140200007841	Quejas y Reclamos del servicio
42023140200007420	Derecho de Petición	42023140200009945	Quejas y Reclamos del servicio

Adicionalmente, se encontró que las peticiones con número de radicados 42023140200007229, 42023140200007739, 42023140200007973, se contestaron de manera extemporánea, ya que se clasificaron como consulta de normatividad, pero realmente corresponden a derechos de petición sobre trámite de la entidad, por lo que les aplicaría los tiempos definidos para este tipo de PQR.

4.5. Quejas contra funcionario público

Revisada la base de datos de PQRSD escritas aportada por el área de atención al ciudadano se hallaron (6) quejas, motivadas por fallas en la atención a través de los canales de atención como se describe a continuación:

Radicado	Motivo de la queja
42023140200007618	Insatisfacción con el servicio prestado por el funcionario en el chat
42023140200008206	Insatisfacción con el servicio prestado en el canal telefónico y chat
42023140200009636	Insatisfacción con el servicio prestado por el funcionario en el chat
42023140200010110	Insatisfacción con el servicio prestado por el funcionario, en la atención presencial en sede regional
42023140200010468	Insatisfacción con el servicio prestado por el funcionario, en la atención presencial en sede regional
42023140200010586	Traslado de queja MEN - Procuraduría de Antioquia

Las anteriores quejas están siendo objeto de investigación por parte de la oficina de control disciplinario interno.

4.6. Distribución de PQRSD en las diferentes áreas de la entidad, según su naturaleza.

Área, regional y/o seccional	Consulta de normatividad (T.R. 30 días)	Consultas y verificación de registro (T.R. 10 días)	Derecho de petición (T.R. 15 días)	Felicitaciones y sugerencias (T.R. 15 días)	Quejas y reclamos del servicio (T.R. 15 días)	Total
Atención al ciudadano	85	170	3452	2	57	3766
Subdirección administrativa y financiera			1			1
Subdirección Jurídica	19	2	34			55
Subdirección de planeación		4	22		3	29
Registro	13	117	219		19	368
Contratación			3			3
Gestión Humana			10			10
Presupuesto	1		2			3
Antioquia			2			2
Valle			1			1
Total	118	293	3746	2	79	4238

Las áreas con mayor participación porcentual en la respuesta de PQRSD son atención al ciudadano con un 89% y registro con un 9%, sumando entre las dos el 98% de las respuestas.

5. Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos

De acuerdo con el apartado 9.1.2 de la norma ISO 9001, la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

De conformidad con lo requerido en la norma citada, la Entidad realiza la medición trimestral de la percepción ciudadana, solicitando mediante correo electrónico⁷, a la totalidad de los usuarios que adelantaron trámites, el diligenciamiento de una encuesta. El objetivo de la encuesta es medir la satisfacción del usuario, con relación a los trámites de la entidad.

A continuación, se muestra el resultado obtenido en la aplicación de las encuestas:

⁷ Ficha técnica de la encuesta de satisfacción



Encuestas aplicadas II semestre -2023					
III. TRIMESTRE DE 2023			IV. TRIMESTRE DE 2023		
Trámite y canal de atención	Enviadas	Con respuesta	Trámite	Enviadas	Con respuesta
Registro profesional	11.724	1.235	Registro Profesional	13.055	2.511
Permiso temporal	91	12	Permiso temporal	86	23
Devoluciones de dinero	75	11	Devoluciones de dinero	107	20
Chat	2111	1747	Chat	1534	1534
Total	14.001	3.005	Total	14.782	4.088

Fuente: Informes de gestión III y IV trimestre 2023

De acuerdo con la información aportada por el área de atención al ciudadano, para el segundo semestre de 2023, se obtuvo un nivel promedio de satisfacción en los tramites y canal de comunicación evaluados, como se muestra a continuación:



No se reportó por parte del área de atención al ciudadano, medición del nivel de satisfacción sobre los canales de atención presencial, telefónica, escrita y WhatsApp.

6. CONCLUSIONES

- En el II semestre de 2023 se recibieron 79 quejas sobre los servicios prestados por la entidad, ocasionadas principalmente por demoras en la expedición de la matrícula profesional y/o certificado de inscripción, dificultades en la activación de la tarjeta digital y errores en los datos personales del registro profesional entre otras.
- Durante el segundo semestre de 2023, se recibieron 47.779 peticiones a través de los diferentes canales establecidos por la entidad, siendo el canal virtual el más utilizado por los usuarios.
- En la clasificación por tipo de las 4238 peticiones recibidas por el canal escrito, se observa que el 88% de las peticiones radicadas por los grupos de interés, corresponden a temas como: solicitar información sobre tramites de la entidad, conceptos relacionados con permisos temporales a profesionales extranjeros y solicitudes de devoluciones de dinero.
- En la revisión de la calidad de la respuesta de las PQRSD, se encontró que no se están dando respuestas claras, precisas, concretas y adecuadas a los interrogantes e inquietudes planteadas por los peticionarios

- En la evaluación de la oportunidad en las respuesta, a las 4238 peticiones recibidas por el canal escrito, se identificaron 53 PQRSD que presentaron extemporaneidad en la respuesta.
- Se presentaron seis (6) quejas contra funcionario de la entidad, las cuales estan siendo investigadas por la oficina de control disciplinario interno.
- El 89% de las PQRSD recibidas por el canal escrito fueron atendidas por el área de atención al ciudadano, seguida por el área de registro con un 9%
- Para el servicio de trámite de registro profesional y permisos temporales se obtuvo una calificación en nivel de satisfacción del 92%, el servicio de trámite de devolución de dinero presento una calificación de nivel de satisfacción 66% y el canal de chat un 80%

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda analizar las causas que generar dificultad en la activación de la tarjeta digital e implementar acciones o mecanismos que permitan corregir los inconvenientes presentados y faciliten a los usuarios el descargue efectivo de la tarjeta digital; así mismo, implementar controles para evitar que se presenten errores en los datos personales y demoras en la expedición del registro profesional.
- Se recomienda clasificar las peticiones que ingresan por el canal virtual y telefónico, por tipo y tema como se describe en el procedimiento de PQRS AC-pr-01 Vigente a partir de noviembre 2020 8a. Actualización.
- La OCI recomienda que toda respuesta que se dé a PQRSD que impliquen la interpretación normativa o un concepto jurídico, sea sometida a revisión y aprobación por parte de la subdirección jurídica.
- Se recomienda realizar un ejercicio de medición y calificación por parte de los usuarios, sobre la claridad en las respuestas emitidas por la entidad o realizar un análisis interno de la calidad de las respuestas dadas a los PQRSD, en cuanto a estructura, diseño, contenido y tomando en cuenta las características particulares de los ciudadanos que radican solicitudes.
- Se recomienda estandarizar y ajustar el formulario de radicación de PQRSD, atendiendo las indicaciones contenidas en anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 expedida por MINTIC.
- Nuevamente, se recomienda en la emisión de las respuestas a las PQRSD que ingresan a la entidad, aplicar las recomendaciones impartidas en la guía de lenguaje claro para servidores públicos en Colombia expedida por el DNP.
- Se recomienda, antes de emitir una respuesta de fondo examinar integralmente las peticiones, con el fin de establecer si cumple con las condiciones de contenido y modalidad adecuada, de conformidad con lo establecido en el procedimiento de

peticiones, quejas y reclamos y sugerencias⁸ y atendiendo a lo establecido en el artículo 14 y 16 de la Ley 1755 de 2015.

Es importante resaltar que, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, artículo 31. 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.", por lo que se procede a dar traslado del presente informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad, para que se proceda conforme las normas disciplinarias, a determinar la existencia o no de presuntas faltas disciplinarias por parte de quienes han intervenido en los trámites relacionados.

Finalmente, se recuerda que, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno de la Entidad, se recomienda tomar en cuenta las observaciones y recomendaciones planteadas y si lo consideran pertinente, diseñar un plan de mejora.

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

Elaboró: Rocio Porras-Profesional Universitario OCI

⁸ AC-pr-01 Vigente a partir de noviembre 2020 8a. Actualización.