



JULIO - DICIEMBRE DE 2020

**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 .....	16

## 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 2020.

### 3. ALCANCE

El documento describe las acciones adelantadas por la entidad desde el 01 de julio hasta el 31 de diciembre de 2020, a partir de los lineamientos establecidos en la normatividad vigente en materia de atención de peticiones, quejas, reclamos y recomendaciones.

### 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	<a href="http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos">http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos</a>	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		<a href="http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos">http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos</a> <a href="mailto:notificacionesjudiciales@copnia.gov.co">notificacionesjudiciales@copnia.gov.co</a>	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 -Copia- y su sede Nacional. <a href="https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion">https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion</a>	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: <a href="https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/buzon-sugerencias">https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/buzon-sugerencias</a> 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 <a href="https://copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/contenidos/Directorio_Funcionarios.pdf">https://copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/contenidos/Directorio_Funcionarios.pdf</a>	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	<a href="http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano">http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano</a>	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 julio y el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil veinte (2020), 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 y usuarias en la línea telefónica.

De conformidad con los diferentes canales de comunicación a los cuales pueden acceder usuarios y usuarias 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 han sido radicadas y recepcionadas en el área de Atención al Ciudadano, a partir de cada uno de los canales de comunicación con los que cuenta la entidad.
- 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 se establece los siguientes tiempos de respuesta:

*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 segundo semestre de 2020 se recibieron un total de 43.461 PQR's, cuya distribución por canales se puede observar en el siguiente cuadro:

Tabla 3 Número de PQR's

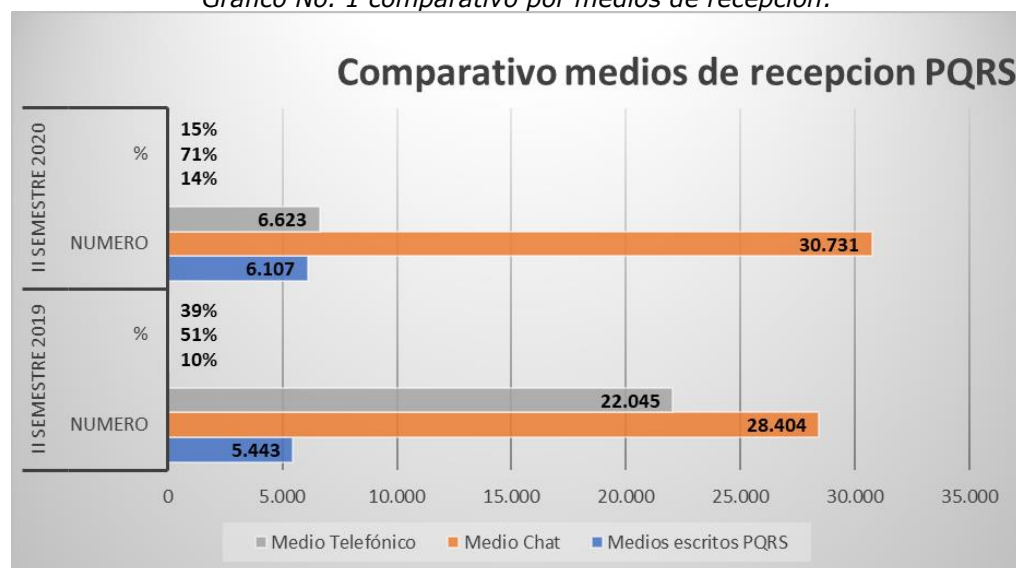
Medio de recepción	II Semestre 2019		II Semestre 2020		Variación Absoluta	% de Variación
	Numero	%	Numero	%		
Medios escritos PQRS	5.443	10%	6.107	14%	664	12%
Medio Chat	28.404	51%	30.731	71%	2.327	8%
Medio Telefónico	22.045	39%	6.623	15%	-15.422	-70%
<b>TOTAL</b>	<b>55.892</b>	<b>100%</b>	<b>43.461</b>	<b>100%</b>	<b>-12.431</b>	<b>-22%</b>

Fuente: Reporte PQR's Atención al Usuario - OCI

Lo anterior representó una disminución del 22% en el número total de PQR's tramitadas en el segundo semestre de 2020, respecto del numero registrado en el segundo semestre del año 2019, cuyo registro fue de 55.892 PQR's.

Se observa, en el anterior cuadro, un cambio en la estructura o peso porcentual del uso de los canales, ya que aunque el medio de chat sigue siendo el primer canal de trámite, éste pasó de tener un peso del 51% en el total de PQR's en el segundo semestre de 2019 a un 71% en el segundo semestre de 2020; mientras que el canal de medio telefónico se redujo del 39% en el 2019 a un 15% en el 2020 y el medio escrito subió del 10% en 2019 a un 14% en 2020. Para facilitar la lectura de los anteriores registros, se incluye el siguiente gráfico:

Grafico No. 1 comparativo por medios de recepción:



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

## PQRS POR MEDIOS ESCRITOS

Teniendo en cuenta la información registrada en las diferentes herramientas tecnológicas con las que cuenta el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería -Copnia, se identificó el registro de 6.107 PQR's, presentadas por medios escritos, en el segundo semestre de 2020. Este resultado representó **un aumento** del 12% respecto al segundo semestre del año 2019, cuyo dato registró, para esa época, un total de 5.443 PQR's.

En el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento histórico de las PQR's en los segundos semestres del periodo entre 2016 y 2020, observando, en la última columna, la variación porcentual del último año.

Tabla 4 Número de PQR's

Tipo de PQRS	Segundo Semestre 2016	Segundo Semestre 2017	Segundo Semestre 2018	Segundo Semestre 2019	Segundo Semestre 2020	Variación porcentual 2019-2020
	Total PQRS	Total PQRS	Total PQRS	Total PQRS	Total PQRS	%
Felicitaciones	6	4	4	4	13	225%
Consulta normatividad	347	391	376	192	227	18%
Consulta Verificación de Registros	2229	2277	445	570	353	-38%
Derechos de Petición	791	642	3134	4516	5322	18%
Quejas prestación del servicio	9	13	6	99	120	21%
Reclamos	66	21	5	62	0	-100%
Sugerencias	10	2	1	0	0	0%
Solicitudes de conceptos Jurídicos para el ejercic					59	0%
Solicitudes de Rectificaciones permisos temporales					13	0%
Sin tipo de PQRS	5	12	8	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>3463</b>	<b>3362</b>	<b>3979</b>	<b>5443</b>	<b>6107</b>	<b>12%</b>

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Del total de 6.107 PQRS del segundo semestre de 2020, se observa que el 87% son derechos de petición, el 6% consultas de verificación, el 4% consulta normativa y el 2% quejas por prestación del servicio, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Tabla 5 Distribución por concepto de PQR's

Tipo de PQRS	Segundo Semestre 2020	%
	Total PQR's	Total PQR's
Felicitaciones	13	0,21%
Consulta normatividad	227	4%
Consulta Verificación de Registros	353	6%
Derechos de Petición	5322	87%
Quejas prestación del servicio	120	2%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Solicitudes de conceptos Jurídicos para el ejercicio	59	0,97%



Tipo de PQRS	Segundo Semestre 2020	%
	Total PQR's	Total PQR's
Solicitudes de Rectificaciones permisos temporales	13	0,21%
Sin tipo de PQRS	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>6107</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

A continuación, se muestra el comportamiento histórico de cada uno de los tipos de PQRS presentados en los segundos semestres entre 2017 y 2020.

Tabla 6 Clasificación por tipos de PQR's

Tipo de PQRS	Segundo Semestre 2016	Segundo Semestre 2017	Segundo Semestre 2018	Segundo Semestre 2019	Segundo Semestre 2020
Felicitaciones	6	4	4	4	13
Consulta normatividad	347	391	376	192	227
Consulta Verificación de Registros	2229	2277	445	570	353
Derechos de Petición	791	642	3134	4516	5322
Quejas prestación del servicio	9	13	6	99	120
Reclamos	66	21	5	62	0
Sugerencias	10	2	1	0	0
					59
					13
Sin tipo de PQRS	5	12	8	0	0
<b>Total general</b>	<b>3463</b>	<b>3362</b>	<b>3979</b>	<b>5443</b>	<b>6107</b>

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Las felicitaciones muestran una curva ascendente en el año 2020, al pasar de 4 felicitaciones en los segundos semestres de 2017 y 2018 a 16 en el segundo semestre de 2020, lo que representa un incremento del 225%, como se puede ver en el siguiente gráfico:

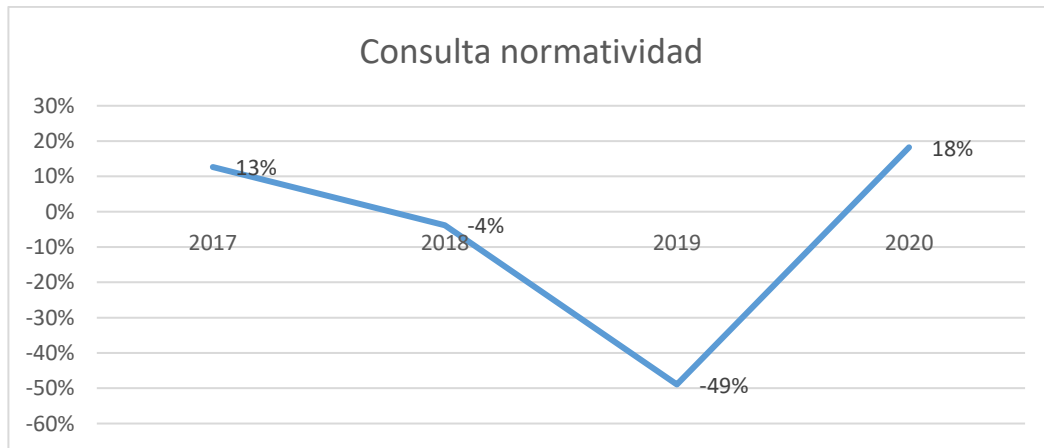
Gráfico 2 Tendencia PQRS- felicitaciones



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Respecto de las PQR's asociadas a consultas normativas, se observa que entre los años 2017 a 2019, la tendencia fue decreciente, llegando a una disminución hasta del 49% en el segundo semestre de 2019, posteriormente se observa que el segundo semestre de 2020 registró un incremento del 18% en estas consultas frente al 2019.

Gráfico 3 Tendencia PQRS- Consulta normativa

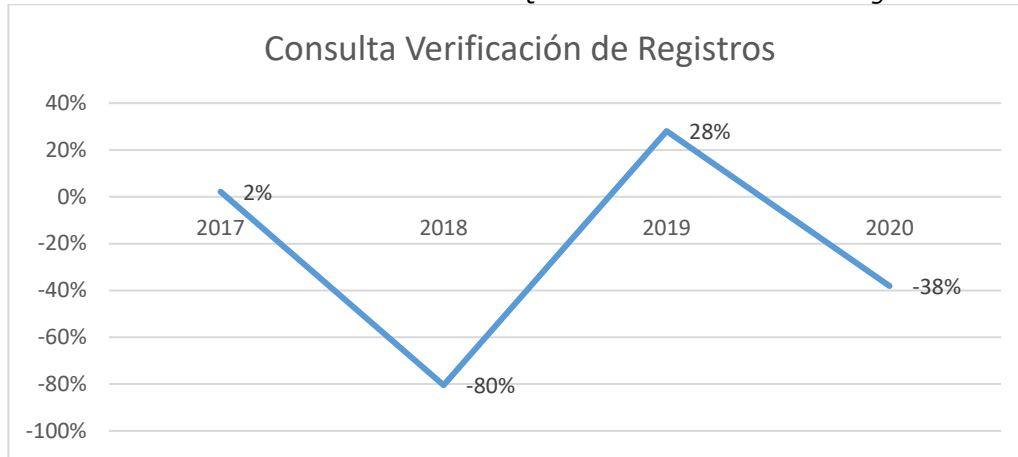


Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Las PQR's asociadas a consulta por verificación de registros, muestra una tendencia fluctuante, con una disminución de 80% en el segundo semestre del año 2018, un incremento del 28% en el segundo semestre de 2019 y nuevamente una disminución del 38% en el segundo semestre de 2020.



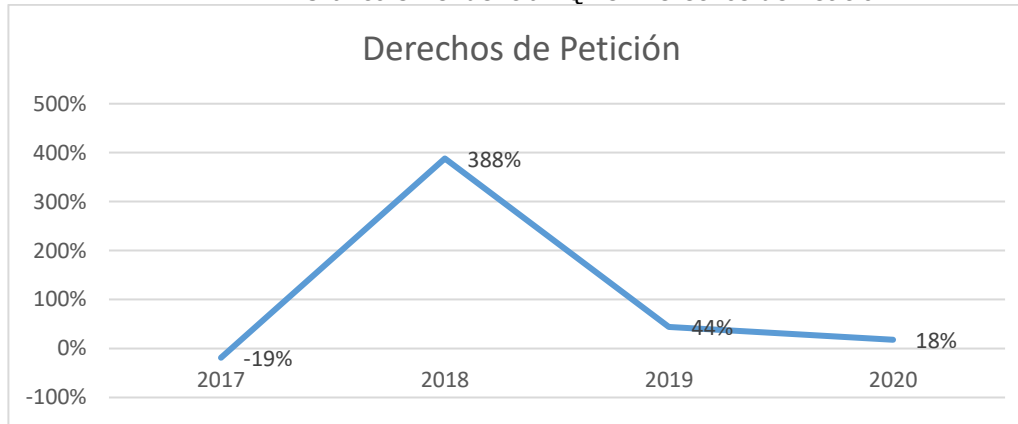
Gráfico 4 Tendencia PQRS- Consulta verificación registro



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Durante el segundo semestre de 2018, se observó un incremento del 388% en el número de Derechos de petición frente al 2017, para el segundo semestre de los años 2019 y 2020, se observa un crecimiento del 44% y del 18% frente a los años inmediatamente anteriores.

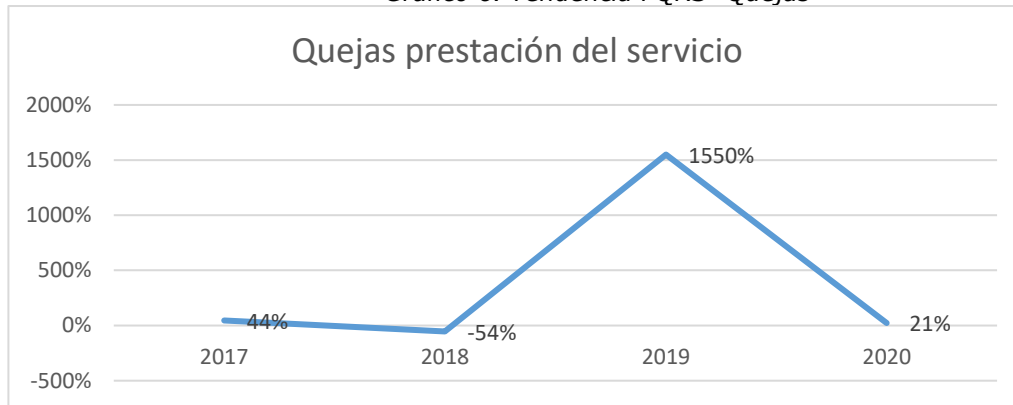
Gráfico 5 Tendencia PQR's- Derechos de Petición



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Las PQR's, asociadas a quejas por la prestación de servicios, habían mostrado una reducción del 54% durante el segundo semestre de 2018, para el segundo semestre de 2019 crecieron en un 1550% y para el segundo semestre de 2020 el incremento es del 21%.

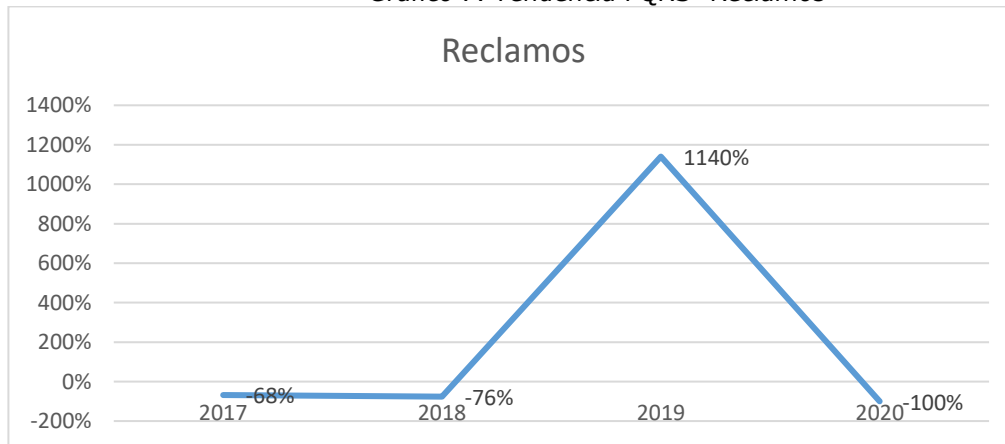
Gráfico 6. Tendencia PQRS- Quejas



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Las PQR's asociadas a reclamos, mostraron una tendencia de crecimiento del 1140% en el segundo semestre de 2019 y para el segundo semestre de 2020 se observa un decrecimiento del 100%

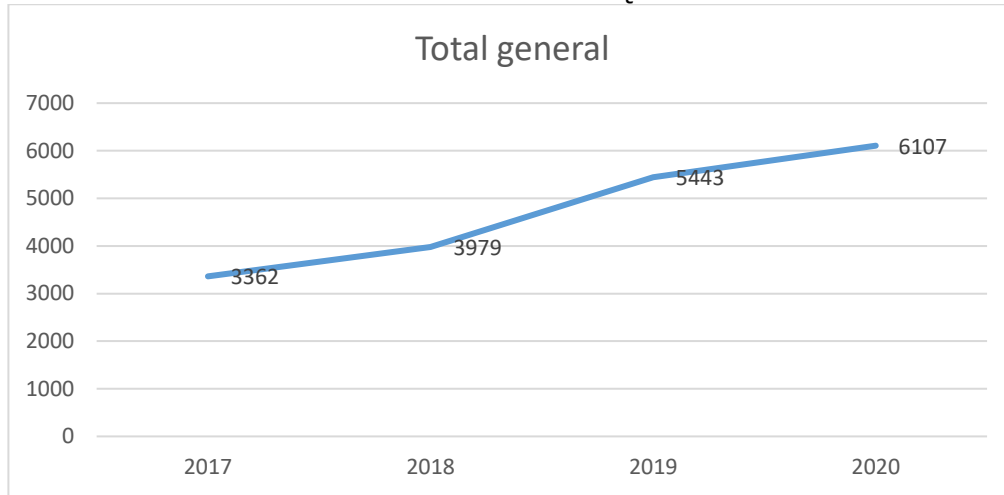
Gráfico 7. Tendencia PQRS- Reclamos



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Al revisar el comportamiento del número total de PQRS de cada segundo semestre de los años 2017 a 2019, tenemos que la tendencia general es de crecimiento, como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico 7. Tendencia PQRS- Total General



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Respecto a los tiempos de respuesta de las PQR's, se puede observar en el siguiente cuadro, que existe un porcentaje promedio, en los segundos semestres de los años de 2016 hasta el 2020, del 16% en el número de PQR's atendidas fuera de los plazos normativos. Cabe resaltar que, para el segundo semestre de 2020, el porcentaje de incumpliendo bajó al 4%, no siendo ello un resultado plenamente positivo, si se tiene en cuenta que este indicador debe estar en cero.

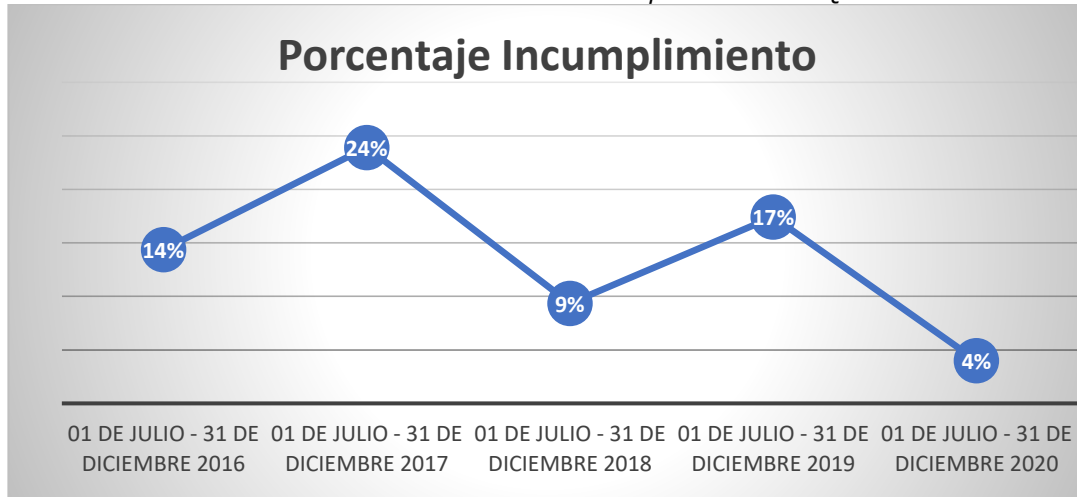
Tabla 7. Tiempos de respuesta

Periodos	Cantidad Recibidas	Cantidad Fuera de Términos	Porcentaje Incumplimiento
01 de julio - 31 de diciembre 2016	3463	498	14%
01 de julio - 31 de diciembre 2017	3362	804	24%
01 de julio - 31 de diciembre 2018	3979	372	9%
01 de julio - 31 de diciembre 2019	5443	948	17%
01 de julio - 31 de diciembre 2020	6107	264	4%
promedio SEMESTRAL general	4471	577	16%

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Para mayor ilustración en el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento histórico, durante los segundos semestres, de este indicador:

Gráfico 8. Tendencia incumplimiento en PQRS



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

### PQRS – CHATS

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, cuenta con una herramienta tecnológica que le permite obtener un Software especializado de chat, el cual se encuentra integrado a la página web de la entidad, que garantiza la compatibilidad con navegadores web y móviles. Dicha herramienta tecnológica cuenta con un sistema de ayuda automático, construido a partir de aquellas preguntas frecuentes que se identificaron y están asociadas a:

- Atención al Ciudadano.
- Denuncias.
- Generalidades Copnia.
- Oficinas Seccionales.
- Otros Consejos.
- Trámites.

Esta herramienta permite que la atención que tienen los usuarios y usuarias con los asesores y asesoras de la entidad sea para solicitudes y/o requerimientos específicos y de mayor complejidad.

En el segundo semestre de 2020, se registraron 30.731 atenciones por Chat, distribuidas mensualmente como se puede observar en el siguiente cuadro:

Tabla 8. Total de chat en segundo semestre 2020

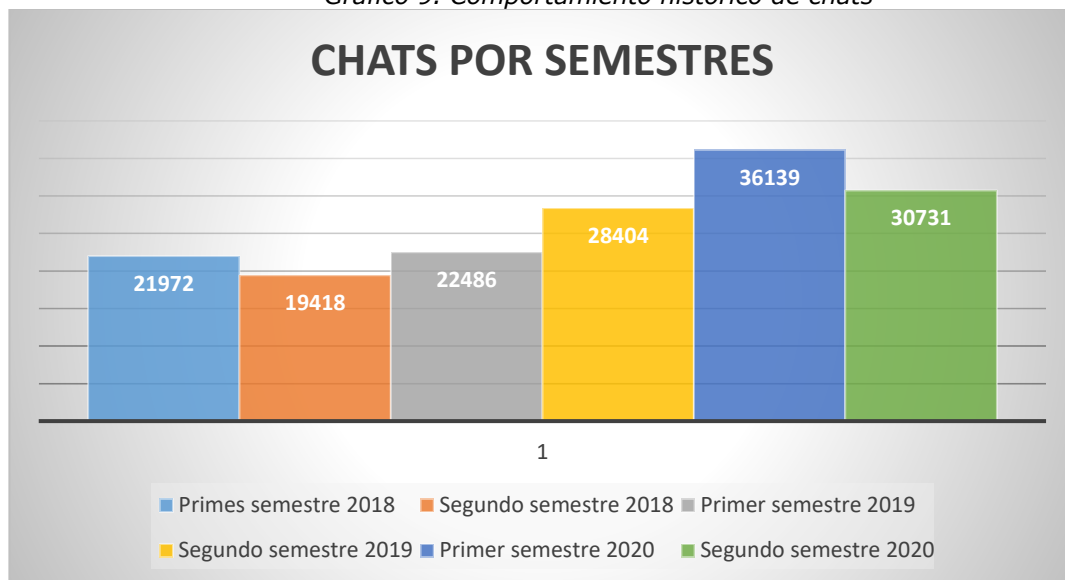
MES	No. De chats	%
Julio	6966	23%
Agosto	5819	19%
Septiembre	4603	15%
Octubre	5571	18%

MES	No. De chats	%
Noviembre	4182	14%
Diciembre	3590	12%
Total	30731	100%

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

En la siguiente gráfica, se puede observar el comportamiento histórico de los chats, durante los primeros y segundos semestres de los años 2018 al año 2020.

Gráfico 9. Comportamiento histórico de chats



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

En el siguiente cuadro, se puede observar la variación porcentual histórica, del número de chats atendidos por semestre, en los años de 2018 a 2020.

Tabla 9. 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%

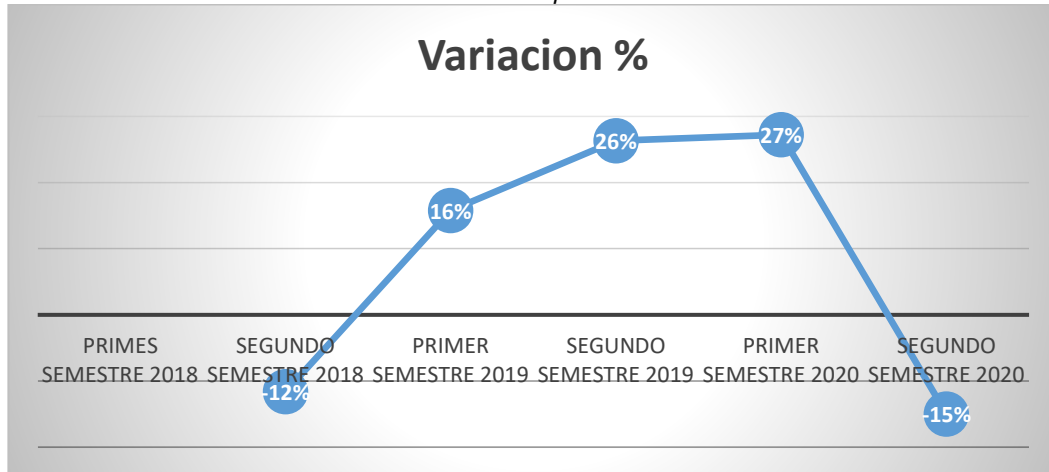
Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Igualmente, en la siguiente grafica se puede observar la curva de variación porcentual por semestres, del numero de chats por semestre, frente a la cual se puede evidenciar



que, entre los años 2018 y 2019 y el primer semestre de 2020 se presentó un incremento en el número de chats atendidos, mientras que para el segundo semestre de 2020 se observa un decrecimiento del 15% en estas atenciones.

Gráfico 10. Variación porcentual histórico de chats



### PQRS – LLAMADAS TELFONICAS

La atención de la línea telefónica se encuentra centralizada y a cargo del área de Atención al Ciudadano. A partir del día 13 de marzo de 2020, el COPNIA suspendió la atención de usuarios mediante el canal telefónico, en virtud de la emergencia sanitaria derivado de la pandemia de Covid-19. Sin embargo, teniendo la prioridad a la atención al ciudadano, desde el 17 de junio de 2020, se implementó nuevas líneas de contacto, como se ve en la siguiente ilustración:

#### Ilustración 1. Líneas de Atención



De acuerdo con el reporte generado para el segundo semestre de 2020, se registraron un total de 6.623 solicitudes a través de la línea telefónica, registrando así una reducción del 70%, respecto de las llamadas en el segundo semestre de 2019, como se puede observar en el siguiente cuadro:



Tabla 19 Total de llamadas por semestres

	I Semestre 2019	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2020
	22.633	22.045	6.528	6.623
<b>Variación %</b>		-3%	-70%	1%
<b>Variación segundo semestre 2020 Vs 2019</b>				<b>-70%</b>

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los análisis comparativos que se realizaron en este informe se observó que durante el segundo semestre del 2020:

1. Se observa una **disminución del 22%** en el número de atenciones PQR's en el segundo semestre de 2020, respecto del número registrado en el segundo semestre del año 2019.
2. Se observa un incremento del 8% en el uso del chat, como medio de gestión de PQR's, durante el segundo semestre del 2020, frente al mismo periodo del 2019.
3. Se observa una reducción del 70% en el uso del medio telefónico para gestión de PQR's en el segundo semestre 2020, frente al mismo periodo del 2019.
4. Se observa que el uso de medio escrito para PQR's aumentó en 12% durante el segundo semestre del 2020, frente al mismo periodo del 2019.
5. El 87% de las PQR's gestionadas por medio escrito durante el segundo semestre 2020 están asociadas a derechos de petición.
6. Se observa un nivel de incumplimiento de los términos de respuestas a las atenciones escritas del 4% durante el segundo trimestre 2020. Lo que indica una disminución en los incumplimientos de los tiempos para responder PQR's frente al mismo periodo del 2019.
7. Se observa que las felicitaciones crecieron en un 225%, ya que, durante el segundo semestre del 2019, se evidenció 4 felicitaciones y para el mismo periodo de las 2020 se presentó 13 felicitaciones.
8. Respecto a las quejas se observa que aumentó en un 21%, ya que, durante el segundo semestre del 2020, se evidenció 120 quejas y para el mismo periodo del 2019, se presentó 99.
9. 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.



10. 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.
  
11. 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>
  
12. Teniendo en cuenta que la Ley 1474 de 2011 que establece en su artículo 73, que cada entidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y que dicha estrategia contemplará, entre otras los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y en su artículo 76, en consecuencia, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, registró en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de Atención al Ciudadano, a las cuales la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y control oportunamente, como se puede evidenciar en el siguiente enlace: <https://copnia.gov.co/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>
  
13. El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, publica información actualizada de conformidad con la Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública correspondiente a las PQRS recibidas en la vigencia 2020, en el siguiente enlace: <http://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-pqrs>.

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