

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PORCENTAJE DE AVANCE ACTIVIDADES	PORCENTAJE FINAL DE AVANCE	AVANCE CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE 2024
<b>COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO</b>	<b>Subcomponente 1</b> Política de Administración del Riesgo de Corrupción	1.1 Socialización de metodología de administración de riesgos	Socialización realizada	Profesional de gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento	Abril 2024	100%	<b>100%</b>	En el Subcomité de Gestión Integral, del 22 de abril de 2024, se realizó socialización de la metodología de administración de riesgos. En la sesión asistieron líderes de procesos, y secretarios regionales y seccionales, adicionalmente, el área de Planeación Control y seguimiento envió comunicado el 22 de marzo, para el desarrollo del taller de riesgos correspondiente al I trimestre de 2024.
	<b>Subcomponente 2</b> Construcción de mapa de riesgos de corrupción	2.1 Definición mapa de riesgos de corrupción 2024	Mapa de riesgos de corrupción aprobado	Profesional de gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento	Enero 2024	100%	<b>100%</b>	Desde la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento, fue definido y publicado el mapa de riesgos de corrupción en el mes de enero 2023. Ver Link <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/3.%20PAAC%20v2.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/3.%20PAAC%20v2.pdf</a>
	<b>Subcomponente 3</b> Consulta y divulgación	3.1 Publicación del proyecto de mapa de riesgos de corrupción en la página web	Proyecto de mapa de riesgos de corrupción publicado	Profesional de gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento	Enero 2024	100%	<b>100%</b>	El martes 23 de enero de 2024, en la página web de la entidad se publicó el proyecto de mapa de riesgos de corrupción, con el fin de incentivar a los funcionarios y ciudadanos a participar en su construcción.  <a href="https://www.copnia.gov.co/noticias/participe-en-la-construccion-del-plan-anticorruccion-y-de-atencion-al-ciudadano-2024">https://www.copnia.gov.co/noticias/participe-en-la-construccion-del-plan-anticorruccion-y-de-atencion-al-ciudadano-2024</a>
		3.2 Socialización del proyecto de mapa de riesgos de corrupción con los funcionarios	Proyecto de mapa de riesgos de corrupción socializado	Profesional de gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento	Enero 2024	100%		Por medio del correo institucional DL- Comunicaciones, el 23 de enero 2024 se socializó el proyecto de construcción del mapa de corrupción con los funcionarios de la entidad, así mismo, el 6 de febrero de 2024 se envió comunicado respecto a la actualización de los planes institucionales para 2024.
		3.3 Publicación del mapa de riesgos de corrupción 2024	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Profesional de gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento	Enero 2024	100%		El mapa de riesgos de corrupción fue publicado el 23 de enero de 2024, en la página web de la entidad. <a href="https://www.copnia.gov.co/transparencia/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano#:~:text=En%20cumplimiento%20de%20lo%20establecido,la%20lucha%20contra%20la%20corrupci%C3%B3n.">https://www.copnia.gov.co/transparencia/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano#:~:text=En%20cumplimiento%20de%20lo%20establecido,la%20lucha%20contra%20la%20corrupci%C3%B3n.</a>
	<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y revisión	4.1 Revisión al mapa de riesgos 2024	Mapa de riesgos institucional revisado	Profesional de gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento	Abril 2024 Julio 2024 Octubre 2024	100%	<b>100%</b>	La Subdirección de Planeación Control y Seguimiento envía correo el 30 de septiembre de 2024, en el cual, se remite la información para la ejecución del taller de riesgos correspondiente al III trimestre 2024, donde los líderes de proceso tienen la responsabilidad de revisar y actualizar los mapas de riesgo.
	<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1 Efectuar los seguimientos al Mapa de Riesgos de corrupción	Informes de seguimiento	Control Interno	Mayo 2024 Septiembre 2024	100%	<b>100%</b>	Se encuentra en proceso el informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción para el tercer cuatrimestre del 2024, por parte de la Oficina de Control Interno.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Consultar a la ciudadanía los temas de interés para priorización en rendición de cuentas	Análisis resultado encuesta	Profesional del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Febrero 2024	100%	100%	Desde el área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones se diseñó y publicó la encuesta acerca de los temas de interés que deberían ser priorizados durante la audiencia de rendición de cuentas 2024, por medio de las redes sociales (Instagram, LinkedIn y X (Twitter)). El tema seleccionado fue Internacionalización del registro profesional.
		1.2	Publicar en la página web la rendición de cuentas realizada	1 publicación	Profesional del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Abril 2024	100%		La audiencia fue programada para el 18 de abril de 2024 y en la página web de la entidad se encuentra publicada la información presentada en la rendición de cuentas. <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/PRESENTACIONES%20RENDICION%20DE%20CUENTAS.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/PRESENTACIONES%20RENDICION%20DE%20CUENTAS.pdf</a>
		1.3	Publicación del documento "El COPNIA en Cifras", como una herramienta de rendición de cuentas	Publicación realizada	Profesional del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Mayo 2024	100%		Desde el área de Planeación Control y seguimiento se diseñó el informe "El COPNIA en cifras", con los resultados de la gestión 2023, el mismo, se encuentra publicado en la sección publicaciones de la página web de la entidad. <a href="https://www.copnia.gov.co/transparencia/publicaciones">https://www.copnia.gov.co/transparencia/publicaciones</a>
	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Coordinar la ejecución de la rendición pública de cuentas vigencia 2023	1 Rendición	Profesional del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Abril 2024	100%	100%	La audiencia de rendición de cuentas fue transmitida el 18 de abril de 2024, por medio de las plataformas teams (funcionarios de la entidad) y YouTube (partes interesadas externas).
		2.2	Participación en eventos donde asistan diferentes públicos objetivo del COPNIA	4 eventos	Profesional del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Febrero 2024- Diciembre 2024	100%		Se observó que, desde la Dirección General y en compañía del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones la entidad participó en distintos eventos durante el IV trimestre 2024, donde participaron distintos grupos de interés para el COPNIA:  1. IV Encuentro Bilateral con Portugal y en el Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería organizado por ACOFI. <a href="https://www.instagram.com/p/DAgXEX183Ng/">https://www.instagram.com/p/DAgXEX183Ng/</a> <a href="https://www.instagram.com/p/DAeg3uevNHP/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DAeg3uevNHP/?img_index=1</a> <a href="https://www.instagram.com/p/DAWpF_XvHhR/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DAWpF_XvHhR/?img_index=1</a>  2. COP16 - conversación global sobre biodiversidad y cambio climático. <a href="https://www.instagram.com/p/DBuKy5FpIVv/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DBuKy5FpIVv/?img_index=1</a>  3. XXI Congreso Colombiano de la Ciencia del Suelo. <a href="https://www.instagram.com/p/DAtYI8ixd7q/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DAtYI8ixd7q/?img_index=1</a>  4. 4vo Encuentro de Facultades de Ingeniería de Nariño (REDFING). <a href="https://www.instagram.com/p/DBcGwNKviVw/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DBcGwNKviVw/?img_index=1</a>  5. XVI EIMIAA Encuentro Iberoamericano de Mujeres Ingenieras <a href="https://www.instagram.com/p/DCrcI5JeR8/">https://www.instagram.com/p/DCrcI5JeR8/</a>

	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Coordinar la ejecución de reuniones con los funcionarios para incentivar la rendición de cuentas.	3 reuniones	Profesional del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Entre Julio y Agosto 2024  Entre Octubre y Noviembre 2024  Diciembre 2024	100%	100%	El área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones por medio del correo DL- Comunicaciones envío cápsula informativa el 17 de diciembre de 2024. ¿Por qué incentivar la Rendición de Cuentas?, dirigida a los funcionarios en la que se incentivó la importancia de la rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana.
		3.2	Realizar 4 publicaciones sobre los mecanismos de participación en la rendición de cuentas y el control social.	Actividad (es) realizadas según definición realizada.	Profesional de gestión del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Marzo 2024 Junio 2024 Septiembre 2024 Noviembre 2024	100%		El área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones por medio de las publicaciones en la red social Instagram el 28 de noviembre de 2024, informó sobre la sección de Transparencia, invitando a la ciudadanía a consultar dicha sección y sus diferentes componentes, como un mecanismo de rendición de cuentas.  <a href="https://www.instagram.com/p/DC76GPsMUVN/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DC76GPsMUVN/?img_index=1</a>
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el ejercicio de rendición de cuentas vigencia 2023	1 evaluación	Oficina de Control Interno	15 días hábiles después de la rendición de cuentas.	100%	100%	La Oficina de Control Interno realizó la evaluación teniendo en cuenta lineamientos definidos en la resolución 1385 de 2019 - COPNIA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA y documento Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de 2023.  El informe se publicó el 9 de mayo de 2024 en el siguiente link: <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Evaluaci%C3%B3n%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20OCI.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Evaluaci%C3%B3n%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20OCI.pdf</a>
		4.2	Publicación de la evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicación realizada en la página web	Profesional del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Máximo un mes después de la audiencia de rendición de cuentas.	100%		El área de relacionamiento interinstitucional y Comunicaciones diseño y publicó el informe de evaluación de la rendición de cuentas de la vigencia 2023, en el cual, se incluyeron en el numeral 5, las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas.  <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/INFORME%20DE%20RENDICI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%202023.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/INFORME%20DE%20RENDICI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%202023.pdf</a>
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Promover entre los funcionarios los componentes prácticos que faciliten la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Documento aprobado	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Agosto 2024	100%	100%	El 11 de abril se programó capacitación por el área de atención al ciudadano con el apoyo de gestión humana para la socialización de la Política y protocolo de atención al Ciudadano.  El 3 de abril por medio de correo institucional DL - Comunicaciones, se publicaron las metas definidas por el área, respecto al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano: - Atención y cierre oportuno de las PQR's - Disminución del No. de PQR's radicadas con relación al No. de matrículas otorgadas.	

<b>COMPONENTE 4; ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualización de preguntas y respuestas frecuentes del chat institucional	Actualización realizada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Febrero 2024 - Septiembre 2024	100%	<b>100%</b>	Se adjunta comunicación del área de atención al ciudadano, con la revisión y actualización de las preguntas y respuestas incluidas en los canales de Chat Institucional y WhatsApp.
		2.2	Actualización de preguntas y respuestas frecuentes de la página web	Actualización realizada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Febrero 2024 - Septiembre 2024	100%		Se consulta actualización de la sección preguntas frecuentes en la página web de la entidad. <a href="https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/atencion-al-ciudadano/atencion-al-ciudadano/atencion-al-ciudadano/atencion-1">https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/atencion-al-ciudadano/atencion-al-ciudadano/atencion-1</a>
	<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Socialización funcionarios Atención al Ciudadano y Registro para identificación de PQR frecuentes y su atención	Socialización realizada.	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Abril 2024	100%	<b>100%</b>	Semanalmente el área de atención al ciudadano, reporta a las áreas las PQR'S activas para gestionar el cierre oportuno de las mismas.
	<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la estructura documental del área de Atención al Ciudadano, según necesidades	Estructura documental actualizada y divulgada	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Enero 2024- Noviembre 2024	100%	<b>100%</b>	Se consulta en la página web de la entidad la actualización del normograma, manual para la protección de datos personales y procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Normograma_AC.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Normograma_AC.pdf</a> <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/page/field_insert_file/SPI-m-02%20Manual%20proteccion%20de%20datos%20personales-%20v2%20complet.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/page/field_insert_file/SPI-m-02%20Manual%20proteccion%20de%20datos%20personales-%20v2%20complet.pdf</a> <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Procedimiento_PQR.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/atencion-ciudadano/Procedimiento_PQR.pdf</a>
	<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar encuestas de satisfacción de usuarios y presentar en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Presentaciones realizadas en Comité	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Enero 2024 Abril 2024 Julio 2024 Octubre 2024	100%	<b>100%</b>	Desde el área de Atención al Ciudadano se implementaron las encuestas de satisfacción en el ChatBot (WhatsApp) y en los Trámites de Registro, se ejecutaron las encuestas con un total de encuestas recolectadas así: 2.683 – matriculas, 26 – permisos temporales, 990 - chat. Con un resultado se percepción de servicio del 89,1%
5.2		Realizar medición del impacto de las actividades relacionadas con la racionalización de trámites	Medición del impacto de racionalización de trámites	Profesional de gestión del Área de Registro	Abril 2024 Julio 2024 Octubre 2024	100%	Se adjunta evidencias de la medición realizada por el área de atención al ciudadano sobre la racionalización de trámites de tarjeta digital, respecto a las actividades implementadas por la entidad para disminuir por lo menos en un 15% las PQRs radicadas referentes a incidencias en la generación de tarjetas digitales. Frente a esto, se validaron las PQRs radicadas durante 2024 asociadas a tarjeta digital, encontrando que para el IV trimestre se redujo un 25,2% el número de solicitudes, frente a las pqr's interpuestas en los primeros tres trimestres del 2024.		
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de transparencia activa	1.1	Registrar la estrategia de racionalización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Estrategia registrada	Profesional especializado Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento	Febrero 2024	100%	<b>100%</b>	La Subdirección de Planeación Control y Seguimiento , reporta registro de la estrategia de racionalización de tramites del PAAC v2 en el SUIT, en el mes de mayo 2024.	
	1.2	Registrar en el módulo de gestión de datos de operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, la información relacionada con el número de solicitudes atendidas por cada trámite	Datos de operación registrados	Profesional especializado Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento	Enero 2024 Abril 2024 Julio 2024 Octubre 2024	100%		La Subdirección de Planeación Control y Seguimiento adjunta evidencia del registro en el SUIT, del número de solicitudes de matriculas, certificados y permisos temporales tramitadas durante el III trimestre de 2024, se registraron en el mes de octubre de 2024.	

<b>COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>		1.3	Realizar publicación en el portal de datos abiertos de trámites con corte al año 2023	1 publicación	Profesional del área de Relaciónamiento Interinstitucional y Comunicaciones	Marzo 2024	100%		El área de Relaciónamiento Interinstitucional y Comunicaciones publicó la información en el portal de datos abiertos del número de matrículas y permisos temporales tramitados al cierre de 2023. <a href="https://www.datos.gov.co/browse?Informaci%C3%B3n-de-la-Entidad_Nombre-de-la-Entidad=Consejo+Profesional+Nacional+de+Ingenier%C3%ADa&amp;sortBy=newest">https://www.datos.gov.co/browse?Informaci%C3%B3n-de-la-Entidad_Nombre-de-la-Entidad=Consejo+Profesional+Nacional+de+Ingenier%C3%ADa&amp;sortBy=newest</a>
	<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Seguimiento a las peticiones recibidas	Seguimientos realizados	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Enero 2024 Abril 2024 Julio 2024 Octubre 2024	100%	<b>100%</b>	El área de atención al ciudadano envía de forma semanal de PQR's en trámite a las áreas involucradas con el fin de gestionar el cierre oportuno de las mismas. Para el tercer trimestre de 2024, se registra un cumplimiento del 99.7% en la gestión y cierre oportuno de las solicitudes radicadas.
	<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Actualizar el esquema de publicaciones de la entidad	Esquema de publicación actualizado	Profesional del área de Relaciónamiento Interinstitucional y Comunicaciones	Marzo 2024	100%	<b>100%</b>	Desde el área de Relaciónamiento Interinstitucional y Comunicaciones, se realizó la actualización en la página web del esquema de publicaciones de la entidad para 2024. <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Esquema%20de%20publicaciones%202024%20PDF%20actualizado.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Esquema%20de%20publicaciones%202024%20PDF%20actualizado.pdf</a>
	<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Publicar informe trimestral del proceso de Atención al Ciudadano.	Informe publicado	Profesional de gestión del área de Atención al Ciudadano	Enero 2024 Abril 2024 Julio 2024 Octubre 2024	100%	<b>100%</b>	En la página web de la entidad se publicó el informe de gestión correspondiente al tercer trimestre 2024. <b>QUEJAS Y RECLAMOS:</b> <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Presentacion%20Atenci%C3%B3n%20de%20Ciudadano%203er%20trimestre%20-%202024.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/Presentacion%20Atenci%C3%B3n%20de%20Ciudadano%203er%20trimestre%20-%202024.pdf</a> <b>INFORME PQRS ATENDIDAS:</b> <a href="https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/INFORME%20DE%20PQRS%20-%203er%20trimestre%202024.pdf">https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/INFORME%20DE%20PQRS%20-%203er%20trimestre%202024.pdf</a>
		5.2	Realizar monitoreo al portal web COPNIA	Informe de monitoreo	Profesional del área de Relaciónamiento Interinstitucional y Comunicaciones	Enero 2024 Julio 2024	100%		El área de Relaciónamiento Interinstitucional y Comunicaciones realizó el monitoreo del portal web de la entidad para el primer trimestre de 2024, el informe consolidado de análisis de las métricas de tráfico de página web, fue remitido a la Dirección General en el mes de julio. En el mismo se evidencia lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>•Aumento del 2%(15.015) de visitantes de la página web de la entidad para el II trimestre, con respecto al primer trimestre de 2024.</li><li>•En la red social LinkedIn y la aplicación web WhatsApp han permitido un aumento en el número de consultas de la página web.</li></ul>

Nombre de la entidad:	CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA	Orden:	NACIONAL
Sector administrativo:	NO APLICA	Año vigencia:	2024
Departamento:	Bogotá D.C		
Municipio:	BOGOTÁ		

## Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites implementadas

DATOS TRÁMITES RACIONALIZADOS				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS					PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO			SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final Implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo Jefe Planeación	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones	
Único	43582	Matrícula profesional	Inscrito	El 36% de las PQR de los ciudadanos son referentes a incidencias en la generación de la tarjeta digital (cifras del IV trimestre de 2023), las cuales responden a las siguientes tipologías: generación del código de activación, consultas sobre activación de tarjeta digital y reenvío de correo con código de activación.	Implementar mejoras en la generación de las tarjetas digitales que permita: * Establecer indicaciones claras al ciudadano para generar la tarjeta digital - 2024. * Definir requerimiento para solución tecnológica de generación de tarjetas digitales para evitar reprocesos - 2025. * Implementar solución tecnológica para la generación de tarjetas digitales - 2025.	Ciudadano: Agilidad en la generación de las tarjetas digitales. Entidad: Evitar desgaste administrativo en la generación de códigos y atención de PQRS.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	01/01/2024	31/12/2024	27/12/2024	Registro Profesional	Para mejorar la prestación del trámite de la matrícula profesional y mantener el nivel de PQRS en relación con la generación de la tarjeta digital, se establecieron durante la vigencia estrategias de difusión con el fin de mejorarse las indicaciones y parámetros para la generación de dicha tarjeta lo cual se dio a través de los medios de comunicación externos del COPNIA como son la página Web y redes sociales con el apoyo del área Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones.	Si	100	Para mejorar la prestación del trámite de la matrícula profesional y mantener el nivel de PQRS en relación con la generación de la tarjeta digital, se establecieron durante la vigencia estrategias de difusión con el fin de mejorarse las indicaciones y parámetros para la generación de dicha tarjeta lo cual se dio a través de los medios de comunicación externos del COPNIA como son la página Web y redes sociales con el apoyo del área Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones.	Si	Respondió	Pregunta	Observación
																		Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se observó que desde la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento se tiene definido el plan de trabajo para la implementación de las mejoras en el proceso de emisión de tarjeta profesional digital, el cual está definido para la vigencia 2024 - 2025.
																		Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se inició el proceso de implementación con las actividades definidas para la vigencia con la definición del requerimiento para la mejora de la emisión de la tarjeta digital.
																		Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se observó la actualización del trámite de matrículas y las acciones propuestas en el SUIT.
																		Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	En la página web de la entidad en la sección de preguntas frecuentes se actualizaron las preguntas asociadas con la emisión de tarjeta digital y en la sección de trámites y servicios se incluyó información del proceso de reposición de tarjetas digitales.
																		Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se han mejorado los tiempos de respuesta de las solicitudes de tarjetas digitales, generando impactos positivos a los usuarios, con la implementación de la mejora final se espera traer más beneficios para los usuarios.
																		Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	En el análisis realizado por la entidad, sobre el número de PQRs gestionadas durante 2024 relacionadas con la emisión de tarjetas digitales, se observó una disminución en el número de PQRs radicadas por los ciudadanos del 25% para el IV trimestre de 2024, frente al número de PQRs radicadas en el I, II y III trimestre de 2024.
Único	44697	Certificado de inscripción profesional	Inscrito	El 36% de las PQR de los ciudadanos son referentes a incidencias en la generación de la tarjeta digital (cifras del IV trimestre de 2023), las cuales responden a las siguientes tipologías: generación del código de activación, consultas sobre activación de tarjeta digital y reenvío de correo con código de activación.	Implementar mejoras en la generación de las tarjetas digitales que permita: * Establecer indicaciones claras al ciudadano para generar la tarjeta digital - 2024. * Definir requerimiento para solución tecnológica de generación de tarjetas digitales para evitar reprocesos - 2025. * Implementar solución tecnológica para la generación de tarjetas digitales - 2025.	Ciudadano: Agilidad en la generación de las tarjetas digitales. Entidad: Evitar desgaste administrativo en la generación de códigos y atención de PQRS.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	01/01/2024	31/12/2024	27/12/2024	Registro Profesional	Para mejorar la prestación del trámite de la matrícula profesional y mantener el nivel de PQRS en relación con la generación de la tarjeta digital, se establecieron durante la vigencia estrategias de difusión con el fin de mejorarse las indicaciones y parámetros para la generación de dicha tarjeta lo cual se dio a través de los medios de comunicación externos del COPNIA como son la página Web y redes sociales con el apoyo del área Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones.	Si	100	Para mejorar la prestación del trámite de la matrícula profesional y mantener el nivel de PQRS en relación con la generación de la tarjeta digital, se establecieron durante la vigencia estrategias de difusión con el fin de mejorarse las indicaciones y parámetros para la generación de dicha tarjeta lo cual se dio a través de los medios de comunicación externos del COPNIA como son la página Web y redes sociales con el apoyo del área Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones.	Si	Respondió	Pregunta	Observación
																		Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se observó que desde la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento se tiene definido el plan de trabajo para la implementación de las mejoras en el proceso de emisión de tarjeta profesional digital, el cual está definido para la vigencia 2024 - 2025.
																		Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se inició el proceso de implementación con las actividades definidas para la vigencia con la definición del requerimiento para la mejora de la emisión de la tarjeta digital.
																		Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se observó la actualización del trámite de matrículas y las acciones propuestas en el SUIT.
																		Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	En la página web de la entidad en la sección de preguntas frecuentes se actualizaron las preguntas asociadas con la emisión de tarjeta digital y en la sección de trámites y servicios se incluyó información del proceso de reposición de tarjetas digitales.
																		Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se han mejorado los tiempos de respuesta de las solicitudes de tarjetas digitales, generando impactos positivos a los usuarios, con la implementación de la mejora final se espera traer más beneficios para los usuarios.
																		Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	En el análisis realizado por la entidad, sobre el número de PQRs gestionadas durante 2024 relacionadas con la emisión de tarjetas digitales, se observó una disminución en el número de PQRs radicadas por los ciudadanos del 25% para el IV trimestre de 2024, frente al número de PQRs radicadas en el I, II y III trimestre de 2024.
Único	44706	Certificado de matrícula	Inscrito	El 36% de las PQR de los ciudadanos son referentes a incidencias en la generación de la tarjeta digital (cifras del IV trimestre de 2023), las cuales responden a las siguientes tipologías: generación del código de activación, consultas sobre activación de tarjeta digital y reenvío de correo con código de activación.	Implementar mejoras en la generación de las tarjetas digitales que permita: * Establecer indicaciones claras al ciudadano para generar la tarjeta digital - 2024. * Definir requerimiento para solución tecnológica de generación de tarjetas digitales para evitar reprocesos - 2025. * Implementar solución tecnológica para la generación de tarjetas digitales - 2025.	Ciudadano: Agilidad en la generación de las tarjetas digitales. Entidad: Evitar desgaste administrativo en la generación de códigos y atención de PQRS.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	01/01/2024	31/12/2024	27/12/2024	Registro Profesional	Para mejorar la prestación del trámite de la matrícula profesional y mantener el nivel de PQRS en relación con la generación de la tarjeta digital, se establecieron durante la vigencia estrategias de difusión con el fin de mejorarse las indicaciones y parámetros para la generación de dicha tarjeta lo cual se dio a través de los medios de comunicación externos del COPNIA como son la página Web y redes sociales con el apoyo del área Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones.	Si	100	Para mejorar la prestación del trámite de la matrícula profesional y mantener el nivel de PQRS en relación con la generación de la tarjeta digital, se establecieron durante la vigencia estrategias de difusión con el fin de mejorarse las indicaciones y parámetros para la generación de dicha tarjeta lo cual se dio a través de los medios de comunicación externos del COPNIA como son la página Web y redes sociales con el apoyo del área Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones.	Si	Respondió	Pregunta	Observación
																		Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	Se observó que desde la Subdirección de Planeación Control y Seguimiento se tiene definido el plan de trabajo para la implementación de las mejoras en el proceso de emisión de tarjeta profesional digital, el cual está definido para la vigencia 2024 - 2025.
																		Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se inició el proceso de implementación con las actividades definidas para la vigencia con la definición del requerimiento para la mejora de la emisión de la tarjeta digital.
																		Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	Se observó la actualización del trámite de matrículas y las acciones propuestas en el SUIT.
																		Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	En la página web de la entidad en la sección de preguntas frecuentes se actualizaron las preguntas asociadas con la emisión de tarjeta digital y en la sección de trámites y servicios se incluyó información del proceso de reposición de tarjetas digitales.
																		Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Se han mejorado los tiempos de respuesta de las solicitudes de tarjetas digitales, generando impactos positivos a los usuarios, con la implementación de la mejora final se espera traer más beneficios para los usuarios.
																		Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	En el análisis realizado por la entidad, sobre el número de PQRs gestionadas durante 2024 relacionadas con la emisión de tarjetas digitales, se observó una disminución en el número de PQRs radicadas por los ciudadanos del 25% para el IV trimestre de 2024, frente al número de PQRs radicadas en el I, II y III trimestre de 2024.