

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		10-19
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	07	2019

Informe	<input type="checkbox"/>	Preliminar	<input checked="" type="checkbox"/>	Final
---------	--------------------------	------------	-------------------------------------	-------

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	<input checked="" type="checkbox"/>	Auditoría	<input type="checkbox"/>	Seguimiento
Procesos auditados /Evaluado	Atención al Ciudadano			
Auditor líder	Alberto Castiblanco Bedoya	Equipo Auditor	Katerine Johana Cely Ortiz	
Responsable del proceso, dependencia, área o actividad auditada /evaluada	Profesional Especializado – Área Atención al Ciudadano			

## 2. OBJETIVO

Evaluar la gestión del proceso de Atención al ciudadano conforme a los requisitos legales e institucionales.

## 3. ALCANCE

Verificar cumplimiento de los procedimientos, instructivos y políticas definidos en el proceso de Atención al Ciudadano, así como los lineamientos normativos vigente relacionados con la Atención al Ciudadano y los protocolos relacionados con el mismo correspondientes a primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019)

## 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Para el desarrollo de la auditoria al Proceso de Atención al Ciudadano se realizaron actividades de análisis verificación y cumplimiento de los lineamientos normativos vigentes asociados a la Atención al Ciudadano y los procesos, procedimientos, protocolos y canales de comunicación establecidos por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

### 4.1. Atención Escrita

A partir de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recepcionadas a través de los canales de comunicación de ventanilla única de correspondencia, correo electrónico y página web – formulario PQRS, la Oficina de Control Interno, realizó el análisis de Los diferentes reportes que se generaron a través de la herramienta tecnológica Invesflow denominado "Reporte General de PQRS", "Búsqueda PQRS" y reporte entregado por el área de tecnología de la información y las comunicaciones correspondiente al periodo del primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019). Se registraron 9198 peticiones y/o quejas, de las cuales el valor más representativo se evidencio en las peticiones asociadas a Consulta Normativa, Consulta Verificación de Registro y Derechos de Petición.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>

A continuación, se relacionan la cantidad de las solicitudes registradas de conformidad con la tipificación establecida por el Copnia y la respectiva muestra analizada de cada una de estas.

**Tabla 1 PQRS Atención Escrita**


<b>Tipificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Muestra</b>
<b>Felicitaciones</b>	5	1
<b>Peticiones - Consulta normatividad</b>	885	25
<b>Peticiones - Consulta Verificación de Registros</b>	1108	32
<b>Peticiones - Derechos de Petición</b>	7035	88
<b>Quejas por prestación del servicio</b>	69	12
<b>Reclamos</b>	45	6
<b>Sugerencias</b>	5	2
<b>Tutelas</b>	1	1
<b>Sin registro</b>	64	35
<b>Total</b>	<b>9198</b>	<b>202</b>

**Fuente:** Base de datos TIC´S – Oficina de Control Interno

De conformidad con la totalidad de las solicitudes y/o peticiones que se recepcionaron durante el periodo auditado y a criterio de la auditora se realizó análisis a 202 PQRS, que corresponde al 2% del total de las peticiones /o solicitudes escritas registradas. Se seleccionaron 25 expedientes que al verificar el documento no se evidencio documento de entrada o algún otro soporte que permita identificar por que se creo el documento, a su vez 9 expedientes que únicamente tenían la solicitud realizada por el usuario (a) y que en la mayoría de los casos fue enviado a archivar por disposición del que funcionario (a) que creo el expediente; a su vez, se revisaron 84 expedientes que se encontraban fuera de términos y 80 que estaban dentro de los términos establecidos por la normatividad legalmente vigente y el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos.

Para el desarrollo de la auditoria se tiene en cuenta aspectos relacionados con el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente y a su vez, se verifica los protocolos, procedimientos y lineamientos de atención al ciudadano que garantizan la calidad en las respuestas emitidas por la entidad, teniendo en cuenta factores como tipología de la radicación, congruencia con lo solicitado, lenguaje claro y adecuado, pertinencia en la respuesta, cumplimiento de los lineamientos establecidos por la ley para las notificaciones, competencia para firmar las PQRS y la centralización de las solicitudes. Los resultados de la actividad hacen parte de las No conformidades del informe.

A partir de la revisión realizada se identificó el asunto de la solicitud y/o requerimiento, en donde se pudo evidenciar que algunos de estos se asocian al listado de preguntas frecuentes que se encuentra publicado en

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		10-19
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	07	2019

la página web de la entidad a través del enlace <https://copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes> las cuales se encuentra conformadas por 23 preguntas y agrupadas en seis (6) ejes temáticos principales como los son: Certificado de vigencia – computo de la experiencia profesional – trámites – RUNPA – Profesiones competencia del Copnia – Otras preguntas.

Así mismo, con relación a la recepción de quejas formuladas por la ciudadanía en contra de un funcionario (a) del COPNIA, se evidenció que estas se encuentran asociadas principalmente a inconformismos por parte de los usuarios (as) al momento de recepcionar su Tarjeta profesional en el lugar de residencia o en la dirección registrada por este. A su vez, por las diferentes demoras que se presentan en el trámite de la Matricula y/o Certificado Profesional.

A partir del cumplimiento de los lineamientos establecidos por la normatividad legal vigente el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería cuenta con el Protocolo de Atención al Ciudadano y se observó que los funcionarios (as) del área conocen los protocolos allí establecidos y dan cumplimiento al mismo al momento de atender las PQRS que se registran en la entidad. El análisis realizado al protocolo permitió determinar el cumplimiento de aspectos relevantes en la atención al ciudadano como lo es la Atención de Usuarios Difíciles y Manejo de Usuarios con Necesidades Especiales.

#### 4.2. Atención Chat:

Para el desarrollo de la auditoria relacionada con las solicitudes y/o requerimientos a través del canal de comunicación de Chat en línea, se debió hacer un análisis de dos reportes generados a través del aplicativo Natura Software denominados "Live Chat" y "Chatbot", a su vez, se contó con el apoyo del contratista para creación de un informe consolidado correspondiente al periodo del primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019).

De conformidad con el reporte consolidado se identificó un total de 45040 solicitudes y/o requerimientos recibidos por el chat en línea. Es necesario tener en cuenta que durante los meses de julio a octubre de dos mil dieciocho (2018) la atención a través de este canal siempre requería del apoyo de un asesor, posteriormente se activa el servicio automático de preguntas frecuentes que se encuentra automatizado en el chat. Con el fin de verificar los tiempos de atención se obtuvo un reporte de 20816 requerimientos atendidos por el Chat y que requirieron del apoyo de un asesor (a), se efectuó un muestreo a criterio del auditor a 496 registros. Teniendo en cuenta aquellos que pertenecían a la categoría de abandono antes, atención automatizada y otros que presentan tiempos de espera superiores a 00:03:00, así:

**Tabla 2 PQRS Atención Chat**

Tipo de PQRS	TOTAL CASOS	TOTAL MUESTRA
Conversaciones Chat - Asesor	20251	95
Abandono Antes	565	378
Atención automática	24224	23
<b>Total general</b>	<b>45.040</b>	<b>496</b>

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>	

**Fuente:** Natura Software.

Para garantizar un adecuado y correcto análisis en el desarrollo de las auditorías e tuvieron en cuenta criterios de tiempo y calidad de las respuestas, a partir de los protocolos, procedimientos y lineamientos de atención al ciudadano. A su vez se verifica ortografía, uso adecuado del lenguaje, tiempo de espera, saludo y despedida, entre otras. Los resultados de la actividad hacen parte de las No conformidades del informe.

#### 4.3. Atención Telefónica:

Para la generación del informe sobre la atención de las peticiones recibidas por la línea telefónica, la Oficina de Control Interno realizó un análisis del "Informe de CQS llamada detalle" a través de la herramienta tecnológica Cisco, correspondiente al periodo comprendido entre primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019).

El reporte que se generó se evidencia 41.158 registros de llamadas telefónica, de las cuales 2.585 tiene un tiempo de conversación de 0:00:00, es decir, no fueron atendidas por el asesor (a); generando un total de análisis de tiempos a 38.573 registros, así:

**Tabla 3 Nivel de Atención**

<b>Entrantes</b>	<b>Atendidas</b>	<b>No atendidas</b>	<b>Nivel de Atención</b>	<b>Nivel de Abandono</b>
41.158	38.573	2.585	93,80%	6,20%

**Fuente:** Cisco

En relación con la verificación de la calidad en la atención de las llamadas recibidas durante el periodo establecido, no fue posible efectuar realizar el análisis, ya que por inconvenientes en el sistema y el proceso contractual relacionado al mismo. Los resultados de la actividad hacen parte de las No conformidades del informe.

#### 4.4. Atención Redes Sociales:

Con el fin de validar la atención de los PQRS recibidos a través de las redes sociales de la entidad, se solicitó al Profesional Especializado del área de Atención al Ciudadano que indicara las solicitudes realizadas. Se observó que durante el periodo comprendido entre primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019) se recepcionaron 3 requerimientos asociados principalmente con la entrega de la Tarjeta profesional y/o certificado de Matricula.

En el desarrollo de la auditoría se evidenció que el profesional Especializado del área de comunicaciones informa oportunamente las solicitudes realizadas a través de las redes sociales, en el desarrollo de la auditoría se evidenció que de los tres requerimientos solo una (01) de estas fue registrada en la herramienta tecnológica INVES con el expediente EXP2019/100251 y se evidenció que la respuesta fue emitida de manera oportuna. En relación con las otras dos solicitudes el Profesional Especializado de Atención al Ciudadano informó que estas fueron atendidas oportunamente contactándose directamente con los usuarios (as).

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>	

#### 4.5. Seguimiento a PQRS:

En cuanto al seguimiento de las PQRS, se le solicitó al Profesional Especializado de Atención al Ciudadano informar sobre la estrategia implementada el seguimiento de las PQRS y los soportes documentales pertinentes. Se evidenció que durante el periodo comprendido entre primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019), semanalmente se envió correo al funcionario (a) responsable de emitir la respuesta y garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

#### 4.6. Política de Habeas Data:

Con respecto a este criterio, se contrastó lo establecido en la Ley 1581 y lo implementado en la Entidad, a partir de lo cual se observó la adopción de la Política de privacidad de Datos con la Resolución Nacional No. 1197 del 31 de agosto de 2017 y el Manual para la Protección de Datos Personales.


Asimismo, se identificó mediante el ingreso al Chat en Línea la solicitud de la autorización para el tratamiento de información de los terceros y la información de los lineamientos establecidos en la Ley, tales como objetivo, alcance, derechos de los titulares, tratamiento de datos personales, tratamiento a datos sensibles, información y datos del responsable del tratamiento, atención de peticiones, consultas y reclamos y lo correspondiente al aviso de privacidad.

### 5. HALLAZGOS

Para el ejercicio se aplicó un total de diecisiete (17) criterios de auditoría, un (01) de estos no aplica calificación final, seis (06) Conformidades, cinco (05) Conformidades con recomendaciones, cinco (05) No Conformidades desarrolladas a continuación:

#### 5.1 REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO – CONFORMIDADES CON OBSERVACION

Criterio	Evidencia
<p><b>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</b></p> <p>7. Condiciones Generales. para resolver los PQRS 7.8 Las comunicaciones deberán mantener los modelos adoptados por la Entidad a través del manual de identidad corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De conformidad con el reporte emitido por el área de las TICS, para el periodo comprendido entre primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019), se realizó análisis a doscientos dos (202) solicitudes y/o requerimientos, evidenciando que las respuestas emitidas conservan los modelos adoptados por la Entidad. Sin embargo, se observó que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El expediente EXP2018/198989 la respuesta presenta un error de caracteres y no es posible determinar la respuesta entregada al usuario.</li> </ul>

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidenció que de dieciséis (16) registro analizados que tiene como asunto la solicitud de certificación de trámite de tarjeta profesional o certificación de vigencia, siete (07) de estos contenían únicamente el certificado sin una respuesta formal sobre la misma.</li> </ul> <p>- <b>Ver. Recomendaciones.</b></p>
--	--

Criterio	Evidencia
<p><b>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</b></p> <p>8. Descripción del as actividades. 8.1 Recepción de PQRS por página web o por correo electrónico. Actividad 7. Notificación. Enviar la respuesta al peticionario por el medio establecido por el mismo, si es por correo electrónico, el envío lo realizará la persona que firma la comunicación, en caso de envío por correo físico, se delegará el expediente al área de correspondencia para que proceda con el envío.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De conformidad con el reporte emitido por el área de las TICS, para el periodo comprendido entre primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019) se evidenció que de las 202 solicitud y/o requisitos analizados en la auditoria treinta y cinco (35) tuvieron notificación por correspondencia y ciento doce (112) por correo electrónico, sin embargo 25 de ellas no registraban la fecha de la notificación en el reporte generado.</p> <p>A su vez el 90% de las solicitudes no tenían la guía de entrega adjuntada en el expediente que permitiera evidenciar la fecha exacta del envío.</p> <p>- <b>Ver. Recomendaciones.</b></p>

Criterio	Evidencia
<p><b>AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos</b></p> <p>7. Condiciones Generales. para resolver los PQRS 7.5 Para la atención de las PQRS se deben seguir los protocolos de Atención al usuario, los cuales se encuentran publicados en la página web y en la intranet.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano y de conformidad con el análisis realizado a las 202 solicitudes y/o requerimientos del reporte emitido por el área de las TICS y el informe consolidado de chat entregado por Natura Software en donde se verificó en los 95 chats atendidos con apoyo del Asesor (a) el cumplimiento del protocolo se pudo establecer que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los requerimientos de los usuarios (as) realizados a través de manera escrita fueron atendidos de conformidad con a su necesidad, en las plantillas establecidas por la entidad y una respuesta asertiva y clara.</li> <li>En los chats atendidos con el apoyo de un Asesor (a) se evidenciaron los protocolos del saludo inicial y el lenguaje adecuado; Sin embargo, por error de conexión o por que el usuario cierra el chat anticipadamente no se evidenció el cierre de la conversación; otro aspecto a</li> </ul>

	<p>tener en cuenta es que en las conversaciones con registro de llamada superior a cinco (05) minutos no se evidencia una justificación por parte del asesor a las demoras presentadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para dos (02) registros se observó errores de ortografía.</li> <li>• En veintitrés (23) registros no se evidencio atención al requerimiento, no se puede determinar si fue por error de conexión, abandono por parte del usuario (a) u otra situación.</li> </ul> <p><b>Ver. Recomendaciones.</b></p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p><b>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</b></p> <p><b>8. Descripción de actividades.</b>  <b>8.2 Recepción de PQRS por chat.</b>  <b>Actividad 2.</b> Responder petición. Se atiende la petición de forma inmediata por el mismo medio que se recibe (Chat). En caso de no tener la competencia para atender la petición, se le informará al peticionario que su petición será radicada en el sistema de PQRS de la entidad y que se le dará respuesta en los términos de ley, en este caso se inicia el proceso descrito en el numeral 6.1.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b>  8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De conformidad con la muestra realizada a 496 solicitudes de chat durante el periodo comprendido entre primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019), se determino que 378 solicitudes fueron abandonadas, 95 requirieron apoyo por parte de un asesor (a) y 23 fue atención automática.</p> <p>Para garantizar la calidad de la atención por parte de los asesores (as) de la entidad se realizó análisis a 95 solicitudes de chat evidenciando que los protocolos de atención al ciudadano se están cumpliendo; sin embargo, el informar al usuario (a) la espera en la línea no se evidenció en 47 solicitudes y/o requerimientos.</p> <p>Por otra parte, el mensaje de despedida en la mayoría de los casos no se observó, ya que se presentan diferentes circunstancias, el usuario termina la conversación anticipadamente o se generan errores en la conexión.</p> <p>Es necesario tener en cuenta que la cantidad de casos y/o situaciones que presentan abandono es de 378 solicitudes. La mayoría de los casos de abandono al periodo comprendido entre el primero (01) de julio de dos mil dieciocho y treinta y uno (31) de octubre de dos mil dieciocho, el cual representa el 95 del total de los analizados.</p> <p>Esta cifra no se puede determinar con exactitud en el tiempo restante ya que a partir del primero (01) de noviembre de dos mil dieciocho (2018) se cuenta con la herramienta automática para la atención de las solicitudes del chat; sin embargo, se identificaron</p>

	<p>16 requerimientos de los cuales no se tiene certeza alguna si corresponden a abandono o error de conexión.</p> <p>En relación con lo anterior, cuando se realiza el análisis a los requerimientos se identifica que no hubo respuesta por parte del asesor (a). De conformidad con lo conversado con el Profesional Especializado de Atención al Ciudadano, nos informa que la causa principal es que el usuario (a) presenta fallas o errores en su conexión y que muchas veces lo que se evidencia es que retoma la conexión, pero ya se estaría generando un requerimiento nuevo.</p> <p>Por otro lado, los tiempos de respuesta se encuentran entre el rango 00:05:00 - 00:19:59. Siendo periodos muy altos para la atención de estas. Sin embargo, se reitera los dos momentos que ha tenido la solicitud de chat, cuando era la atención únicamente por parte de un asesor y con la que se cuenta actualmente que es automática.</p> <p>Revisado los tiempos de respuesta del chat se determinó que son muy altos los términos de respuesta; como ya se mencionó puede que suceden por el error de conexión, si es necesario tener en cuenta que en la auditoria se identificó algunos registros duplicados los cuales permanecían por horas, una de las causas podría ser que el chat iniciaba antes de la media noche y continuaba activo hasta el día siguiente en la madrugada. Sin embargo, también se observó que inclusive aparecía con fechas diferentes.</p> <p><b>Ver. Recomendaciones.</b></p> <p><b>Anexo. 2. Reporte Chat</b></p>
<b>Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
<p><b>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</b></p> <p><b>Conpes 3785 de 2013</b></p> <p><b>Ley 1437 de 2011</b></p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015</b></p>	<p>Del análisis efectuado a las 202 PQRS escritas se evidenció que el 17% de estas no fueron radicadas de conformidad a la solicitud y/o requerimiento del usuario (a). Se observó que de las treinta y cinco (35) solicitudes que presentan error en la radicación de acuerdo con la tipificación establecida por la entidad, treinta (30) fueron radicadas como Peticiones - Derechos de Petición cuando su tipología era otra.</p> <p>A su vez se evidencia que de conformidad con el funcionario (a) que crea el expediente el 46% de estas fueron radicadas por personal diferente al área de Atención al Ciudadano.</p>



	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		10-19
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	07	2019

	Al revisar el expediente EXP2018/203321, este fue radicado bajo la tipología Peticiones - Consulta normatividad, sin embargo, al verificar la solicitud el usuario está invocando el derecho de petición.  Ver. <b>Anexo 1. Base PQRS</b>
--	---

## 5.2 REQUISITO DE NO CUMPLIMIENTO – NO CONFORMIDADES

Código NC	Descripción de la No Conformidad										
01-1019	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>									
	<b>AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos</b>  <b>Ley 1437 de 2011</b>  <b>Decreto 1755 de 2015</b>  <b>Conpes 3785 de 2013</b>  <b>NTC- ISO 9001:2015.</b>	Incumplimiento en los términos de respuesta de las solicitudes y/o requerimientos de PQRS.									
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>									
	<b>AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos</b>  <b>6. Término para responder las peticiones.</b> Término para responder las peticiones: El término para responder toda petición está determinado por la ley, a continuación, se relaciona la clasificación de las peticiones en el sistema de PQRS del COPNIA y los tiempos establecidos para su adecuada atención...	De acuerdo con el reporte generado se identificaron 9.198 PQRS, se observó un incumplimiento en los tiempos de respuesta del 16% de conformidad a los tiempos establecidos por la norma y el procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos.  Es decir que 7.225 solicitudes y/o requerimientos se tramitaron de acuerdo con los tiempos establecidos, 379 se encontraban en Fase de instrucción y en cumplimiento de términos al cierre de la auditoría, 35 corresponde a expedientes sin ninguna actuación o archivo y 1559 tienen incumplimiento de términos.  Por otro lado, el análisis de las 202 solicitudes y/o requisitos que se tomaron de muestra para realizar la auditoría evidenció que:									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: yellow;">TIPO</th> <th style="background-color: yellow;">TIEMPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consultas y verificación de registro</td> <td>10 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Consultas de normatividad</td> <td>30 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Quejas</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td>15 días hábiles</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO	TIEMPO	Consultas y verificación de registro	10 días hábiles	Consultas de normatividad	30 días hábiles	Quejas	15 días hábiles	Reclamos	15 días hábiles
TIPO	TIEMPO										
Consultas y verificación de registro	10 días hábiles										
Consultas de normatividad	30 días hábiles										
Quejas	15 días hábiles										
Reclamos	15 días hábiles										

Sugerencias	15 días hábiles
Felicitaciones	15 días hábiles
Derechos de petición	15 días hábiles

**Ley 1437 de 2011**

Artículo 5. Derechos de las personas ante Autoridades. 4 obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

**Decreto 1755 de 2015**

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

**NTC- ISO 9001:2015.**

8.2.1 Comunicación con el cliente.

los abogados que tomaron la decisión de sancionar. En este expediente se evidencia la respuesta que fue emitida, sin embargo dentro de la respuesta se indica que bajo el expediente EXP2018/174121 se esta realizando traslado a la Subdirección jurídica sobre la revocatoria, pero este solo contiene la solicitud del usuario y no fue remitida a la Subdirección y en el historial se evidenció que fue archivada a solicitud de la persona a cargo de emitir la respuesta sin ninguna anotación; posteriormente se tiene el expediente EXP2018/225255 correspondiente a la misma solicitud y en donde nuevamente se envió a archivo sin ninguna respuesta, se indico en las anotaciones que este correspondía a un proceso del Seccional Cundinamarca y se archiva finalmente por competencia del profesional especializado de Atención al Ciudadano.

De acuerdo a los hechos mencionados no es posible identificar si el usuario obtuvo una respuesta adecuada de conformidad a su solicitud, ya que no hubo trazabilidad del envío a las Subdirección Jurídica y no hay respuesta a una de sus solicitudes.

- Los siguientes expedientes no tienen relacionada el Registro de entrada y no fue posible validar la solicitud realizada por el usuario (a):

<b>Expediente</b>	<b>Tipo de PQRS</b>
EXP2018/278520	Peticiones - Derechos de Petición
EXP2019/032472	Peticiones - Derechos de Petición
EXP2019/118859	Peticiones - Derechos de Petición
EXP2019/159971	Peticiones - Derechos de Petición

- Se evidenció que 5 expedientes corresponden a Charlas informativas.

		NUM EXP
		EXP2018/263771
		EXP2018/263773
		EXP2019/052735
		EXP2019/052826
		EXP2019/071177
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se observo que 22 expedientes presentaron demoras de más de 5 días en la creación de estos. El expediente EXP2019/146381 se encuentra en fase de instrucción y presenta 41 días hábiles fuera de términos.</li> <li>El expediente EXP2018/194038 Se evidencia un comportamiento extraño en la PQRS, de conformidad con los documentos del expediente estos fueron tramitados en el mes de enero de 2018, pero la creación del expediente se realizó en agosto de 2018.</li> <li>El EXP2018/176967 fue radicado el 16 de julio de 2018 y a la fecha aún no se ha realizado la proyección de la respuesta y se encuentra en fase de archivo y corresponde a una Quejas por prestación del servicio.</li> <li>Los siguientes expedientes fueron creados por <a href="mailto:jorgearanda@copnia.gov.co">jorgearanda@copnia.gov.co</a>, se encuentran en fase de instrucción, radicados desde el ocho (08) de agosto de dos mil dieciocho, es decir con 232 días hábiles hasta el cierre de la auditoria. Sin embargo, al evidenciar el historial fueron delegados <a href="mailto:xxarturomanosalva@copnia.gov.co">xxarturomanosalva@copnia.gov.co</a> el mismo día de la creación.</li> <li>Los expedientes EXP2018/238117 y EXP2018/214019 se envió a archivar estando en fase de instrucción y no se evidencia ninguna respuesta a la solicitud.</li> <li>Se observaron 35 expedientes creados pero que no presentan ninguna actuación 9 se encontraban en fase de archivo y 26 en fase de instrucción, pero todos tuvieron solicitud de eliminar o archivar.</li> </ul> <p><b>Ver. Anexo 1. Base PQRS</b></p>
<b>02-1019</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>

<p><b>AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos</b></p> <p><b>Conpes 3785 de 2013</b></p> <p><b>Ley 1755 de 2015</b></p>	<p>No informar al usuario (a) antes del vencimiento de los términos legales las demoras presentadas para emitir la respuesta a su requerimiento y/o solicitud.</p>												
<p align="center"><b>Descripción de Criterio</b></p>	<p align="center"><b>Evidencia</b></p>												
<p><b>AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos</b></p> <p><b>7. Condiciones Generales para resolver los PQRS</b></p> <p><b>7.1.</b> Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar estas circunstancias al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p><b>Decreto 1755 de 2015.</b></p> <p><b>Artículo 14.</b> Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015.</b></p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De conformidad al reporte que se generó se evidenció que 1559 solicitudes y/o requerimientos se encontraban fuera de términos. Para el desarrollo de la auditoría se tomo una muestra de 84 registros, en el cual se observó que ninguno de los usuarios (as) fue notificado con anterioridad sobre las diferentes circunstancias que se pudieran haber presentado al momento de emitir la respuesta de su requerimiento y que conllevo al cumplimiento de los términos establecidos por la ley. A continuación, se relaciona la tipología de la PQRS que se encontraban fuera de términos.</p> <table border="1" data-bbox="894 856 1479 1150"> <thead> <tr> <th align="center">Tipo de PQRS</th> <th align="center">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peticiones - Derechos de Petición</td> <td align="center">42</td> </tr> <tr> <td>Peticiones - Consulta normatividad</td> <td align="center">12</td> </tr> <tr> <td>Quejas por prestación del servicio</td> <td align="center">10</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td align="center">3</td> </tr> <tr> <td>Peticiones - Consulta Verificación de Registros</td> <td align="center">17</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al cierre de la auditoría, es decir el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019), se evidenció que dieciséis (16) expedientes se encontraban fuera de términos en "Fase de Instrucción" y uno (01) fue enviado a la papelería sin ninguna actuación por parte del Ingeniero Juan Guillermo Arbeláez (EXP2018/214019).</li> <li>En la verificación del historial para identificar al funcionario que es competente de la solicitud se observó que cinco (05) expedientes EXP2018/176967 EXP2018/191221 EXP2018/201343 EXP2018/201366 EXP2018/201372 presentan error de delegación así "<a href="mailto:jorgearanda@copnia.gov.co">jorgearanda@copnia.gov.co</a> delegado a <a href="mailto:xxarturomanosalva@copnia.gov.co">xxarturomanosalva@copnia.gov.co</a>".</li> <li>Este expediente EXP2019/078226 se encuentra a cargo del Seccional Bolívar</li> </ul>	Tipo de PQRS	Cantidad	Peticiones - Derechos de Petición	42	Peticiones - Consulta normatividad	12	Quejas por prestación del servicio	10	Reclamos	3	Peticiones - Consulta Verificación de Registros	17
Tipo de PQRS	Cantidad												
Peticiones - Derechos de Petición	42												
Peticiones - Consulta normatividad	12												
Quejas por prestación del servicio	10												
Reclamos	3												
Peticiones - Consulta Verificación de Registros	17												

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este expediente EXP2019/119335 a cargo de profesional de Comunicaciones</li> <li>• Finalmente, nueve (09) expedientes se encuentran a cargo del área de Atención al Ciudadano.</li> </ul> <p>Ver. <b>Anexo 1. Base PQRS</b></p>																							
<b>03-1019</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>																							
	<b>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</b> <b>Manual Gobierno en Línea</b> <b>Estrategia Gobierno en Línea</b> <b>Conpes 3785 de 2013</b>	Incumplimiento en la centralización de todas las solicitudes y/o requerimientos de PQRS en el Área de Atención al Ciudadano																							
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>																							
	<p><b>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos.</b></p> <p><b>7. Condiciones Generales. para resolver los PQRS</b></p> <p><b>7.9</b> Todas las peticiones deben ser centralizadas y atendidas por el grupo de atención al ciudadano. Se exceptúan los siguientes casos, previa verificación del Profesional Especializado de Atención al Ciudadano, quien realizará la delegación de las mismas...</p> <p><b>Manual Gobierno en Línea.</b> Logro: Sistema Integrado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD)...</p> <p><b>Estrategia Gobierno en Línea.</b> Actividad 2. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones...</p> <p><b>NTC- ISO 9001:2015</b> 8.2.1 Comunicación con el cliente</p>	<p>De los doscientos dos (202) expedientes de muestra analizado se evidenció que cuarenta y cuatro (44) de ellos no fueron enviados al área de Atención al Ciudadano. De estos solo siete (07) se encontraban fuera de términos. A continuación, se relaciona el funcionario(a) que se encargó de emitir la respuesta.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Seccional Competente</th> <th align="center">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Bolívar</td><td align="center">4</td></tr> <tr><td>Boyacá</td><td align="center">8</td></tr> <tr><td>Cundinamarca</td><td align="center">9</td></tr> <tr><td>Santander</td><td align="center">1</td></tr> <tr><td>Valle</td><td align="center">5</td></tr> <tr><td>Antioquia</td><td align="center">4</td></tr> <tr><td>Cesar</td><td align="center">1</td></tr> <tr><td>Atlántico</td><td align="center">3</td></tr> <tr><td>Risaralda</td><td align="center">6</td></tr> <tr><td>Nariño</td><td align="center">1</td></tr> <tr><td>Tolima</td><td align="center">2</td></tr> </tbody> </table>	Seccional Competente	Cantidad	Bolívar	4	Boyacá	8	Cundinamarca	9	Santander	1	Valle	5	Antioquia	4	Cesar	1	Atlántico	3	Risaralda	6	Nariño	1	Tolima
Seccional Competente	Cantidad																								
Bolívar	4																								
Boyacá	8																								
Cundinamarca	9																								
Santander	1																								
Valle	5																								
Antioquia	4																								
Cesar	1																								
Atlántico	3																								
Risaralda	6																								
Nariño	1																								
Tolima	2																								

		<b>Total</b>	44
		Ver. <b>Anexo 1. Base PQRS</b>	
<b>04-1019</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>	
	<b>GD-pr-01 Procedimiento de Trámites de comunicaciones oficiales</b> <b>8. Comunicaciones oficiales de salida</b> <b>8.1. Condiciones Generales</b>  <b>NTC- ISO 9001:2015.</b>  8.2.1 Comunicación con el cliente	Incumplimiento en el proceso de firma de PQRS para Técnicos (as) Administrativos Atención al Ciudadano Grado 16.	
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>	
	<b>GD-pr-01 Procedimiento de Tramite de Comunicaciones Oficiales.</b> <b>8. Comunicaciones oficiales de salida</b> <b>8.1. Condiciones Generales:</b> Las comunicaciones oficiales externas del Consejo son firmadas oficialmente así: ... En el caso específico de la respuesta a Peticiones y Reclamos (PQRS), se autoriza al Profesional de Atención al Ciudadano y a los Técnicos Administrativos grado 16 de dicha área, para que suscriban y firmen comunicaciones oficiales de salida externas. Los tipos de respuestas a PQRS que se autorizan a emitir por parte de los funcionarios del nivel técnico (bajo el control y coordinación del profesional a cargo) serán en los siguientes casos... Consulta y verificación de Registro – Derecho de Petición – Reclamo  <b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.2.1 Comunicación con el cliente	De la muestra analizada se observa que 35 solicitudes y/o requerimientos fueron firmados por Técnicos (as) Administrativos Atención al Ciudadano. De este análisis se observó que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La técnica administrativa grado (15) firmo ocho (08) solicitudes y/o requisitos de PQRS, es necesario tener en cuenta que de conformidad con el procedimiento de trámites de comunicaciones oficiales y el Memorando NAL-CI-2017-04275 del dieciocho (18) de diciembre de dos mil diecisiete (2017) se estableció que la firma de algunas tipologías de PQRS sería competencia para Técnicos Administrativos Atención al Ciudadano Grado 16, la Técnica administrativa grado 15 no tendría competencia para realizar la firma de dichas solicitudes. Por otro lado, a pesar de que bajo la resolución 0496 del tres (03) de abril del dos mil diecinueve (2019) por medio del cual se suprime un documento del sistema de gestión de calidad del Copnia, específicamente el procedimiento GD-pr-01 Trámite de comunicaciones oficiales, no se emitió ningún concepto relacionado con la competencia de las firmas de PQRS a cargo de los Técnicos Administrativos Atención al Ciudadano Grado 16.</li> <li>• De las veintisiete (27) solicitudes y/o requerimientos firmados por los Técnicos (as) Administrativos Atención al Ciudadano Grado 16 se observó que seis (06) solicitudes corresponden a la tipología de Peticiones - Consulta normatividad</li> </ul>	

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>	

		<p>y sugerencia; que dicha tipología no fue autorizada a través del procedimiento de trámite de comunicaciones oficiales y el memorando de la Subdirección administrativa y Financiera para ser competencia de firma por parte de estos funcionarios (as).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Por otro lado, es necesario tener en cuenta que, dentro de la tipología de derecho de petición, únicamente se autorizó la firma por parte de técnicos a la "Solicitud de entrega de la tarjeta en un seccional diferente al inicialmente solicitado". Sin embargo, se evidenció que siete (07) solicitudes y/o requerimientos que fueron firmados por los Técnicos (as) Administrativos Atención al Ciudadano Grado 16 corresponden a esta tipología, pero no hacen referencia a la entrega de la Tarjeta profesional en otro seccional como lo indican los lineamientos del procedimiento y el memorando.</li> </ul> <p>Ver. <b>Anexo 1. Base PQRS</b></p>
<b>05-1019</b>	<b>Criterio</b>	<b>No Conformidad</b>
	<b>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos</b>  <b>Conpes 3785 de 2013</b>	Inadecuada trazabilidad para la verificación en el registro de las llamadas recibidas a través de Línea Telefónica
	<b>Descripción de Criterio</b>	<b>Evidencia</b>
	<b>AC-Pr-01 Procedimiento peticiones, quejas y reclamos.</b> <b>8. Descripción de actividades</b> <b>8.3 Recepción de PQRS por teléfono o personal.</b> <b>Actividad 2. Responder petición:</b> Se atiende de forma inmediata por el mismo medio que se recibe (personal o telefónicamente). En caso de no tener la competencia para atender la petición, se le informará al peticionario que su petición será radicada en el sistema de PQRS de la entidad y que se le dará respuesta en los términos de ley.  <b>NTC- ISO 9001:2015.</b> 8.2.1 Comunicación con el cliente	De conformidad con el reporte generado por la herramienta tecnológica Cisco "Informe de CQS llamada detalle" se evidenciaron el registro de 4.158 solicitudes de las cuales 38.573 fueron atendidas por un asesor (a) de la entidad, durante el periodo comprendido entre el primero (01) de julio de dos mil dieciocho (2018) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019). Se observó que los tiempos de respuesta se encuentran establecidos entre los rangos 00:00:01 - 00:02:59.  De conformidad con el análisis realizado se evidenció que: <ul style="list-style-type: none"> <li>No es posible realizar un análisis de calidad a la atención de las llamadas telefónicas realizadas. Debido a que, según lo indicado por el Profesional de Gestión del Área de tecnologías de la información y de las comunicaciones el disco duro presenta una falla desde el III trimestre del 2018, a la fecha se ha estado gestionando el proceso</li> </ul>

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>

		<p>contractual para mitigar dicha situación, pero este ha quedado desierto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez se conoció la situación relacionada con las grabaciones, la Oficina de Control Interno verifica a través de dos llamadas realizada el día diecisiete (17) de julio de dos mil diecinueve (2019), la no existencia de las grabaciones. No existe monitoreo a través de grabaciones de las llamadas realizadas, a pesar de que al momento de iniciar la llamada se le informa al usuario que esta estará siendo grabada. Que una vez las Asesoras Inés Peña y Rosa Zambrano atiende la llamada el tiempo de espera es 00:10:07 minutos y 00:06:58 minutos respectivamente, el jefe de la oficina de Control Interno evidencia una inadecuada atención y demoras, que las llamadas finalizan sin ninguna respuesta o atención.</li> <li>El EXP2019/097006 solicita que le certifiquen que no requiere la tarjeta profesional para ejercer la ingeniería de conformidad a las indicaciones dadas telefónicamente, sin embargo, no es posible validar esto ya que no se cuenta con las respectivas grabaciones del registro de llamadas.</li> </ul> <p><b>Anexo. 3. Reporte Atención Telefónica</b></p> <p>Anexo 10. Registro de llamada OCI</p> <p>Anexo 11. Registro de Grabación</p>
--	--	---

## 6 . EVALUACIÓN DEL RIESGO

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
Acciones legales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRS.	En cuanto al control establecido "Seguimiento a través de la herramienta tecnológica de las PQRS asignadas y verificación de tiempos de respuesta." acorde con las actividades del ejercicio auditor se observó que el mismo tiene las características propias de un control tales como objetivo, frecuencia, medición, trazabilidad y documentación, cuya aplicación permite la mitigación del riesgo. Sin embargo, pese que este riesgo no se he materializado, la oficina de Control Interno evidenció en el desarrollo de la auditoría que	Profesional Especializado Atención al Ciudadano



	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>	

Riesgo identificado / Posible riesgo	Observación	Responsable del análisis del riesgo
	las respuestas emitidas exceden los términos establecidos por la ley y el procedimiento de quejas, peticiones y reclamos, siendo esta situación una de las causas determinantes en el riesgo.	

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del ejercicio auditor obtuvo un cumplimiento del 68.8% frente a los criterios de auditoría evaluados. En este sentido, se realizan las siguientes conclusiones:

Los datos reportados en el indicador del área de Atención al Ciudadano difieren de la información suministrada por la Auditoría, debido a que, al momento de realizar el levantamiento de la información necesaria para el desarrollo de este, se evidenciaron algunas inconsistencias como:

- De acuerdo con lo conversado con el Profesional Especializado del área de Atención al Ciudadano se tiene como fuente principal de información el reporte generado a través de la herramienta tecnológica INVES denominado "Reporte General de PQRS". Para la generación de este reporte se establecen como criterios:

**Tabla 4 Reporte General de PQRS**

Criterio	Búsqueda
<b>Fecha Inicio / Fin</b>	1/7/2018 – 30/6/2019

Este contiene el registro global de todos los requerimientos registrados por la entidad, de acuerdo con el reporte se identificaron 9113 expedientes que se encuentran en Fase de Archivo y Fase de Instrucción.

- Como se mencionó las solicitudes y/o requerimientos de PQRS se constituyen a partir de dos fases, como lo son: "Fase de Instrucción" y "Fase de Archivo". Con el fin de verificar que en el informe de "Reporte General de PQRS" se encuentre la totalidad de los expedientes en cada una de sus fases, la auditora genero un reporte en búsqueda avanzada con los siguientes criterios:

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		10-19
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	07	2019

**Tabla 5 Fase de Instrucción y de Archivo**


CRITERIO	BÚSQUEDA
Procedimiento	Peticiones, quejas y reclamos
Fases	Fase de Archivo /Fase de Instrucción
Fecha de Apertura	>= 1/07/2018

Teniendo en cuenta que el reporte se generó el cuatro (04) de julio de dos mil diecinueve, se eliminaron todos los registros realizados en fecha posterior al treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019). Al generar la búsqueda el reporte arrojó lo siguiente:

- Fase de instrucción 462 registros
- Fase de Archivo 8707 Registros

A partir de la anterior información el total de las PQRS registradas en el periodo de la auditoria es de 9169.

- Una vez se obtuvo dicha información se evidencia una diferencia de setenta y cuatro (74) expedientes, sin embargo, al identificar cuales eran los expedientes faltantes se observa que la diferencia es de noventa (90). Esto se debe principalmente a que, al momento de cruzar la información había expedientes que no se encontraban en una de las bases de datos.
- Al identificar la diferencia la auditora solicita al Profesional Especializado de la Oficina de tecnología de la información y las comunicaciones algún concepto o indicador sobre porque de la diferencia entre las dos bases de datos. El profesional Especializado manifiesta que desconoce la razón, ya que la creación de dichos informes o consultas de búsqueda avanzada fueron criterios del proveedor de la herramienta tecnología que no se tiene conocimiento con exactitud cuales serían. Teniendo en cuenta la situación, se le solicita al Profesional Especializado la creación de un informe que permita identificar la totalidad de las PQRS registrada en el sistema teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Numero de expediente
  - Radicado de entrada
  - Fecha de Radicado de entrada
  - Responsable creación del expediente
  - Fecha de creación del expediente
  - Fase
  - Radicado de Salida
  - Fecha de notificación
  - Tipo de PQRS

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>

De acuerdo con lo manifestado por el Profesional Especializado, este reporte estaría indicando la totalidad de los expedientes relacionados con los PQRS el cual correspondió a un registro de 9198.

Finalmente, para el desarrollo de la auditoria se tomo como punto de partida el ultimo reporte generado por el Profesional Especializado de la Oficina de tecnología de la información y las comunicaciones, debido a que este contenía más registro y se podría determinar que estaría sucediendo.

**Tabla 6 Reportes PQRS**

<b>Tipo de Reporte</b>	<b>Cantidad</b>
Reporte General de PQRS	9113
Búsqueda Avanzada Fase Archivo y Fase de Instrucción	9169
Reporte Tics	9198

La diferencia evidenciada en los reportes anteriormente mencionados no permite identificar con claridad la totalidad de los registros y los criterios que se usan en cada uno de estos para determinar la diferencia presentada. Otro aspecto relevante para tener en cuenta es que en el informe entregado por la Oficina de tecnología de la información y las comunicaciones incluía PQRS que se habían enviado a la papelería por petición del profesional competente, y estas no incluían la proyección de la respuesta o no se evidenciaba la solicitud. A su vez, se pudo observar solicitudes y/o registros delegadas a perfiles inactivos.

En razón con lo anterior, se recomienda la creación de un reporte que permita la identificación de todos los registros ingresados, independientemente de la situación o fase en la que se encuentre. A su vez, garantizar la atención de todos los requerimientos y solicitudes realizadas por los usuarios (as), debido a que estas inconsistencias no permiten identificar si en algún momento se ha dejado de emitir respuesta.

Por otro lado, los reportes relacionados con la atención del Chat en donde a través de la herramienta tecnológica Natura Software se generan dos reportes como los son "Live Chat" y "Chatbot", es necesario indicar que el reporte "Live Chat" reporta datos reales comprendidos entre el primero (01) de julio de dos mil dieciocho y el treinta y uno (31) de octubre de dos mil dieciocho; esto se debe principalmente a que en dicho reporte no se contaba con el apoyo automatizado que se implemento a partir del primero (01) de noviembre de dos mil dieciocho. En este reporte se registraba la atención del chat con apoyo de un Asesor (a). en el reporte "Chatbot" se registra todas las solicitudes de chat que fueron inicialmente atendidas por el sistema automatizado con el que se cuenta y que si fue el caso el usuario (a) requirió el contacto con un asesor (a).

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>
			<b>Fecha del informe</b>		
			<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
			<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>

Al momento de generar el reporte de "Live chat" se observó que el informe indicaba un registro ID\_ChatBot para los meses de julio a octubre de dos mil dieciocho (2018) el cual no podría estarse generando ya que para ese momento la herramienta automatizada no se tenía implementada. Otro aspecto identificado fue la duplicidad de chat que se tenían correspondía a un mismo registro de Chat Bot, pero tenía iniciada varias sesiones e inclusive al verificar el contenido de la conversación el sistema indicaba que estaba vacío.

Teniendo en cuenta las situaciones presentadas, se solicita al Profesional Especializado encargado del área programar una reunión para aclarar algunas dudas sobre el reporte, de acuerdo con los reportes generados se identificaron 64972 solicitudes comprendidas entre el primero (01) de julio de dos mil diecinueve y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve. En la reunión el proveedor se compromete a generar un reporte unificado con todas las solicitudes de chat y corrigiendo los errores que se había identificado en los anteriores reportes. La información entregada por el proveedor registra 45040 solicitudes de chat incluyendo las atendidas automáticamente y las que tienen apoyo de un asesor (a). Sin embargo, a pesar de tener esta información se identificó que aún hay expedientes duplicados y que al ser analizados en la auditoría se observa inconsistencia en las fechas de registro.

A partir de lo anterior, se sugiere solicitarle al proveedor la creación de un reporte unificado y a su vez la identificación de aquellas solicitudes que se están duplicando y/o registros que están vacíos, con el fin de garantizar un reporte exacto de las solicitudes de chat registradas.

Teniendo en cuenta las dos situaciones generadas con los diferentes reportes generados de los canales de atención escrita y de chat, se sugiere la implementación de medidas y acciones asociadas a los posibles riesgos que esto pueda generar, debido a una atención inadecuada, pérdida u ocultamiento de información sensible de las PQRS (***Se adjunta los reportes generados Anexos***)

Con la implementación de la estrategia de preguntas frecuentes en donde uno de los ejes temáticos es "Profesiones de Competencia del Copnia" se sugiere establecer un enlace con la Resolución 242 del veinte (20) de febrero de dos mil diecinueve (2019) en donde "Por la cual se adopta el listado de profesiones que integran el Registro Profesional de Ingeniería para efectos de su autorización, inspección, vigilancia y control por parte del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería Copnia". Con el fin de que los usuarios (as) se les facilite la búsqueda de su profesión.

Dentro de las acciones adelantadas por el área de Atención al Ciudadano se identificó la apropiación y la implementación de los protocolos de atención por parte de los funcionarios (as) del área. Sin embargo, dentro de este se cuenta con la atención al Manejo de Usuarios con Necesidades Especiales, específicamente Personas en condición de discapacidad y a su vez se establece que el funcionario (a) que este atendiendo la solicitud deberá "Identificar la discapacidad del usuario y ayudarlo de acuerdo con su necesidad específica", dentro de la entrevista realizada al Profesional Especializado encargado del área se planteó la situación en donde un usuario (a) con discapacidad auditiva se acercaba a requerir algún servicio de la entidad, el profesional nos informó que en el área de atención al ciudadano no se contaba con alguien que tenga conocimiento en el lenguaje de señas. Aunque hasta el momento no se ha presentado la situación se hace necesario la capacitación a los funcionarios (as) sobre la atención que se debe tener con personas en

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	Auditoría no.		10-19
		Fecha del informe		
		Día	Mes	Año
		30	07	2019

condición de discapacidad y/o el uso de lenguaje incluyen. Para garantizar el respeto y la adecuada atención a todos los usuarios (as).

Aunque el protocolo de atención al ciudadano es de conocimiento por todos los funcionarios (as) de la entidad, se observó que el seguimiento y cumplimiento de este no es posible por parte del Profesional Especializado de Atención al Ciudadano a nivel de las Secretarías Seccionales, a su vez, no se puede determinar el cumplimiento de los protocolos de atención telefónica ya que no se cuenta con el registro de las llamadas en las Secretarías Seccionales. Se sugiere que de manera permanente se este informando de pautas, protocolos o cambios normativos de atención al ciudadano a las funcionarias (os) que intervienen en el proceso. Con el fin de garantizar la adecuada y oportuna atención y la buena imagen de la entidad a nivel nacional; Así mismo, se evidenció que los requerimientos de los usuarios (as) se están ingresando por una tipología diferente a la solicitud y/o se evidenció el incumplimiento en la centralización de las PQRS. Se sugiere la implementación de estrategias que garanticen la oportunidad y calidad en la atención, y la implementación y aplicación de herramientas de autocontrol que contribuyan a la mejora continua y fortalecimiento del proceso.

En relación con los trámites por devolución de dineros, es necesario tener en cuenta que para la atención de este tipo de solicitudes se requiere contar con el apoyo de otra área encargada de realizar el respectivo trámite, se considera pertinente establecer y/o reglamentar las acciones necesarias que permitan dar cumplimiento a los términos establecidos por la norma y a su vez, brindarle una atención adecuada y oportuna al usuario (a)

Adicionalmente, se recomienda tener en cuenta y dar cumplimiento a lo establecido respecto al deber de informar al ciudadano en el evento en el cual no se le pudo emitir una respuesta en los términos señalados por la ley. A su vez, se sugiere tener trazabilidad de aquellas solicitudes y/o requerimientos que son enviadas a otra entidad por falta de competencia, ya que en proceso auditor se identificó una solicitud en donde se le informó al usuario que esta sería trasladada a otra entidad para su competencia, pero desde este expediente no se puede identificar mediante que mecanismo de comunicación se le notificó a la autoridad competente.

Finalmente se sugiere que para garantizar el cumplimiento de las notificaciones realizadas a través de correo certificado y/o físico se adjunte la guía correspondiente a la entrega del mismo dentro del expediente.

### **Aplicación Cuestionario Conocimiento del Sistema de Control Interno.**

Como resultado de la aplicación del cuestionario se evidencia un grado de desarrollo medio de los componentes del MECI en este proceso, cuya calificación promedio general es de **3,5 puntos** y de la misma se generaron las siguientes observaciones por cada uno de los temas que fueron objeto de verificación como se muestra a continuación:

- Inducción y Reinducción – Manual de Funciones.

Los funcionarios manifiestan que tuvieron proceso de inducción al momento de iniciar el cargo, a excepción de la una de las funcionarias que ingreso aproximadamente hace un año. Pero consideran que la inducción y

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>

reinducción se enfoca a contextos muy generales de la entidad y no de aspectos directamente relacionados con sus actividades. Cada uno de los funcionarios (as) indicaron tener conocimiento de la actualización del manual específico de funciones y requisitos, pero que no saben puntualmente cuales fueron las modificaciones realizadas.

Se identificó que todos (as) conocen cuales son las funciones de su cargo y se evidenció que se realizan funciones que no se encuentran estipuladas en el objetivo principal del cargo, como lo es la emisión de conceptos jurídicos, firma de solicitudes y/o requerimientos de PQRS, entre otros.

- Código de Integridad.

Respecto al conocimiento del Código de Integridad de la Entidad los funcionarios manifiestan que en varias oportunidades en las reuniones con el Director General se ha hablado del tema pero que no lo han leído detalladamente y desconocen su contenido.

- Bienestar Social

Respecto a las actividades de bienestar social que ofrece la Entidad a sus funcionarios (as), la mayoría tienen conocimiento de estos beneficios, sin embargo, tres (03) de las funcionarias manifiestan que participan de las actividades y/o beneficios que otorga la entidad, durante el desarrollo de la actividad se observó inconformismo por parte de los funcionarios por la eliminación del beneficio de descansos por compensación en fechas especiales como los son semana santa, receso escolar de octubre y festividades de diciembre, se sugiere a la alta dirección reconsiderar la decisión teniendo en cuenta que es un beneficio que genera sentido de pertenencia y que incentiva a los funcionarios.

- Capacitación

En cuanto al plan de capacitación para la vigencia 2019 se manifiesta que ellos no fueron tenidos en cuenta para realizar el sondeo, a excepción del Profesional Especializado; igualmente manifiestan que desconocen cuales fueron las necesidades de capacitación para el área específica, que tiene conocimiento de la publicación del Plan Institucional de Capacitación en donde se incluyen acciones enfocadas al BPM, Office, participación ciudadana entre otros. Consideran que se deben aplicar otras estrategias para la socialización y capacitación ya que, según ellos, son muy monótonas, no generan incentivo y en muchas oportunidades no tienen en cuenta la disponibilidad para realizarla sin que interrumpa sus actividades

- Misión

Se identificó que todos tienen conocimiento de la misión de la entidad y reconocen que su actividad es relevante para el cumplimiento de esta, sin embargo, algunos funcionarios manifiestan que no hay reconocimiento de su trabajo por parte de la entidad.

- Plan Estratégico - Objetivos Estratégicos

En cuanto a los objetivos estratégicos, todos los funcionarios tienen conocimiento de estos; sin embargo, consideran que desconocen muchas de las acciones que se desarrollan en cada uno de ellos, se tiene claridad

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>	
		<b>Fecha del informe</b>			
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>	

del objetivo estratégico en donde participan directamente. El Profesional Especializado hizo parte de la construcción del Plan Estratégico, pero los funcionarios (as) manifiestan que este no fue socializado en su momento, sino posterior a su publicación.

La Oficina de Control Interno recomienda la creación de espacio de socialización de las acciones encaminadas a dar cumplimiento a los objetivos estratégicos. y generar conciencia de la importancia que tiene su trabajo en la contribución del cumplimiento de los objetivos.

- Riesgos Laborales y Manejo Ambiental

Los funcionarios (as) manifiestan que participaron de todas las actividades de socialización de las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, accidentes de trabajo y planes de emergencia ante riesgos; frente a la política de Gestión Ambiental saben que se viene adelantando algunas acciones, pero no tienen claridad sobre cómo se va a llevar a cabo y que se va a hacer.

- Riesgos de Gestión y de Corrupción

Respecto a los Riesgos asociados al proceso que se ejecutase tiene conocimiento total de estos, pero consideran que es necesario la identificación de otros riesgos dentro de los procesos.

- Informes de Gestión - Indicadores

Los funcionarios (as) tienen total claridad de los indicadores que deben reportar trimestralmente a la Subdirección de Planeación, control y seguimiento para la consolidación del informe de gestión. Se observa compromiso por parte de los funcionarios (as) para realizar la consolidación de la información que se debe reportar.

## 8. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

<b>Código NC</b>	<b>Estado</b>	<b>Observaciones</b>
01-1218	Cerrada	En cuanto al "Incumplimiento en los términos para responder las PQRS". Teniendo en cuenta los resultados de este ejercicio se evidenció que la situación es reiterativa y la acción no fue efectiva acorde con la No Conformidad 01-1019.
02-1218	Cerrada	En relación con "Radicación de PQRS bajo tipos de asunto diferentes a los relacionados con la solicitud"

## 9. ANEXOS NO CONFORMIDADES

- Anexo 1. Base PQRS
- Anexo 2. Reporte Chat
- Anexo 3. Reporte Atención Telefónica
- Anexo 4. Reporte General PQRS
- Anexo 5. Reporte Fase de Archivo

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>Auditoría no.</b>		<b>10-19</b>
		<b>Fecha del informe</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		<b>30</b>	<b>07</b>	<b>2019</b>

Anexo 6. Reporte Fase de Instrucción  
 Anexo 7. Reporte TICS  
 Anexo 8. Reporte Live Chat  
 Anexo 9. Reporte ChatBot  
 Anexo 10. Registro de llamada OCI  
 Anexo 11. Registro de Grabación  
 Plan\_Mejoramiento\_10\_19

Elaborado por: Katerine Johana Cely Ortiz Profesional Universitaria de la Oficina de Control Interno  
 Revisado por: Alberto Castiblanco Bedoya. Jefe de Oficina de Control Interno