



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
**COPNIA**  
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

CON ÉTICA LO  
CON ÉTICA LO PODEMOS  
PODEMOS  
LOGRAR  
LOGRAR

**Informe de Gestión**  
**Tercer Trimestre**  
(Julio - Septiembre)

**2019**



## Contenido

Índice De Ilustraciones.....	4
Índice De Tablas.....	5
Introducción.....	6
Glosario.....	7
INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2019.....	8
CAPITULO 1: AVANCES PLAN DE ACCIÓN.....	8
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios misionales. ....	8
1.1 Reducir la brecha existente entre el número de egresados y el número de profesionales inscritos en el Registro Profesional de Ingenieros, Afines y Auxiliares competencia del COPNIA. ....	9
1.2 Fortalecer los mecanismos de inscripción en el Registro Profesional para evitar el aumento en la brecha existente entre egresados y matriculados....	10
1.3 Fortalecer y posicionar el proceso de inspección y vigilancia del ejercicio profesional de acuerdo con el marco de competencia institucional .....	12
1.4 Fortalecer técnica y jurídicamente los procesos ético-profesionales, para la mejora en la eficiencia, oportunidad y calidad de la sustanciación. ....	12
1.5 Posicionar el trámite de Permisos Temporales como instrumento de control para la movilidad laboral de extranjeros que desarrollen su profesión temporalmente, en el territorio colombiano. ....	13
1.6 Mejorar los tiempos de respuesta para la atención de los trámites misionales.	14
2. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer y articular el modelo de gestión de la entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales. ....	14
2.1 Fomentar la participación ciudadana y facilitar el ejercicio del control social a la gestión del COPNIA, soportados en el suministro de información completa, clara, consistente, oportuna, y acorde a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos. ....	16
2.2 Ofrecer a la ciudadanía y demás grupos de interés, externos e internos, trámites y servicios soportados en esquemas tecnológicos de autenticación, interoperabilidad, almacenamiento y conservación electrónica de la información. ....	17
2.3 Contar con una arquitectura tecnológica, que incluya lineamientos, estándares y mejores prácticas, para el soporte y el manejo apropiado de los datos y la información, en términos de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.....	19
2.4 Lograr la sostenibilidad financiera que le permita al COPNIA mantener y mejorar el ritmo de operación de la Entidad. ....	20
2.5 Fortalecer el talento humano como instrumento primordial para afrontar los	



retos que se plantea el COPNIA. ....	21
2.6 Adecuar la estructura organizacional a las nuevas funcionalidades derivadas, entre otros, por los cambios tecnológicos, administrativos y de procesos. ....	23
2.7 Consolidar un modelo de gestión que integre los lineamientos de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, apropiados para el COPNIA, conforme a su marco normativo aplicable.....	23
2.8 Implementar el modelo de gestión documental de la entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación - AGN. ....	24
3. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Lograr el reconocimiento del COPNIA como ente público nacional en la autorización, inspección, control y vigilancia del ejercicio de la ingeniería.....	25
3.1 Fortalecer la institucionalidad del COPNIA en razón a su desarrollo normativo y jurisprudencial.....	26
3.2 Mejorar el relacionamiento con la comunidad y los grupos de interés.....	28
CAPITULO 2: CIFRAS ESTADÍSTICAS .....	31
2.1 GESTIÓN REGISTRO PROFESIONAL .....	31
2.2 GESTIÓN PROCESOS ÉTICO PROFESIONALES. ....	33
2.3 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	35



## Índice De Ilustraciones

Ilustración 1. Ejecución Plan de Inspección y Vigilancia .....	10
Ilustración 2 Cumplimiento de la meta de matrículas (no. de matrículas).....	31
Ilustración 3. Comparativo de vigencias respecto al cumplimiento de metas - Brecha .....	32
Ilustración 4. Cumplimiento en el tiempo para otorgar Permisos Temporales .....	32
Ilustración 5. Cantidad de los Procesos activos a 30 de septiembre de 2019. ....	34
Ilustración 6. Porcentaje de Procesos ético profesional dentro de los tiempos del procedimiento. ....	34
Ilustración 7. Porcentaje Oportunidad atención de PQR ´s por Trimestre.....	35
Ilustración 8. Cantidad de PQR ´s por Trimestre.....	36
Ilustración 9. Llamadas atendidas por Trimestre.....	36
Ilustración 10. Nivel de Atención Línea Telefónica.....	37
Ilustración 11 Atención Chat por Trimestre .....	38
Ilustración 12. Satisfacción Trámite de Matrículas.....	39
Ilustración 13. Satisfacción duplicados o reposiciones .....	39
Ilustración 14. Satisfacción devolución de dineros.....	40
Ilustración 15. Satisfacción permisos temporales .....	40
Ilustración 16. Satisfacción atención chat .....	41

## Índice De Tablas

Tabla 1. Avance Plan de Capacitación.....	21
Tabla 2. Avance Plan de Bienestar .....	22
Tabla 3. Porcentaje de cumplimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico .....	27
Tabla 4. Relatoría Régimen Colombiano del Ejercicio ético Profesional de la Ingeniería .....	29
Tabla 5. Estado entrega Tarjetas a Domicilio III Trimestre -2019 .....	33
Tabla 6. Cantidad PQRS IIItrim-2019 .....	35
Tabla 7. Nivel de Atención Línea Telefónica .....	37
Tabla 8. Resultados encuestas de satisfacción.....	38
Tabla 9. Encuestas trámite matrículas profesionales.....	39
Tabla 10. Encuestas Duplicado o reposición .....	39
Tabla 11. Encuestas devolución de dineros .....	40
Tabla 12. Encuestas permisos temporales.....	40
Tabla 13. Encuestas chat .....	41

## Introducción

Continuando con el interés permanente de socializar los resultados que se van generando en desarrollo de los diferentes procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, se presenta a los diferentes públicos el informe de gestión, correspondiente al tercer trimestre de 2019, el cual ha sido estructurado con base en los objetivos estratégicos, acciones y actividades del plan estratégico 2019 – 2022 “Ética en la ingeniería al servicio del país”; donde se mantuvo vigente la orientación estratégica trazada desde el anterior plan 2016 – 2018, así:

Objetivos estratégicos:

1. Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios misionales.
2. Fortalecer y articular el modelo de gestión de la entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales.
3. Lograr el reconocimiento del COPNIA como ente público Nacional en la autorización, inspección, control y vigilancia del Ejercicio Profesional de la Ingeniería.

Resulta importante señalar a manera de introducción que, en el COPNIA, bajo el análisis de las cifras registradas, se encaminan estrategias y planes de acción que conlleven a la consolidación de la Misión y la Visión, y estamos empeñados en armonizar esfuerzos para lograr el desarrollo del ejercicio profesional de la ingeniería de manera idónea y ética, buscando que la transparencia sea el hilo conductor de las acciones en la ingeniería y que la responsabilidad social, ambiental, empresarial y política, contribuya en la solución de los problemas reales de las comunidades urbanas y rurales en todo el país.

También se han consolidado acciones para fortalecer y posicionar el proceso de inspección y vigilancia en cada una de las 17 Secretarías Seccionales, en concordancia con el marco de competencia institucional y garantizar que las entidades públicas y privadas en desarrollo de sus actividades económicas exijan el cumplimiento del requisito legal de la Matrícula o Certificado de Inscripción Profesional, con soporte en un procedimiento claro, con enfoque jurídico y con la rigurosidad en las actuaciones que amerita el proceso.

De otra parte, se ha logrado un significativo avance en los procesos ético profesionales, con el fortalecimiento técnico y jurídico encaminado a optimizar la oportunidad y calidad en la sustanciación de los mismos, con la garantía de un debido proceso y eficiencia en las respectivas investigaciones y decisiones; con este propósito se contempla la actualización de herramientas normativas internas como es el Régimen Colombiano del Ejercicio Ético Profesional de la Ingeniería, al igual, que la incorporación de controles para el nuevo sistema de información y la definición e implementación de una metodología para la realización y entrega de las observaciones técnicas a que haya lugar para la mejora de la sustanciación.



## Glosario

**Brecha:** Es la diferencia existente entre el número de Ingenieros, Profesionales Afines y Auxiliares de la ingeniería Competencia del COPNIA, egresados de instituciones de educación superior y el número de Ingenieros, Profesionales afines y Auxiliares inscritos en el Registro Profesional.

**Certificado de Inscripción Profesional:** Es la denominación que tiene la autorización legal para el ejercicio profesional de una Profesión Afín o Auxiliar de la Ingeniería.

**Certificado de Matrícula Profesional:** Es la denominación que tiene la autorización legal para el ejercicio profesional de los Maestros de Obra.

**Matrícula Profesional:** Es la autorización legal otorgada por el Estado Colombiano para el ejercicio Profesional de la Ingeniería.

**Permiso Temporal:** Es la autorización que concede el COPNIA para ejercer la profesión en el territorio nacional a quien ostente el título académico de Ingeniero, de Profesional Afín o de Profesional Auxiliar de las profesiones reglamentadas bajo la competencia del COPNIA, que esté domiciliado en el exterior y que pretenda vincularse bajo cualquier modalidad contractual para ejercer temporalmente la profesión. El permiso temporal es la excepción, según el caso, a la Matrícula Profesional, al Certificado de Inscripción Profesional o al Certificado de Matricula.

**Registro Nacional de Profesionales:** Corresponde al repositorio de información histórico que contiene el listado de profesionales registrados en el COPNIA, Ingenieros, Profesionales Afines a la Ingeniería, Técnicos, Tecnólogos y Maestros de Obra auxiliares de la ingeniería, así como registros del resultado de otros trámites misionales de la entidad como los son permisos temporales, procesos ético-profesionales, certificados de vigencia y antecedentes disciplinarios, entre otros.



## INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2019

### CAPITULO 1: AVANCES PLAN DE ACCIÓN

#### 1. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios misionales.

En ejecución del objetivo estratégico uno, se desarrollan estrategias orientadas al aumento del número de profesionales pertenecientes al Registro Profesional, a la disminución de la brecha existente entre egresados y matriculados, a la mejora de los tiempos de los trámites institucionales, a la promoción de la función de tribunal de ética, al control sobre el ejercicio profesional de los extranjeros y al fortalecimiento del marco jurídico de actuación institucional.

De acuerdo con la visión, es función primordial del COPNIA el fortalecimiento de la inscripción en el Registro Profesional, entendiendo que el mismo, no solo autoriza a los profesionales, afines y auxiliares de la ingeniería a ejercer legítimamente la profesión, sino que le concede a la Entidad la posibilidad de generar control sobre las conductas éticas de los inscritos.

Teniendo en cuenta lo anterior, las acciones formuladas para evitar el aumento entre la brecha existente entre egresados y matriculados están orientadas a la generación de mecanismos de control y relacionamiento con las Instituciones de Educación Superior – IES, para asegurar la remisión o cargue de listados, junto con la elaboración de un procedimiento para el manejo centralizado de los mismos, así como la continuidad en el relacionamiento con entidades estatales y particulares que apoyarán interinstitucionalmente la gestión del área de Registro, entre otras.

De otra parte, el fortalecimiento y posicionamiento del proceso de inspección y vigilancia en concordancia con el marco de competencia institucional juega un rol importante, puesto que busca verificar, evaluar y garantizar que las entidades públicas y privadas en desarrollo de sus actividades económicas exijan el cumplimiento del requisito legal de la Matrícula o Certificado de Inscripción Profesional, para lo cual se retoman agendas de acercamiento con diferentes entidades definidas estratégicamente que le permitirán la posibilidad de validar y acreditar un ejercicio legal de los funcionarios vinculados a estas y por ende consolidar y afianzar dichas relaciones. Adicionalmente, se proyecta la definición, ejecución y seguimiento a un programa de inspección y vigilancia para cada una de las 17 Secretarías Seccionales con soporte en un procedimiento claro, con enfoque jurídico y con la rigurosidad en las actuaciones que amerita el proceso.

En cuanto al fortalecimiento técnico y jurídico de los procesos ético profesionales, es pertinente considerar que las acciones se encuentran encaminadas a optimizar la oportunidad y calidad en la sustanciación de los mismos, con la garantía de un debido proceso y eficiencia en las respectivas investigaciones y decisiones; con este propósito se contempla la actualización de herramientas normativas internas como es el Régimen Colombiano del Ejercicio Ético Profesional de la Ingeniería, al igual, que la incorporación de controles para el nuevo sistema de información y la definición e implementación de una metodología para la realización y entrega de las observaciones técnicas a que haya lugar para la mejora de la sustanciación.

Frente al posicionamiento del trámite de Permisos Temporales, es fundamental comprender que el





mismo se convierte en un instrumento de control para la movilidad laboral de los extranjeros que ejercen la profesión temporalmente en el territorio colombiano y con el cual se busca brindar una igualdad de condiciones con los profesionales nacionales; por tal motivo en el marco de las acciones se proyecta la ejecución de un Plan de Divulgación consecuente con los lineamientos y metas establecidas por la Dirección General, así como la ejecución de agendas de acercamiento para el desarrollo normativo y procedimental del trámite de Permisos Temporales.

En cuanto a la estrategia asociada con la optimización de los tiempos de respuesta en la atención de los trámites misionales, para la Entidad es importante ser consecuente con los fines del Estado y con el compromiso adquirido con la ciudadanía, por lo que en respuesta a la vanguardia de los cambios tecnológicos del momento y en la noción de brindar servicios acordes con las necesidades de los usuarios y demás grupos de interés, el COPNIA concentra sus esfuerzos en la parametrización de información, ejecución de pruebas y paso a producción de un nuevo gestor documental articulado a un sistema de información para el trámite y gestión de los trámites y procesos misionales, como son: Registro Profesional, Permisos Temporales, Reposiciones, Registro Único Nacional de Profesiones Acreditadas - RUNPA, Procesos Ético Profesionales e Inspección y Vigilancia.

Conforme con lo anterior, a continuación, se relacionan los avances de las acciones adelantadas en el tercer trimestre de 2019 con relación a este primer objetivo estratégico:

### **1.1 Reducir la brecha existente entre el número de egresados y el número de profesionales inscritos en el Registro Profesional de Ingenieros, Afines y Auxiliares competencia del COPNIA.**

#### **Definir y ejecutar un Plan de Inspección y Vigilancia.**

El Plan de Inspección y Vigilancia es la herramienta por la cual las Secretarías Seccionales desarrollan actividades de prevención con entidades públicas y privadas a fin de evitar el ejercicio ilegal de profesionales, técnicos y auxiliares objeto de vigilancia por parte del Copnia.

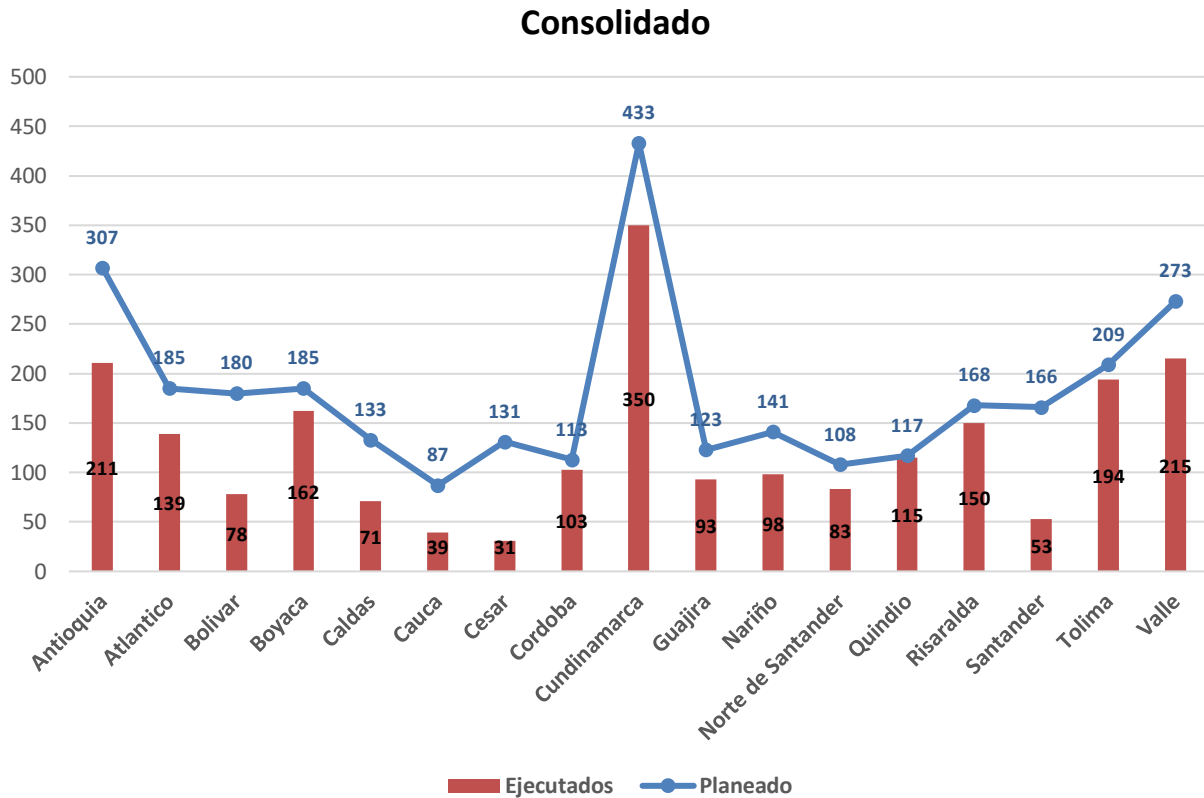
A partir de la comunicación interna NAL-CI-2019-00325 del 18 de febrero de 2019, la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento remitió la ficha de información general y el formato del programa de inspección y vigilancia, con fuentes de información y metas de trabajo para cada uno de los Consejos Seccionales. Cabe señalar, que el programa contiene un componente de socialización de funciones y responsabilidades denominado divulgación, el cual corresponde al 75% de las empresas que se programaron en la vigencia 2019.

Así mismo, el programa cuenta con cuatro secciones: a. Estudio de sector y datos de contacto, b. Historial de actuaciones, c. Planeación de actividades y d. Seguimiento. Acorde con lo anterior, en el mes de marzo los Seccionales remitieron a la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento los respectivos programas completamente diligenciados exceptuando la sección de seguimiento, los cuales fueron aprobados en su totalidad.

Durante el periodo objeto del reporte, las secretarías seccionales ejecutaron en promedio el 71% de las actividades programadas para la vigencia. Cabe destacar que producto de esta acción, a corte del



presente reporte se habían identificado 29.344 profesionales competencia del Copnia en las empresas donde ya se ha adelantado dicha labor, estando el 88% de ellos inscritos en el registro profesional. Con lo anterior, el porcentaje restante será objeto de inspección y vigilancia para garantizar que los profesionales que se encuentren ejerciendo la ingeniería, profesiones afines o auxiliares se encuentren debidamente matriculados en el Registro Nacional de Profesionales.



**Ilustración 1. Ejecución Plan de Inspección y Vigilancia**

## **1.2 Fortalecer los mecanismos de inscripción en el Registro Profesional para evitar el aumento en la brecha existente entre egresados y matriculados.**

**Generar mecanismo de control y relacionamiento con las Instituciones de Educación Superior - IES para la remisión de listados de universidad.**

Teniendo en cuenta ajustes del cronograma de implementación del nuevo sistema de información, el área de Registro Profesional proyecta a partir del cuarto trimestre de 2019 realizar el diseño del procedimiento que deben efectuar las Instituciones de Educación Superior - IES para la remisión o cargue de listados de egresados, diseñar estrategia y metodología para divulgar la herramienta de cargue, definición del procedimiento y la obligación de entrega de información por parte de las dichas instituciones, así como la ejecución de las actividades de relacionamiento y divulgación asociadas.

Como parte de las actividades realizadas durante el periodo, fue definido la obligatoriedad por parte de las IES de usar la herramienta de cargue de listados de egresados, la cual se encuentra programada para iniciar operación en el cuarto trimestre del año, con un periodo de transición que irá hasta junio de 2020. Para el acceso a la herramienta tecnológica, el Copnia remitirá usuario y clave por sede a cada una de las IES junto con el video de procedimiento para su correcto funcionamiento.

### **Elaborar un procedimiento para el manejo centralizado de listados de universidades.**

En concordancia con la anterior acción, el área de Registro Profesional plantea las siguientes actividades: recibir y realizar pruebas de la herramienta de cargue de listados de universidad, modelar y documentar procedimiento para el cargue, socializar y capacitar el nuevo procedimiento e implementar con el primer cargue en el microsistema del BPM.

En desarrollo del periodo de reporte, se cuenta con la plataforma web para el cargue de listados por parte de las universidades, herramienta que ya ha sido probada y que se encuentra pendiente de corrección de algunos errores que se presentaron en ambiente de pruebas, esto previo a iniciar su implementación en el ambiente de producción, actividad programada para el cuarto trimestre del año.

### **Definir y ejecutar agenda de acercamiento con entidades estatales y particulares para lograr el apoyo en el cumplimiento de la gestión institucional en lo relativo al Registro Profesional.**

Para dar continuidad con las actividades asociadas con la definición y ejecución de la agenda de acercamiento con entidades estatales y particulares, se realizó el análisis, verificación y diagnóstico del estado de la agenda adelantada en la vigencia 2018, mediante la cual se logró determinar las organizaciones con las que se continuarán los contactos y además se identificaron estratégicamente nuevas instituciones. Adicionalmente, se socializó dicha agenda con el área de Comunicaciones, para la incorporación dentro de la matriz de acercamiento institucional del COPNIA.

La agenda de posicionamiento del proceso de registro presenta para el trimestre un avance del 58%. Dentro de los avances de la actividad, el Copnia suscribió convenio interadministrativo con la Secretaría Distrital de Hábitat para intercambio de información con el fin de que dicha secretaría pueda disponer de consultas a la base de datos de matrículas profesionales a través de su plataforma VUC – Ventanilla Única de la Construcción.

Por otro lado, se encuentra en fase de firma el convenio con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP que tiene como objetivo facilitar el proceso de inspección y vigilancia a funcionarios y contratistas del estado, respecto al ejercicio legal de la profesión.



### **1.3 Fortalecer y posicionar el proceso de inspección y vigilancia del ejercicio profesional de acuerdo con el marco de competencia institucional**

#### **Adelantar agendas de acercamiento con entidades públicas y privadas para fines de inspección y vigilancia.**

Mediante la elaboración y socialización de la herramienta de planeación y seguimiento mensual al Plan de Divulgación dispuesto por el área de Comunicaciones para ejecución de los Secretarios Seccionales, se estableció un componente asociado a agendas de acercamientos con fines de inspección y vigilancia, los cuales han tenido desarrollo durante la vigencia, con la programación efectuada por parte de cada Seccional.

Los resultados del ejercicio consolidado serán objeto de presentación en el cuarto trimestre de la vigencia.

### **1.4 Fortalecer técnica y jurídicamente los procesos ético-profesionales, para la mejora en la eficiencia, oportunidad y calidad de la sustanciación.**

#### **Actualizar herramientas normativas internas e incorporar controles para el sistema de información BPM.**

En cuanto a esta acción, la Subdirección Jurídica contempla participar de las capacitaciones de la herramienta tecnológica en congruencia con el cronograma de actividades del BPM, y en este sentido actualizar el Procedimiento del Proceso Ético Profesional, de conformidad con los requisitos y parámetros del nuevo sistema de información implementado por la Entidad.

Conforme a Directiva Presidencial 07 de 2019, la cual hace referencia a las facultades extraordinarias otorgadas al Ejecutivo para simplificar, suprimir o reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios, la Subdirección Jurídica lideró la identificación de los trámites misionales y sus alternativas de simplificación. La herramienta definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública con este propósito fue remitida en oportunidad, a fin de participar en el correspondiente ajuste normativo, cuya agenda de implementación se desarrollará en la presente vigencia.

De igual forma, la Subdirección Jurídica ha participado de manera activa en las mesas de trabajo para la automatización de los trámites misionales, aportando permanentemente con la verificación de cumplimiento normativo, especialmente para el proceso ético profesional, inspección y vigilancia, desarrollo de notificaciones, firma electrónica, RUNPA y permisos temporales.

En la primera y segunda semana del mes de septiembre la Subdirección Jurídica efectuó capacitaciones a los funcionarios del Copnia realizando una contextualización funcional de la operación de la nueva herramienta tecnológica BPM en el módulo de procesos disciplinarios, cuyo desarrollo se encuentra programado en el cuarto trimestre del año.



### **Definir e implementar metodología para la generación y entrega de observaciones técnicas.**

La Subdirección Jurídica propone elaborar un esquema metodológico para la generación de observaciones técnicas en los procesos ético profesionales analizados en la primera instancia, asimismo realizar la socialización y concertación con la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento y finalmente presentar ante la Junta Nacional para la respectiva aprobación y adopción.

En el transcurso del periodo, la Subdirección Jurídica elaboró la propuesta metodológica para la gestión de las observaciones técnicas, la cual, entre sus objetivos busca: a. propender por el ejercicio efectivo de la acción disciplinaria ético-profesional en el Copnia a través de la observancia de todas las garantías del derecho fundamental al debido proceso; b. mitigar el daño antijurídico derivado de los errores en la sustanciación o en la decisión de los actos administrativos que expide el Copnia en el marco del Proceso Ético Profesional; c. responder a las expectativas de la ciudadanía en cuanto a la calidad de las actuaciones disciplinarias ético-profesionales del Copnia y sus tiempos de respuesta, y d. contribuir con el continuo crecimiento profesional y personal de los funcionarios que intervienen en los procesos disciplinarios ético-profesionales que adelanta la entidad<sup>1</sup>.

La propuesta se socializará y concertará con la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento para posteriormente ser presentada ante la Junta Nacional o la instancia que corresponda conforme a su gestión.

### **1.5 Posicionar el trámite de Permisos Temporales como instrumento de control para la movilidad laboral de extranjeros que desarrollen su profesión temporalmente, en el territorio colombiano.**

#### **Ejecutar un Plan de Divulgación, conforme a lineamientos y metas definidas por la Dirección General.**

En lo que respecta al Plan de divulgación, el área de Comunicaciones emitió la comunicación interna NAL-CI-2019-00714, en la cual se presenta la metodología, los componentes, el cronograma de actividades y las metas establecidas para cada uno de los Consejos Seccionales.

En desarrollo de esta actividad, las Secretarías Seccionales asumen el compromiso de acercamiento para labores de posicionamiento de cátedra ética, egresados y registro profesional. El avance para el periodo es del 47%, conforme a la planificación realizada por las secretarías y las metas trazadas para cada periodo.

#### **Ejecutar agenda de acercamiento para el desarrollo normativo y procedimental de Permisos Temporales.**

En referencia al desarrollo normativo y procedimental de Permisos Temporales, se elaboró un cronograma de actividades y se realizaron dos capacitaciones a los funcionarios del área de Registro Profesional y a los abogados de la Subdirección Jurídica, con el propósito de asesorar en la modificación

---

<sup>1</sup> Corresponden a los objetivos propuestos para el diseño y aplicación de la metodología.



y actualización del procedimiento de Permisos Temporales y por ende de lo establecido en la Ley 842 de 2003, a partir de la identificación y definición de estándares y controles para la aplicación del Permiso Temporal en el territorio colombiano.

Desde la Subdirección Jurídica se han venido gestionando acercamientos dirigidos a la Dirección de Migración Colombia del Ministerio de Relaciones Exteriores con el objeto de obtener estadísticas de migración de ingenieros en el País, esto con el fin de lograr un fortalecimiento de la relación interinstitucional que permita dar relevancia al ejercicio de las funciones del Copnia en materia de regularización de los extranjeros y como apoyo a la función de control migratorio asignado a dicha entidad. Se está a la espera de respuesta para poder remitir cronograma y agenda de acercamiento.

### **1.6 Mejorar los tiempos de respuesta para la atención de los trámites misionales.**

#### **Implementar nuevo modelo de BPM para la radicación y atención de PQR'S, Registro Profesional, Permisos Temporales y reposiciones.**

En cuanto a la implementación del nuevo modelo de BMP, es preciso indicar, que en el 2018 se modeló la totalidad de las necesidades, lineamientos y requerimientos indispensables para la gestión de radicación y atención de PQR'S, junto con lo correspondiente al proceso de Registro Profesional incluido matrículas, certificados, Permisos Temporales y reposiciones. Lo anterior, con el objetivo de realizar una racionalización y reingeniería de procesos que redunde en la optimización de tiempos de respuesta de los tramites.

Dando continuidad a los avances en la implementación de la herramienta, se generaron sesiones y mesas de trabajo adicionales con los equipos funcionales y el proveedor a fin de ajustar y perfeccionar en conjunto los requerimientos en la etapa de desarrollo. Una vez cumplida la implementación de la herramienta tecnológica, los procesos de atención al ciudadano y registro profesional proyectan realizar la actualización de los procedimientos correspondientes y definir piezas de comunicación para la sensibilización y aplicación de los nuevos módulos del BPM.

Así mismo, fueron ejecutadas las pruebas requeridas para dar funcionamiento a la nueva herramienta tecnológica y se inició la fase capacitación de gestión de radicación y atención de PQR's. Se tiene programado que el nuevo gestor documental de la entidad salga a producción en el cuarto trimestre del año, fecha en la cual se actualizará el procedimiento de radicación y atención de PQR's y se socializará mediante la definición y envío de piezas de comunicación a los funcionarios del Copnia para sensibilización del nuevo módulo.

## **2. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer y articular el modelo de gestión de la entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales.**

Para la consolidación de los modelos de gestión adelantados y encaminados en la mejora continua y la cultura de servicio, la Entidad proyecta en términos generales actividades orientadas al fortalecimiento



de la arquitectura tecnológica para brindar mayor accesibilidad a los trámites y servicios, lo cual redundará en la optimización de tiempos y en la satisfacción tanto de usuarios internos como externos, asimismo contempla la ejecución de los Planes institucionales de Bienestar y Capacitación, la adecuación y reorganización de la estructura, la realización del Plan Anual de Vacantes, la definición de Políticas de Gestión y Desempeño, e incluso lo correspondiente a la preparación y análisis financiero.

En este orden de ideas, entre las estrategias propuestas se encuentra fomentar la participación ciudadana y facilitar el ejercicio del control social a la gestión del COPNIA, con soporte en el suministro de información completa, clara, consistente, oportuna y acorde a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, lo cual se materializa con la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, cuya importancia se reitera en la búsqueda de prácticas que conlleven al mejoramiento de la prestación de los servicios conforme con la caracterización e identificación de las necesidades de los usuarios internos y externos con la premisa de conceptos de transparencia, cobertura, calidad y vocación de servicio, entre otros.

En concordancia con la proyección institucional, para el ofrecimiento a la ciudadanía y demás grupos de interés de una plataforma tecnológica para trámites y servicios misionales bajo lineamientos, estándares y mejores prácticas para el soporte y manejo apropiado de los datos con esquemas tecnológicos de autenticación, fiabilidad, integridad, interoperabilidad, almacenamiento, disponibilidad y conservación electrónica de la información, las acciones propuestas están asociadas con la incorporación contractual de disponibilidad y redundancia para la plataforma tecnológica superior al 95%; el liderazgo en la ejecución de pruebas, retroalimentación de resultados y paso a producción del gestor documental y los módulos de registro profesional, procesos ético profesionales, RUNPA e inspección y vigilancia; la definición y ejecución de un programa de actualización tecnológica; seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio; la coordinación de los ajustes funcionales necesarios para la incorporación de funciones y evaluación de desempeño en el sistema de información dispuesto para la administración del Talento Humano; la implementación de Políticas de Seguridad de la Información; y la generación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.

En lo que se refiere a la proyección para lograr una sostenibilidad financiera, es de precisar que por la naturaleza jurídica que posee la Entidad, los recursos que se reciben provienen de la tasa fijada para el trámite de registro, razón por la cual se considera necesario que dentro de las actividades presupuestales, financieras y contables se mejore el ritmo de la operación en el tiempo, a partir de la generación de directrices orientadas a asegurar la liquidez financiera y apoyar la financiación de los gastos y los proyectos de inversión pertinentes, además, de la implementación de controles que respondan a la Política de Austeridad en el Gasto.

De otra parte, en reconocimiento a que el Talento Humano es la base de las actividades organizacionales y el instrumento primordial para afrontar los retos institucionales, en lo que respecta a las estrategias para el fortalecimiento del mismo y la adecuación de la estructura organizacional a las nuevas funcionalidades derivadas de los cambios tecnológicos, administrativos y procedimentales, se proyectan acciones orientadas a la generación y seguimiento de los Planes de Capacitación, Bienestar y de Vacantes a que haya lugar, a la elaboración del plan de trabajo para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST y a la coordinación del proceso de reorganización institucional en



respuesta a las necesidades y expectativas de la Entidad.

De modo similar, se propone la definición de las Políticas de Gestión y Desempeño en coordinación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG adoptado por el COPNIA, a fin de integrar y armonizar las herramientas, instrumentos y demás documentos con las actividades propias de los procesos, con un enfoque y compromiso hacia la satisfacción del usuario y el quehacer misional, y de conformidad con el marco normativo aplicable y en alineación con las políticas estatales en búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad de los resultados y actividades.

Adicionalmente, para 2019 se tiene previsto implementar el modelo de gestión documental de la Entidad, conforme con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, además de actualizar e implementar el Plan Institucional de Archivos - PINAR, lo anterior permite la articulación institucional a nivel interno al igual que con las entidades de Gobierno, la generación de criterios homogéneos para la gestión documental y la integración con los documentos estratégicos del COPNIA.

En este sentido, la descripción de los avances de las acciones adelantadas en el periodo es:

**2.1 Fomentar la participación ciudadana y facilitar el ejercicio del control social a la gestión del COPNIA, soportados en el suministro de información completa, clara, consistente, oportuna, y acorde a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos.**

**Liderar y ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

En el mes de enero se generó el respectivo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia. Entre las acciones a las cuales se les ha dado desarrollo se encuentran la socialización con los funcionarios, la consolidación y análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario, la culminación del proceso de autorización para el tratamiento de datos personales y la remisión de la encuesta a los 243.733 matriculados que contaban con correo electrónico, con autorización de 17.073.

Durante el periodo se adelantaron las siguientes actividades relacionadas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- Con el fin de incentivar la cultura de atención al ciudadano, el área respectiva socializó con los funcionarios de la entidad los resultados de la encuesta de satisfacción a través de la emisión de piezas de comunicación.
- Durante el periodo se concluyó el proceso de solicitud autorización en el tratamiento de datos personales. La base de datos fue entregada al área de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para su gestión en el nuevo sistema de información. Producto de la actividad, se enviaron encuestas de satisfacción por medio electrónico para el primer trimestre de 2019, con lo que finalizó la actividad.





- Se realizó la publicación del informe de gestión de atención al ciudadano. Para su verificación se puede consultar el siguiente enlace:

[http://www.copnia.gov.co/sites/default/files/transparencia/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/2019-01-01-000000/segundo\\_trimestre.pdf](http://www.copnia.gov.co/sites/default/files/transparencia/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/2019-01-01-000000/segundo_trimestre.pdf)

## **2.2 Ofrecer a la ciudadanía y demás grupos de interés, externos e internos, trámites y servicios soportados en esquemas tecnológicos de autenticación, interoperabilidad, almacenamiento y conservación electrónica de la información.**

### **Incorporar contractualmente disponibilidad y redundancia para la plataforma tecnológica superiores al 95% y realizar el seguimiento.**

Con el liderazgo del área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, se incorporan a la operación tecnológica de la Entidad, los siguientes contratos con disponibilidades superiores al 95%:

- Contrato 1- 2019: con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A ESP - ETB, para la prestación de servicios de conectividad a internet por canal dedicado con sus respectivo backup, canales dedicados MPLS e infraestructura IAAS asociada al alojamiento de los sistemas misionales, sistemas administrativos y pagina web.
- Contrato 25-2019: con Avisor Technologies S.A.S, para la prestación de servicios de la plataforma de pagos integral y administrable de Ecolet Express, Ecolet ERP Agent, Ecolect Bank Agent con los medios de pago PSE, tarjeta de crédito, entidades bancarias y cupón de código de barras que incluyen la integración con la plataforma misional de la Entidad y las actualizaciones tecnológicas del servicio, soporte y mantenimiento.

### **Liderar la ejecución de pruebas, retroalimentación de resultados y paso a producción - gestor documental, BPM Registro Profesional, procesos disciplinarios, RUNPA e inspección, control y vigilancia.**

En cuanto a los avances de esta acción, a continuación, se describen las actividades adelantadas por parte del proceso de Gestión Documental:

- Validación en ambientes productivos del nuevo gestor documental. Se trabajó junto con el proveedor en los ajustes del producto para capacitación y salida a producción.
- Realización de capacitaciones en las jornadas establecidas por la Entidad, en las cuales no solo se mencionaron los cambios del sistema, sino que se realizaron sesiones prácticas en el producto.
- Configuración de usuarios, roles, permisos y perfiles con el fin de poner a punto el producto.

Respecto al proceso de Registro Profesional se ejecutaron las pruebas del proceso de matrículas y el micrositio, en donde se verificó el cumplimiento del sistema, con un balance general de errores que serán depurados antes de iniciar producción del módulo.

Con relación a procesos ético-profesionales, RUNPA e inspección y vigilancia las pruebas se encuentra programadas para el cuarto trimestre de 2019.

Durante el tercer trimestre, se adelantaron cierres de alcances para los procesos objeto de automatización. La ejecución de pruebas, capacitaciones y puesta en producción se espera para el cuarto trimestre del año e inicios de la vigencia 2020.

### **Definir y ejecutar un programa de actualización tecnológica para la vigencia.**

A la acción se le dio fin en el segundo trimestre del año, ejecutándose la compra de equipos y realizando la respectiva configuración y entrega a funcionarios a fin de solventar las necesidades de actualización, como etapa preparatoria a la entrada a producción del nuevo sistema de información.

### **Realizar seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio acordados para la Entidad.**

Se realizó la medición trimestral a los indicadores de servicio del área de Tecnología de la información y las comunicaciones, según lo dispuesto en el procedimiento de incidentes y/o requerimientos, con un resultado del 99% de cumplimiento en el tiempo para la atención de incidentes y/o requerimientos, para el tercer trimestre del año.

### **Implementación de plataformas tecnológicas que sean intuitivas para su operación.**

En el marco del desarrollo del contrato 58-2018, se realizó el levantamiento de los requerimientos de los procesos de registro profesional, gestor documental y procesos ético-profesionales, adicionalmente se solicitó hacer una regresión para perfeccionar temas de calidad en el producto. En el tercer trimestre se adelantaron las siguientes

- Se hizo entrega por parte del proveedor, Unión Temporal GOBEGA del gestor documental en ambiente productivo, dando así inicio a las capacitaciones de operación para funcionarios de esta herramienta.
- El 18 de septiembre se inició la migración de la información documental del proceso de registro profesional consignada en el actual sistema de información (invesflow). Cuando inicie su producción se hará migración de la información faltante.
- Se realiza desarrollo de la pasarela de pagos.
- Se realizaron pruebas de estrés y de carga al gestor documental, generando informe por parte de UT GOBEGA.
- Se realizaron pruebas incrementales sobre el proceso de registro en el ambiente de pruebas de BPM generando matriz de hallazgos.
- Se definió alcance y alistamiento de servidores de pruebas y de producción para el software de marca de agua.
- Se inició la definición de alcance de migración de datos de procesos ético-disciplinarios.



- Se realizó montaje en ambiente de pruebas de la réplica del sitio web del COPNIA otorgando acceso al proveedor de diseño de página web para construir los nuevos formularios.
- Se dio cierre a la definición de alcance de procesos disciplinarios para implementación del proceso de BPM.
- Se dio cierre a definición de alcance de inspección y vigilancia para implementación del proceso de BPM.

### **Generar planes de capacitación para el uso y apropiación de los sistemas de información.**

A partir del Plan de Capacitación – PIC elaborado por el área de Gestión Humana y en trabajo conjunto con el área de Tecnología de la información y de las Comunicaciones en lo que corresponde al uso y apropiación de la nueva herramienta tecnológica, se generó programación para el segundo semestre de 2019.

Se dividió la transferencia de conocimiento en dos etapas:

- Primera etapa: contextualización funcional de la operación del BPM y del gestor documental. agosto de 2019.
- Segunda etapa: capacitación de operación de las herramientas tecnológicas BPM y gestor documental. Se realizó la construcción de los planes de capacitación de BPM y Gestor documental y se inició la ejecución de este.

El desarrollo de los planes de capacitación se observará en el segundo semestre del año.

### **2.3 Contar con una arquitectura tecnológica, que incluya lineamientos, estándares y mejores prácticas, para el soporte y el manejo apropiado de los datos y la información, en términos de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.**

#### **Ajustar y ejecutar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC.**

La actualización, revisión, socialización y aprobación del PETIC en línea con los proyectos adelantados en la vigencia 2018 y con el Plan Estratégico del COPNIA 2019-2022, se encuentra proyectado para el último trimestre de la vigencia.

#### **Implementar las Políticas de Seguridad de la Información y generar el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.**

Para realizar la implementación de las Políticas de Seguridad de la Información y ejecutar las acciones pertinentes para la generación del Plan para el Tratamiento de los Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, se plantean las siguientes actividades:

1. Despliegue de las políticas de seguridad de la información en la infraestructura tecnológica.
2. Capacitación MINTIC acerca del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.



## **Estructuración del plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información.**

Mediante Resolución Nacional 1027 de 2019, el Copnia actualizó y modificó la Política de Seguridad y Privacidad de la Información y emitió el respectivo manual. En el tercer trimestre se adelantaron actividades de capacitación de dichas políticas a los funcionarios del Copnia en la jornada denominada "La nueva era digital del Copnia", efectuadas en Girardot en el mes de septiembre.

## **2.4 Lograr la sostenibilidad financiera que le permita al COPNIA mantener y mejorar el ritmo de operación de la Entidad.**

### **Elaborar la proyección de ingresos y gastos del COPNIA para las vigencias en que se desarrolla el Plan Estratégico 2019-2022 con base en la información financiera histórica de la entidad**

Para el cumplimiento de esta acción, la Subdirección Administrativa y Financiera proyecta para el segundo semestre del año, las siguientes actividades:

1. Levantamiento y análisis de información presupuestal histórica.
2. Proyección de ingresos y gastos del COPNIA para las vigencias del Plan Estratégico 2019-2022.

Producto de esta actividad, se levantó la información histórica del 2012 al 2018 y se estimaron los resultados esperados para la vigencia 2019; producto de esta actividad se realizó la proyección del recaudo y el gasto para las vigencias del 2020 al 2022 solo con base en lo ejecutado. Esta proyección se encuentra en proceso de ajuste para aprobación y presentación.

### **Generar controles para la Política de Austeridad en el Gasto.**

El área de Administración de Bienes y Servicios emitió la comunicación interna NAL-CI-2019-00422 del 04 de marzo de 2019, mediante la cual se realiza el levantamiento de información en conjunto con los Secretarios Seccionales en lo referente a consumos y costos de cada uno de los servicios públicos. Lo anterior, con el fin de elaborar una batería de indicadores que permitan realizar control y seguimiento a la Política de Austeridad en el Gasto definida por la Entidad.

En desarrollo de la acción, se realizaron las siguientes actividades:

- Se elaboró batería de indicadores de consumo enmarcada en un futuro plan de gestión ambiental, el cual mide el consumo de energía y agua por cada sede que tenga los servicios desagregados. Con este insumo, se efectuó seguimiento a los consumos de energía y agua de acuerdo con la batería de indicadores implementada, los cuales se mantienen estables durante el año.
- A través del área de comunicaciones se realizaron campañas de sensibilización de uso racional del papel, a través del uso de conceptos como reutilizable y reciclable.



- Se implementó el plan de Gestión de Residuos Peligrosos – PGI RESPEL para la Entidad, junto con este se llevaron a cabo capacitaciones en el manejo de residuos peligrosos.

## 2.5 Fortalecer el talento humano como instrumento primordial para afrontar los retos que se plantea el COPNIA.

### Generar Plan de Capacitación y realizar seguimiento.

El área de Gestión Humana efectuó la detección y consolidación de las necesidades de formación de los diferentes procesos, asimismo, realizó el respectivo análisis y priorización de los temas y consecuentemente formuló el Plan Institucional de Capacitación de la Entidad enfocado al desarrollo y fortalecimiento de competencias de los funcionarios direccionado por los ejes temáticos de Gobernanza para la paz, Gestión del conocimiento y Creación del valor público, el cual fue presentado y aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante Acta 08-2019.

En el segundo trimestre se avanzó en los procesos de contratación para ejecución del plan de capacitación.

Son resultados del plan de capacitación:

DESCRIPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	CONTRATO	FECHA	OBSERVACIONES
SUPERVISIÓN DE CONTRATACIÓN	N/A	26 de abril de 2019	EJECUTADA
CONVERSATORIO CONTROL Y AUTOCONTROL*	N/A	28 de mayo	EJECUTADA
COACHING, LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO Y PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	COMPENSAR	05 al 09 de mayo de 2019	EJECUTADA
SOCIALIZACIÓN PLAN DE BIENESTAR*	N/A	05 de junio de 2019	EJECUTADA
REDISEÑO ORGANIZACIONAL*	N/A	13 de junio de 2019	EJECUTADA
REINDUCCIÓN CAJAS MENORES Y RECIBOS PROVISIONALES*	N/A	27 de junio de 2019	EJECUTADA
AZ-100 MICROSOFT AZURE	INTELLIGENT TRAINING	25 de junio al 12 de julio de 2019	EJECUTADA

Tabla 1. Avance Plan de Capacitación



### Generar Plan de Bienestar y realizar seguimiento.

Para la generación del Plan de Bienestar Social y el Programa de Estímulos e Incentivos, el 01 de marzo se realizó una encuesta de percepción y sondeo de necesidades a fin de conocer las expectativas, preferencias y propuestas de los funcionarios, con la cual se efectuó el diagnóstico de necesidades y se formularon los componentes y las diferentes actividades de recreación, artísticas y culturales; deportivas; de fortalecimiento de trabajo en equipo; de preparación para el retiro laboral de pre pensionados; de promoción y prevención de la salud y de medición de clima laboral. Por consiguiente, se presentó y aprobó en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño como se consignó en el Acta 08-2019.

En el segundo trimestre se avanzó en los procesos de contratación para ejecución del plan de bienestar y se adelantaron las siguientes actividades en el semestre:

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	No. Funcionarios Programados	No. de Funcionarios Asistentes
VACACIONES RECREATIVAS	30	30
CAMPEONATO FUTBOL FEMENINO	12	12
JORNADA LABORAL DÍA DE LA FAMILIA	111	111
HORARIO FLEXIBLE	9	9
INCENTIVO USO DE LA BICICLETA	1	1
JORNADAS LABORALES COMPRIMIDAS	31	31
ACTIVIDAD DÍA DE CUMPLEAÑOS	1	1
ENTREGA BONOS DÍA DE CUMPLEAÑOS	74	74
CARGUE TARJETA DE COMPENSAR	17	17
PROGRAMA DEPORTIVO (GIMNASIO)	48	48
DÍA DESCANSO CUMPLEAÑOS	31	31

Tabla 2. Avance Plan de Bienestar



## **Generar Plan de trabajo para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST y realizar seguimiento.**

En lo referente al Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se elaboró documento de la vigencia y se revisó con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST y posteriormente se presentó al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual lo aprobó mediante Acta 08-2019.

### **2.6 Adecuar la estructura organizacional a las nuevas funcionalidades derivadas, entre otros, por los cambios tecnológicos, administrativos y de procesos.**

#### **Liderar el proceso de reorganización institucional y generar el plan anual de vacantes.**

En cuanto a la reorganización institucional, se llevaron a cabo los procesos de selección de los funcionarios requeridos en la planta temporal de personal para la ejecución de esta actividad. Los procesos de selección se encuentran publicados en la página Web de la entidad en el link: <https://COPNIA.gov.co/transparencia/ofertas-de-empleo-vigentes>. Cabe señalar, que la guía de trabajo y las fases de elaboración del documento técnico de la reorganización institucional ya se encuentran establecidos.

Con relación al Plan de previsión de vacantes, la generación de este se encuentra programada para desarrollo en el segundo semestre del año.

### **2.7 Consolidar un modelo de gestión que integre los lineamientos de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, apropiados para el COPNIA, conforme a su marco normativo aplicable**

#### **Liderar la definición de las Políticas de Gestión y Desempeño, de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del COPNIA**

Mediante la Resolución Nacional 498 de 2019, se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Entidad y se establecieron las siguientes políticas que dan desarrollo al modelo, las cuales serán realizadas a partir del segundo trimestre:

1. Planeación Institucional
2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
3. Gestión estratégica de Talento Humano.
4. Integridad.
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.



7. Servicio al ciudadano.
8. Participación ciudadana en la gestión pública.
9. Racionalización de trámites.
10. Gestión documental.
11. Gobierno digital.
12. Seguridad digital.
13. Defensa jurídica.
14. Gestión del conocimiento y la innovación.
15. Control interno.
16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.
17. Mejora normativa

Con corte al tercer trimestre del año se han proyectado las siguientes políticas:

- Planeación institucional.
- Racionalización de trámites.
- Participación ciudadana.
- Servicio al ciudadano.
- Integridad.
- Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.
- Gestión del conocimiento y la innovación.
- Defensa jurídica.
- Fortalecimiento organizacional.
- Transparencia y acceso a la información Pública.
- Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.

Es de notar que todas las políticas proyectadas a la fecha fueron aprobadas mediante resolución nacional.

## **2.8 Implementar el modelo de gestión documental de la entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación - AGN.**

### **Actualizar e implementar el Plan Institucional de Archivos PINAR, conforme a programación para la vigencia.**

De acuerdo con las actividades propuestas dentro del plan de trabajo de Gestión Documental, se elaboró el diagnóstico integral de archivos cumpliendo lo establecido por el Archivo General de la Nación – AGN, con el cual se identificaron los componentes y elementos que estructuran la construcción del PINAR, se encuentra pendiente revisión y aprobación por parte del Subcomité Integral de Archivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, están en desarrollo el mapa de ruta, el documento introductorio y el sustento teórico del PINAR, la presentación de la propuesta del documento final para aprobación del Subcomité Integral de Archivos se proyecta para el segundo semestre del año.





**3. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Lograr el reconocimiento del COPNIA como ente público nacional en la autorización, inspección, control y vigilancia del ejercicio de la ingeniería.**

En lo referente al tercer objetivo, de conformidad con los resultados del Plan Estratégico 2016 – 2018 y los hechos de notorio conocimiento en el país, el COPNIA promueve y reconoce el compromiso, el impacto y la responsabilidad social en el ejercicio de la ingeniería y de las profesiones competencia de la Entidad, por lo cual para el 2019 se generan estrategias enfocadas a reforzar la institucionalidad normativa, adelantar agendas de acercamiento que proporcionen valor acorde con la misionalidad de las actividades y elaborar herramientas útiles de control en la dinámica organizacional.

En este orden de ideas, la relevancia del fortalecimiento de la institucionalidad en razón al desarrollo normativo y jurisprudencial se origina en las modificaciones y los cambios permanentes de las actividades relacionadas con la ingeniería y con la regulación del ejercicio, por lo tanto, se considera necesario estar acorde con dichos ajustes mediante un liderazgo en el desarrollo de mesas de trabajo para revisión y ajuste del Código de Ética.

En lo que se refiere, al Registro Único Nacional de Profesionales Acreditados – RUNPA, acorde con lo establecido en la Ley 1796 de 2016, el COPNIA se sumará a la redacción del proyecto de reglamentación en el que está trabajando el Ministerio de Vivienda, así como con la caracterización de los aspirantes a conformar dicho registro.

De otra parte, se contempla el diseño, ejecución y seguimiento a la Política de Daño Antijurídico y la generación y presentación de propuestas normativas relativas a los requisitos de trámites de matrículas junto con la definición de tasas.

Ahora bien, en procura de mejorar los servicios y el relacionamiento con la comunidad y los grupos de interés, se proyecta dar continuidad a los acercamientos con los profesionales inscritos a partir de la implementación de herramientas de enlace y acompañamiento permanente, así como con la aplicación de encuestas de percepción a los usuarios y la caracterización y priorización de egresados de los programas más relevantes.

Otra de las metas institucionales está asociada con el diseño y ejecución de un Plan de Divulgación, el cual propone una coordinación de esfuerzos, identificación de contactos estratégicos acorde con las actividades de mayor importancia y la elaboración de una propuesta de focalización para cada Consejo Seccional, como resultado de un análisis estadístico para la identificación y orientación de actividades conforme a los grupos o segmentos establecidos, la proyección de cronogramas y estrategias de comunicación encaminadas a apoyar la gestión de divulgación, registro, inspección y vigilancia. Adicionalmente, formula el uso e implementación de herramientas de seguimiento y de trabajo colaborativo con el propósito de analizar temas de planeación frente a gestión y ejecución de actividades.



Por último, la Entidad busca posicionar las herramientas tecnológicas dispuestas en la página web como la Cátedra de Ética Profesional y el Régimen Colombiano del Ejercicio Ético Profesional de la Ingeniería como aporte en la gestión del conocimiento para los usuarios internos y externos.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se da descripción de los avances generados en el tercer trimestre de 2019:

### **3.1 Fortalecer la institucionalidad del COPNIA en razón a su desarrollo normativo y jurisprudencial.**

#### **Liderar el desarrollo de mesas de trabajo para la revisión y actualización del Código de Ética para el ejercicio de la ingeniería en general y sus profesiones afines y auxiliares.**

La Subdirección Jurídica propone dar cumplimiento a esta acción a partir de una carta de presentación y definición de objetivos de apoyo, construcción de un instrumento de recolección de información, captura y análisis de información y mesas de trabajo con ACOFI, Red de Ingeniería y las Agremiaciones.

#### **Realizar la caracterización de los aspirantes a conformar el Registro Único Nacional de Profesionales Acreditados.**

Para realizar la caracterización de los aspirantes al Registro Único Nacional de Profesionales Acreditados establecido en la Ley 1796 de 2016, se revisó la reglamentación y documentación existente frente al tema y como resultado se extrajo del Decreto 945 del 5 de junio de 2017 específicamente del apéndice a. guion 5, la matriz de roles y profesiones que serían objeto del registro.

Adicionalmente, como trabajo conjunto entre las áreas de Registro y Comunicaciones, se elaboró un boletín informativo con el objetivo de realizar un sondeo de participación y caracterización de aspirantes. Dicho boletín fue publicado en la página web de la entidad, en conjunto con una herramienta de encuesta de aspirantes que se diseñó e implementó con el fin de efectuar dicho sondeo:

<http://www.copnia.gov.co/Ley-vivienda-segura>

#### **Incorporar reglas para las notificaciones en el nuevo sistema de información.**

El proceso de notificaciones se convierte en una actividad transversal en los diferentes procedimientos misionales adelantados por la Entidad, razón por la cual su desarrollo y parametrización en el BPM ha contado con la participación de un equipo técnico y funcional que valida la idoneidad y aplicación de este en la herramienta tecnológica.

Las pruebas del proceso de notificaciones se programan para el último trimestre de la vigencia 2019.

#### **Diseñar, ejecutar y realizar seguimiento a la Política de Daño Antijurídico.**



La Política de Daño Antijurídico del COPNIA, para la vigencia 2019, fue adoptada por la Resolución Nacional 1691 de 2018 y se establecieron seis medidas a realizar con el fin de mitigar las causas primarias y sub-causas de los potenciales o posibles riesgos de la actividad litigiosa.

De lo anterior, se realizó el seguimiento y se identificó ejecución de la medida "Emitir una Circular, directriz u otro acto administrativo acerca de los lineamientos de pago de las tasas de prestación de los servicios a cargo del COPNIA", con el envío de la comunicación NAL-CI-2018-02961, mediante la cual al Subdirección Administrativa y Financiera estableció las tarifas por concepto de tasas para la vigencia 2019.

A continuación, se presenta con corte al trimestre, el avance de los denominados mecanismos definidos para dar cumplimiento a esta acción:

	<b>Mecanismo</b>	<b>Avance de la actividad en el tercer trimestre</b>	<b>Porcentaje de avance</b>
<b>1</b>	Capacitación y/o Taller Teórico - Práctico sobre práctica y valoración probatoria.	El 27 de agosto de 2019 se llevó a cabo la capacitación programada con FYC Consultores.	100%
<b>2</b>	Emitir una Circular sobre el pago de la tasa por cambio de año.	La Subdirección Administrativa y Financiera elaboró un proyecto de documento con el cual se busca establecer los lineamientos para el cambio de tasa año a año, se encuentra pendiente de revisión.	50%
<b>3</b>	Capacitación general a la entidad sobre bases de datos y habeas data.	En el Plan Anual de Adquisiciones se encuentra destinado el Rubro: Curso de Actualización y/o Reinducción de los funcionarios del Copnia, dentro del cual se programó capacitación para el día 27 de octubre de 2019 con FYC Consultores.	50%
<b>4</b>	Modulo para sistematizar el procedimiento de notificaciones.	A partir del día tres (3) de octubre al día nueve (9) de octubre del presente año se ha iniciado la instalación y etapa de pruebas del módulo por parte del proveedor.	80%
<b>5</b>	Capacitación y/o Taller Teórico - Práctico sobre los actos administrativos en los procesos ético profesionales.	El 30 de septiembre y el 3 y 7 de octubre de 2019 se llevó a cabo la capacitación programada con FYC Consultores.	100%
<b>6</b>	Capacitación y/o Taller Teórico - Práctico sobre testimonio, (preguntas - interrogatorio y conainterrogatorio) y dictamen pericial (decreto y práctica, audiencia de contradicción dictamen pericial).	El 19 y 26 de septiembre de 2019 se llevó a cabo la capacitación programada con FYC Consultores.	100%
<b>7</b>	Capacitación y/o Taller Teórico - Práctico sobre los actos administrativos en los procesos ético profesionales y la doctrina del Copnia sobre tasación de la sanción (Resolución 87 de 2017).	El 30 de septiembre y el 3 y 7 de octubre de 2019 se llevó a cabo la capacitación programada con FYC Consultores.	100%
<b>Promedio general de cumplimiento</b>			<b>82,9%</b>

**Tabla 3. Porcentaje de cumplimiento de la Política de Prevención del Daño Antijurídico**



### **Generar y presentar propuestas normativas relativas a los requisitos de trámites de matrículas y definición de tasas**

Para generar y presentar propuestas normativas la Subdirección Jurídica ha programado la elaboración y presentación del proyecto normativo. Para ello, el Copnia presentó el formato de propuestas para el decreto ley anti-trámites 2019, cumpliendo así con la actividad de propuesta normativa para matrículas profesionales y definición de tasas.

### **Generar proyecto de reglamentación para la operación del Registro Único Nacional de Profesionales Acreditados.**

La Subdirección Jurídica formuló el proyecto normativo por el cual se establecen las reglas que rigen los procesos de acreditación de la idoneidad y el conocimiento del Reglamento Colombiano de Construcciones Sismo Resistentes NSR-10, el cual contempla temas asociados a objeto y ámbito de aplicación, generalidades de los procesos de acreditación y desarrollo de las fases de los procesos de acreditación, el cual se encuentra en proceso de revisión para socialización y concertación ante los Consejos Profesionales participantes y posterior presentación ante el Ministerio de Vivienda y Desarrollo para su aprobación e implementación.

### **3.2 Mejorar el relacionamiento con la comunidad y los grupos de interés.**

#### **Generar y liderar la implementación de herramientas de relacionamiento permanente con los profesionales pertenecientes al registro profesional del COPNIA.**

En el transcurso del trimestre, el Área de Comunicaciones generó dos boletines "Al día con la Ingeniería", con los temas "Un compromiso por la Ética Profesional en el País" y "Feliz día del ingeniero" los cuales fueron difundidos vía correo electrónico a los profesionales pertenecientes al registro profesional del Copnia, dando alcance a 6.653 matriculados.

#### **Caracterizar los egresados de cada programa académico objeto de vigilancia del Copnia**

A través de la realización de un informe de caracterización de egresados en el que se contemple análisis estadísticos de egresados a nivel interno y externo de la entidad, el Copnia pretende generar estrategias de acercamiento y mejora en la atención para los grupos de valor de egresados competencia de la entidad, y así lograr el reconocimiento del COPNIA como ente público nacional en la autorización, inspección, control y vigilancia del ejercicio de la ingeniería.

Desde el área de comunicaciones se elaboró el documento "Informe caracterización de egresados" en el que se contemplan aspectos generales, resumen de los requisitos usados para el informe, metodología, variables usadas para la caracterización de usuarios, modelo CANVAS para el grupo de intereses de egresados y propuesta de mejora.

#### **Posicionar la Cátedra de Ética Profesional y el Régimen Colombiano del Ejercicio Ético Profesional de la Ingeniería.**

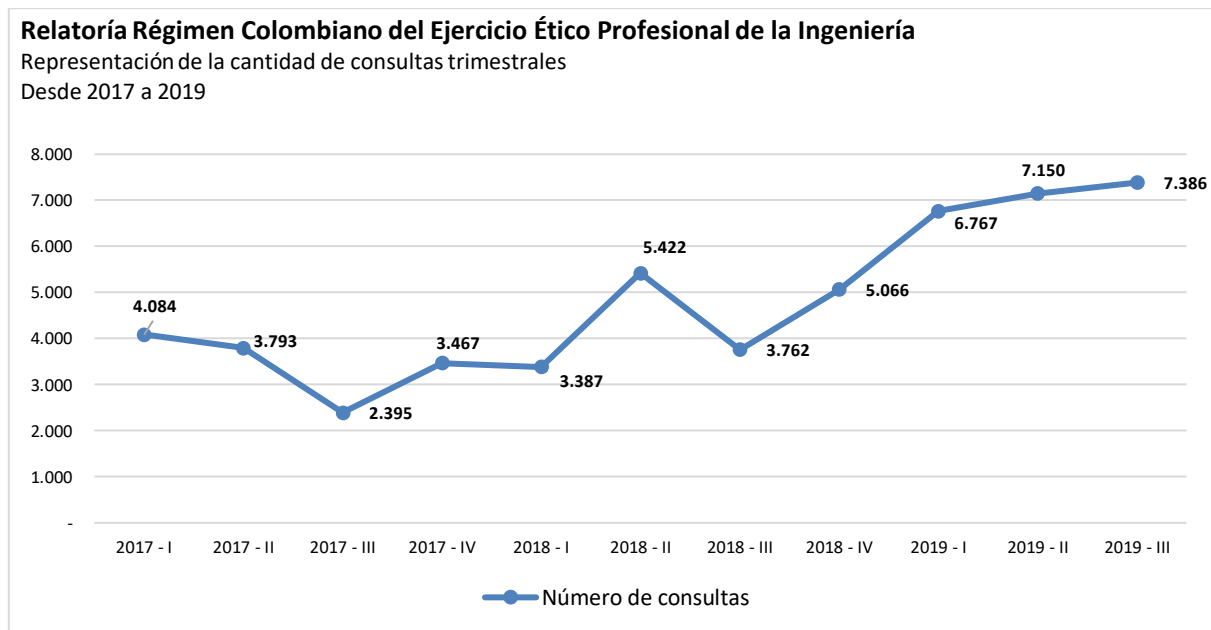


En la definición de los lineamientos del Plan de trabajo de Divulgación liderado por el área de Comunicaciones y para ejecución en cada uno de los 17 Consejos Seccionales, se identificaron y priorizaron las Instituciones de Educación Superior para cada una de las regiones, en las que se focalizarán los esfuerzos y las diferentes estrategias de divulgación.

En este sentido, se contempló un relacionamiento estratégico por dependencias y se incluyó el tema del posicionamiento de la Cátedra de Ética Profesional y el Régimen Colombiano del Ejercicio Ético Profesional de la Ingeniería, el cual se llevará a cabo a lo largo de la vigencia, con la remisión de una comunicación oficial que da a conocer dichas herramientas electrónicas con sus funcionalidades y beneficios.

Con corte al tercer trimestre del año, en la métrica de uso de la Cátedra Ética, se han presentado 7.857 ingresos con un total de 328.083 minutos desde el rol de estudiante y 3.068 desde el rol docente. Para el último trimestre del año se presentarán cifras discriminadas por periodos para poder realizar seguimiento al comportamiento de ingresos a través del tiempo.

Con relación al Régimen Colombiano del Ejercicio Ético Profesional de la Ingeniería, se evidencian 7.386 consultas para el trimestre con un aumento de 3.3% con relación al trimestre anterior:



**Tabla 4. Relatoría Régimen Colombiano del Ejercicio ético Profesional de la Ingeniería**

**Diseñar y ejecutar encuestas de percepción de los usuarios de acuerdo con lo previsto en el marco del plan estratégico institucional.**



En concordancia con el logro del reconocimiento del COPNIA como ente público nacional en la ejecución de las funciones que normativamente le fueron asignadas, cada uno de los 17 Consejos Seccionales dan desarrollo a seminarios interinstitucionales que generan acercamientos con los públicos de interés, brindan espacios de participación y permiten promover y poner al servicio de la ciudadanía los diferentes tramites que adelanta la entidad. Al finalizar los eventos se realiza una encuesta de percepción en los participantes diseñada por el área de Comunicaciones cuya tabulación, análisis de información y resultados serán socializados al culminar la vigencia.

Como avance del trimestre, desde la coordinación del Área de Comunicaciones se han venido haciendo encuestas de percepción a los diferentes grupos de interés producto de los seminarios en las secretarías seccionales, a grupos de interés en las IES y en el II Congreso Internacional de Ética Profesional. Se tiene definido para el último trimestre del año hacer un envío masivo de la encuesta a ciudadanos de los diferentes grupos de interés.

**Diseñar y ejecutar un Plan de Divulgación con fines de posicionamiento en los procesos de registro, inspección, control y vigilancia,**

En referencia al diseño del Plan de Divulgación, área de Comunicaciones acorde con los lineamientos dispuestos por la Dirección General formuló el documento mediante la identificación y priorización de 3 grupos de interés fundamentales (Estudiantes universitarios, egresados sin matricula y entidades gubernamentales, privadas y mixtas). Cabe precisar, que la propuesta de focalización de trabajo para cada uno Seccionales fue el resultado un análisis histórico de egresados Vs registrados, con fuentes de información del Ministerio de Educación, seccionales y base de datos de la entidad.

La herramienta está compuesta por un programa de divulgación a las IES para la identificación de datos de contacto de los públicos objetivo, agendas de acercamientos y participación en medios de comunicación. Ahora bien, la ejecución del Plan se ha venido adelantando en los 17 Consejos Seccionales en congruencia con el cronograma de trabajo establecido.

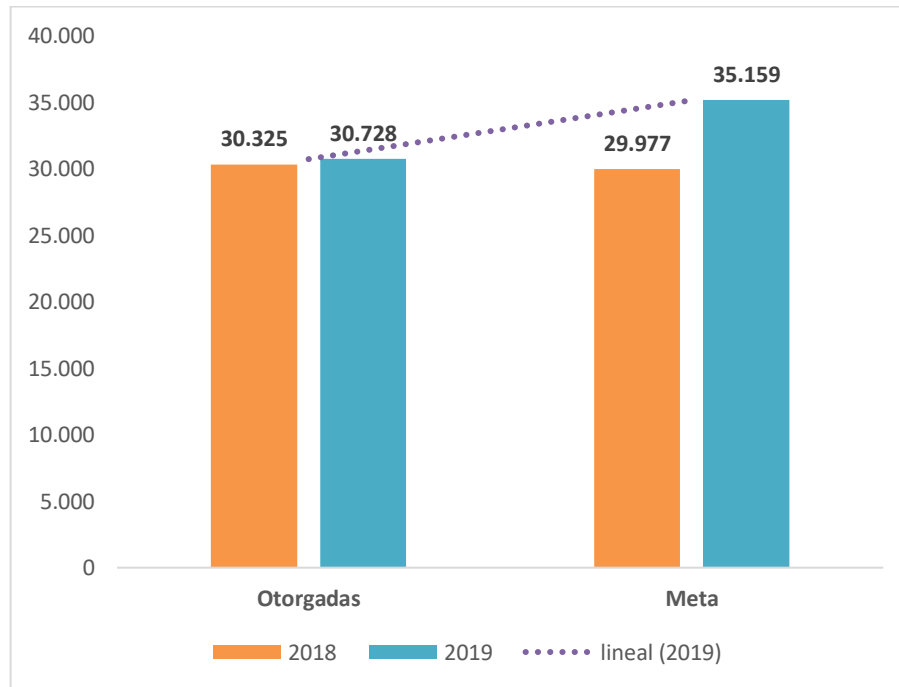


## CAPITULO 2: CIFRAS ESTADÍSTICAS

### 2.1 GESTIÓN REGISTRO PROFESIONAL

#### Cumplimiento de la meta de Matrículas.

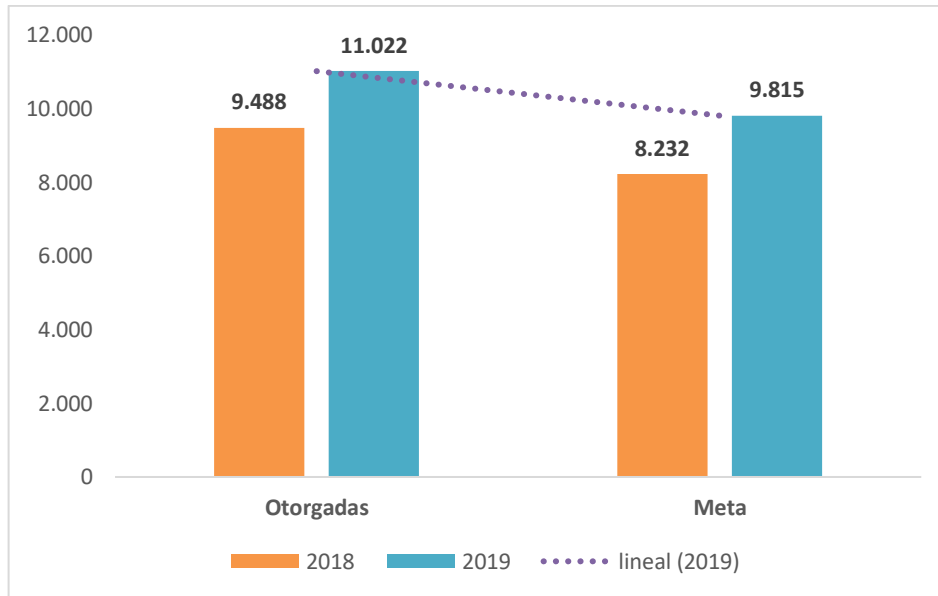
El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería registra un cumplimiento para el tercer trimestre de 87% respecto a la meta de matrículas establecida para el periodo, toda vez que se han tramitado 30.728 matrículas de las 35.159 de la meta. Con respecto al comparativo del cumplimiento de la meta acumulada de matrículas, establecida para el tercer trimestre del año inmediatamente anterior, se observa un incremento en la meta del 17% y un incremento en la ejecución del 1,3%.



**Ilustración 2 Cumplimiento de la meta de matrículas (no. de matrículas)**

#### Cumplimiento de la meta de Matrículas de la brecha.

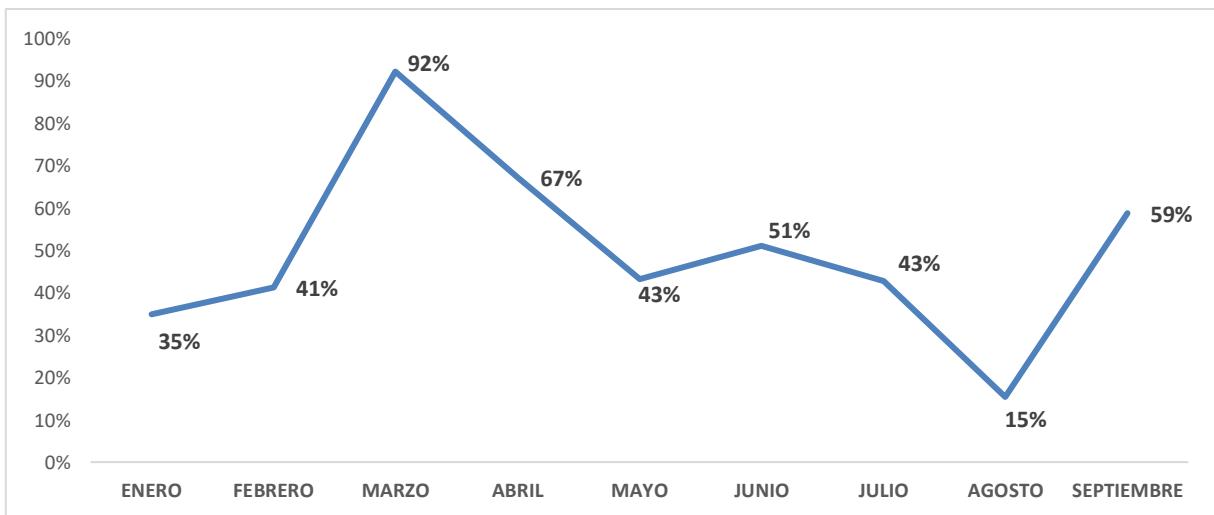
La meta de matrículas de la brecha para el tercer trimestre del año corresponde a un acumulado de 9.815 y se otorgaron 11.022, lo que representa un cumplimiento adicional del 12% frente a la meta. Es importante tener en cuenta que, respecto al comportamiento para el tercer trimestre del año inmediatamente anterior, se presenta un crecimiento del 16%, como se puede observar en el siguiente gráfico:



**Ilustración 3. Comparativo de vigencias respecto al cumplimiento de metas - Brecha**

### Cumplimiento en el tiempo para otorgar Permisos Temporales.

El tiempo que requiere la Entidad para adelantar el trámite de permisos temporales corresponde a 5 días hábiles y se establece una meta de cumplimiento de mínimo el 90%. En cuanto a la ejecución para el tercer trimestre de la vigencia el promedio acumulado corresponde al 48% en la emisión de 557 permisos temporales. La anterior situación obedece a la radicación masiva de Permisos Temporales, situación que demanda recursos adicionales para la atención de dicho trámite.



**Ilustración 4. Cumplimiento en el tiempo para otorgar Permisos Temporales**



### Entrega Tarjetas a Domicilio.

En el mes de enero de 2019, el COPNIA comunicó a los ingenieros, profesionales afines, auxiliares y maestros de obra que, a partir del 14 de enero de 2019, las Tarjetas Profesionales, Certificados de matrícula y reposiciones se enviarán a domicilio, a la dirección de elección a nivel Nacional.

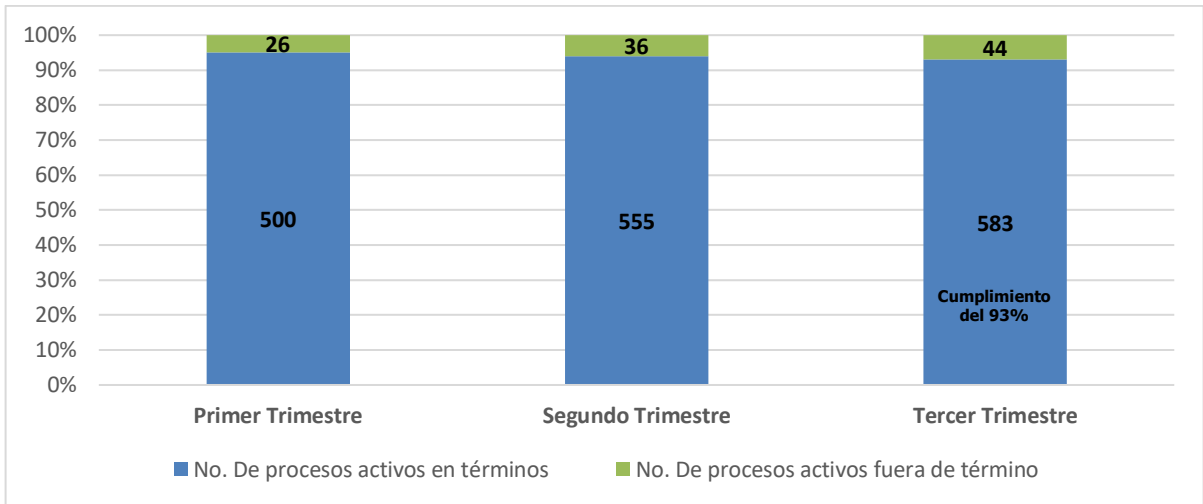
A continuación, se ilustra la distribución el número de días utilizados por el proveedor del servicio para la entrega de Tarjetas Profesionales a domicilio, una vez es entregado el documento para su distribución:

NUMERO DE DÍAS UTILIZADO PARA LA ENTREGA	No. De TARJETAS ENTREGADAS	PORCENTAJE
1	6.973	71,1%
2	1.494	15,2%
3	571	5,8%
4	275	2,8%
5	148	1,5%
6	87	0,9%
7	56	0,6%
8	39	0,4%
>8	166	1,7%
<b>TOTAL</b>	<b>9.809</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Estado entrega Tarjetas a Domicilio III Trimestre -2019

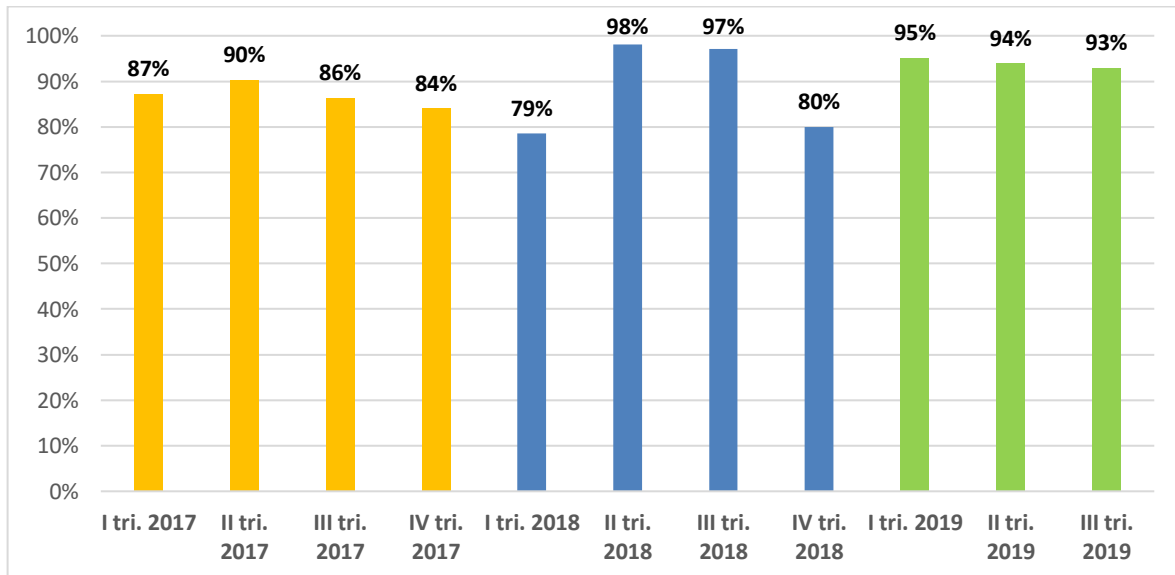
## 2.2 GESTIÓN PROCESOS ÉTICO PROFESIONALES.

En cuanto a los tiempos de sustanciación de los procesos ético profesionales activos, con corte al 30 de septiembre de 2019, se identificaron un total de 627 expedientes, de los cuales 583 procesos se encuentran en tiempos menores a 20 meses y los 44 restantes superan este término. Lo anterior, representa un porcentaje de cumplimiento del 93% con un promedio de 14.96 meses.



**Ilustración 5. Cantidad de los Procesos activos a 30 de septiembre de 2019.**

Adicionalmente, se presenta el comportamiento de los procesos ético-disciplinarios que se encuentran dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento desde 2017.



**Ilustración 6. Porcentaje de Procesos ético profesional dentro de los tiempos del procedimiento.**



## 2.3 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL DE ATENCIÓN	NO. DE ATENCIONES
ESCRITAS	7.506
TELÉFONO	31.730
CHAT	33.675
<b>TOTAL</b>	<b>72.911</b>

Tabla 6. Cantidad PQRS IIItrim-2019

### Atención Escrita

Con corte al tercer trimestre, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería dio respuesta a un total de 7.506 solicitudes escritas, de las cuales 6.408 respuestas cumplieron con los términos establecidos normativa y procedimentalmente, lo que en promedio representa un 85% de cumplimiento. En este sentido, el comportamiento en comparación con el trimestre inmediatamente anterior se mantiene constante.

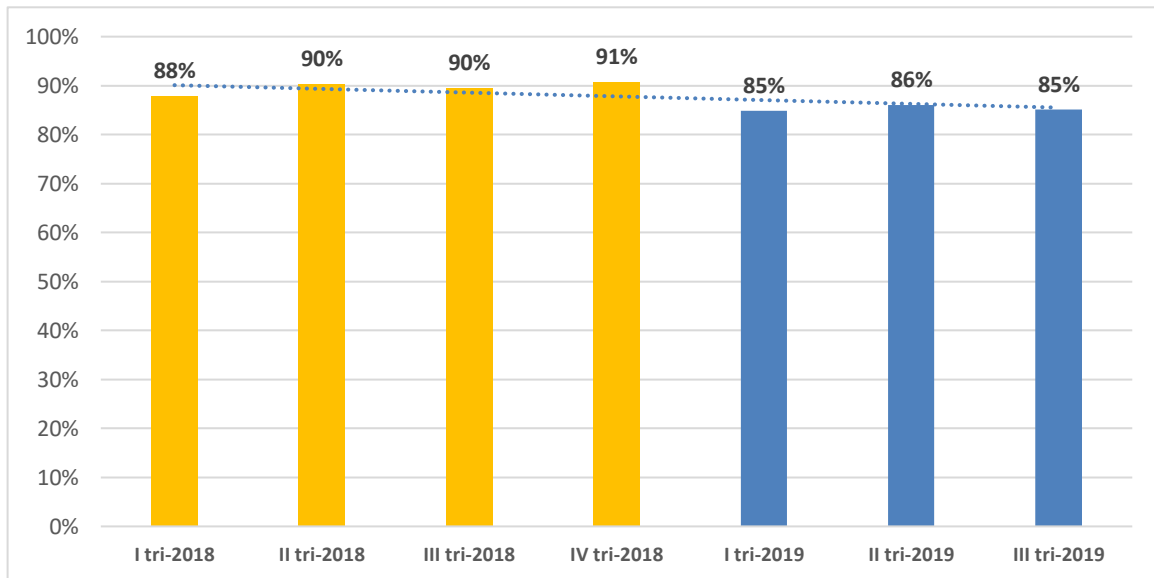
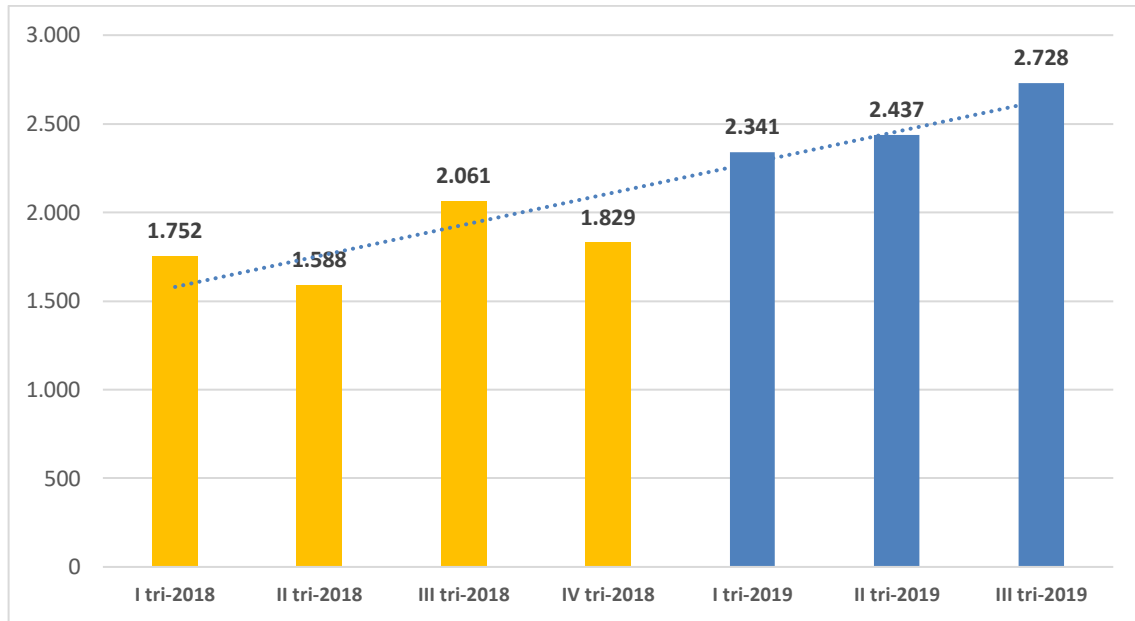


Ilustración 7. Porcentaje Oportunidad atención de PQR's por Trimestre

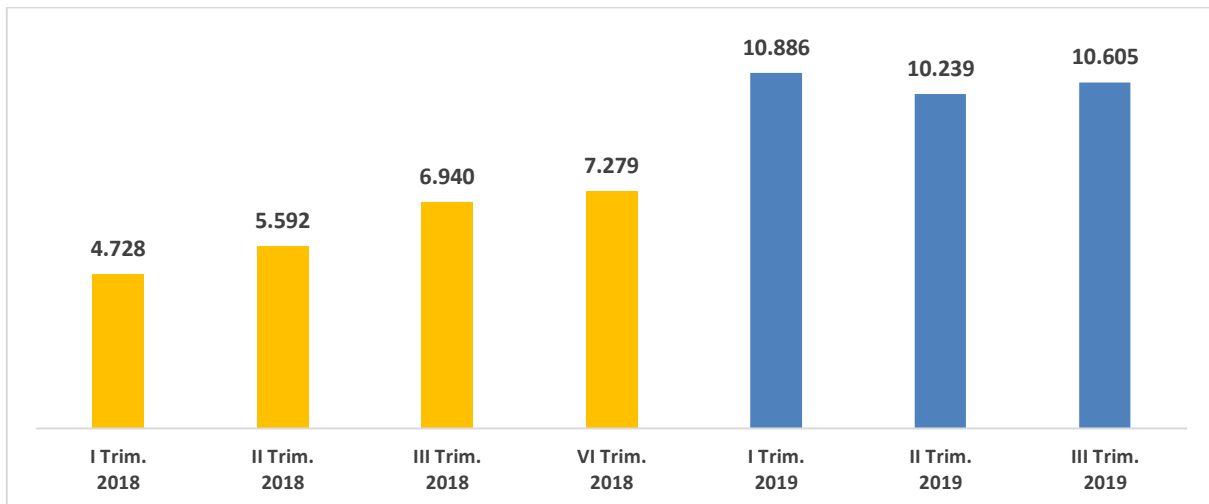
Cabe señalar, que la cantidad de PQR's atendidas en comparación con el trimestre anterior presentó un incremento del 12%, es decir 291 requerimientos.



**Ilustración 8. Cantidad de PQR's por Trimestre**

### Atención Telefónica

El promedio mensual durante 2018 fue de 2.045 llamadas y el promedio mensual durante los tres primeros trimestres de 2019 es de 3.526, lo que significa un incremento del 72%.

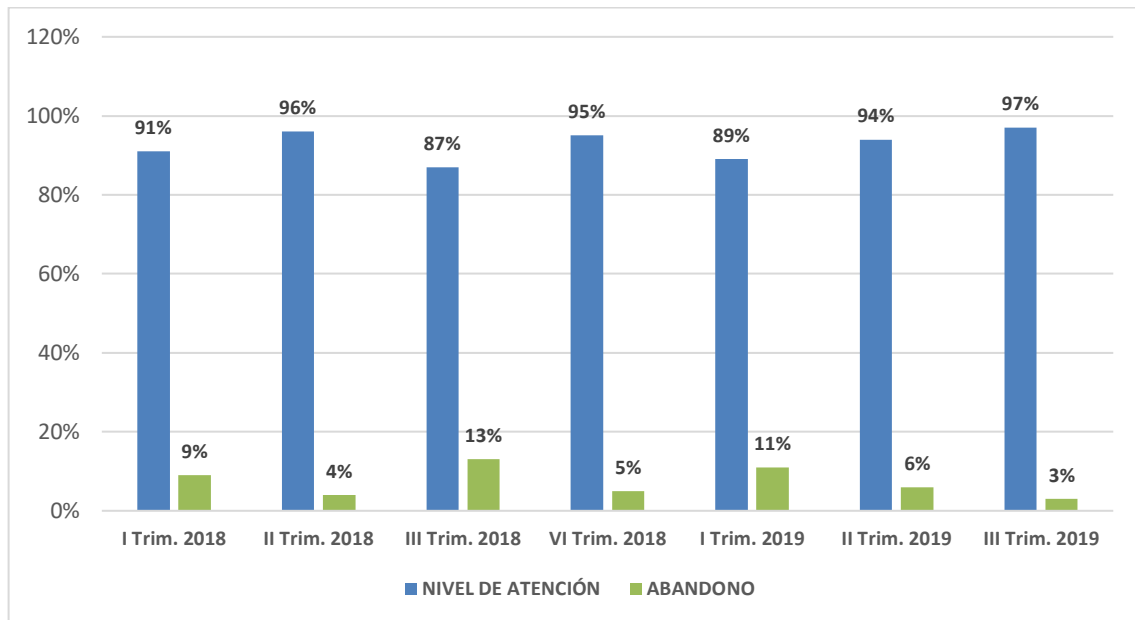


**Ilustración 9. Llamadas atendidas por Trimestre**



PERIODO	ENTRANTES	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	NIVEL DE ATENCIÓN	ABANDONO
<b>I Trim. 2018</b>	<b>5.207</b>	<b>4.728</b>	<b>479</b>	91%	9%
<b>II Trim. 2018</b>	<b>5.795</b>	<b>5.592</b>	<b>203</b>	96%	4%
<b>III Trim. 2018</b>	<b>8.002</b>	<b>6.940</b>	<b>1.062</b>	87%	13%
<b>VI Trim. 2018</b>	<b>7.675</b>	<b>7.279</b>	<b>396</b>	95%	5%
<b>I Trim. 2019</b>	<b>12.181</b>	<b>10.886</b>	<b>1.295</b>	89%	11%
<b>II Trim. 2019</b>	<b>10.839</b>	<b>10.239</b>	<b>600</b>	94%	6%
<b>III Trim. 2019</b>	<b>10.962</b>	<b>10.605</b>	<b>357</b>	97%	3%

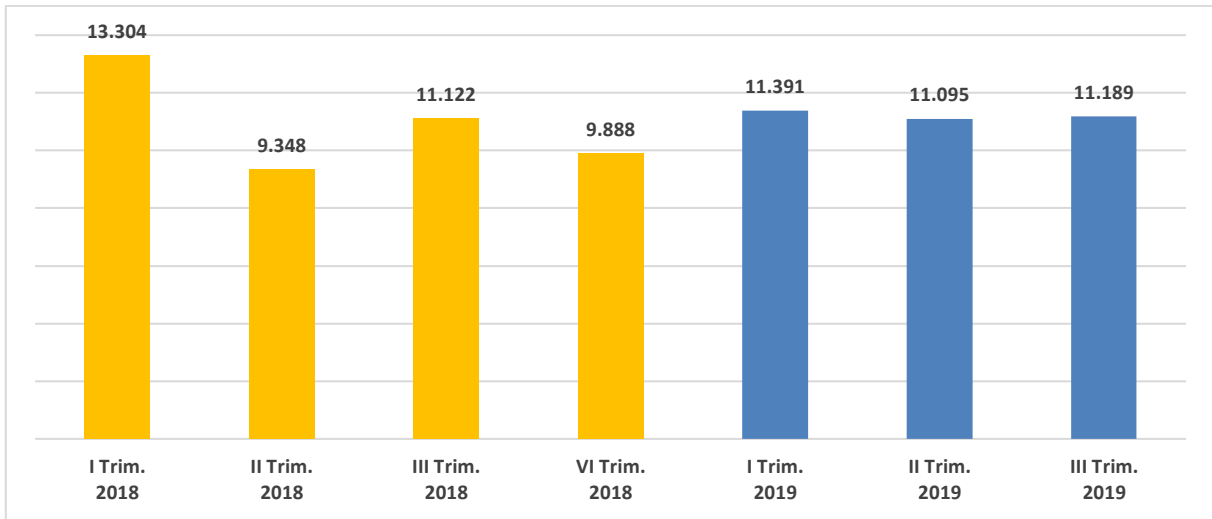
**Tabla 7. Nivel de Atención Línea Telefónica**



**Ilustración 10. Nivel de Atención Línea Telefónica**

## Atención Chat

El promedio mensual de chat atendidos durante el 2018 fue de 3.638 y el promedio mensual durante los primeros tres trimestres de 2019 es de 3.742 lo cual corresponde a una variación del 3%.



**Ilustración 11 Atención Chat por Trimestre**

### Encuestas de satisfacción

Las encuestas de satisfacción se realizan con los usuarios que autorizan el tratamiento de datos y la recepción de información por parte del Copnia. A continuación, se relacionan el número de encuestas remitidas para cada uno de los trámites institucionales:

Encuestas de satisfacción		
Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	10.580	1.347
Duplicado o reposición de tarjeta	377	84
Permiso Temporal	223	19
Solicitud devolución de dinero	166	7
<b>Total</b>	<b>11.346</b>	<b>1.457</b>

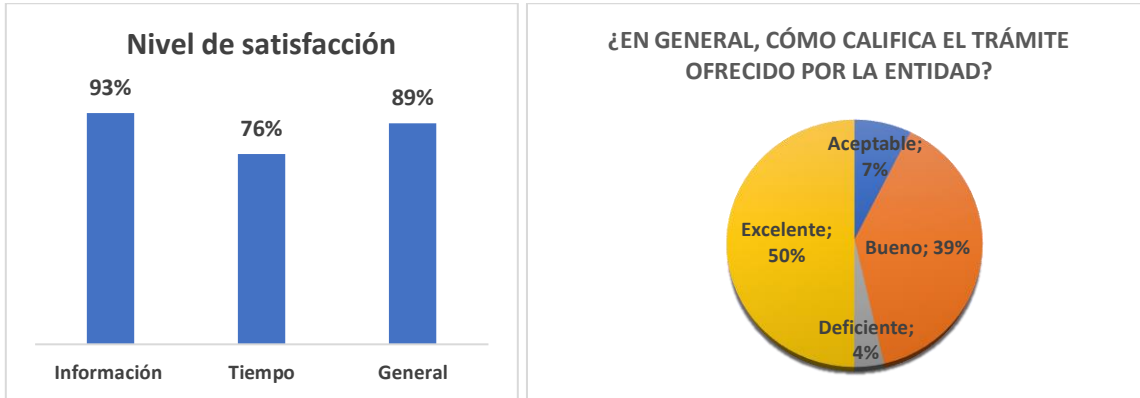
**Tabla 8. Resultados encuestas de satisfacción**



- **Tramite de Matrícula Profesional**

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
10.580	1.347

**Tabla 9. Encuestas trámite matrículas profesionales**

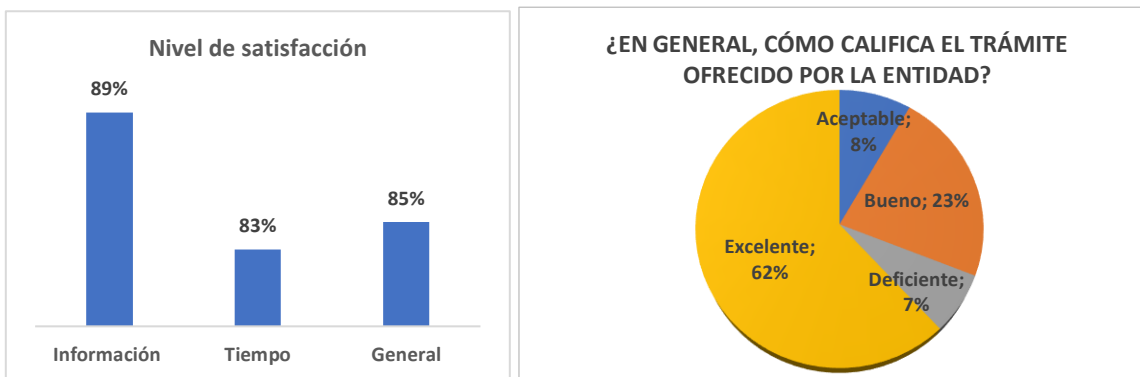


**Ilustración 12. Satisfacción Trámite de Matrículas**

- **Duplicado o Reposición de Tarjeta**

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
377	84

**Tabla 10. Encuestas Duplicado o reposición**



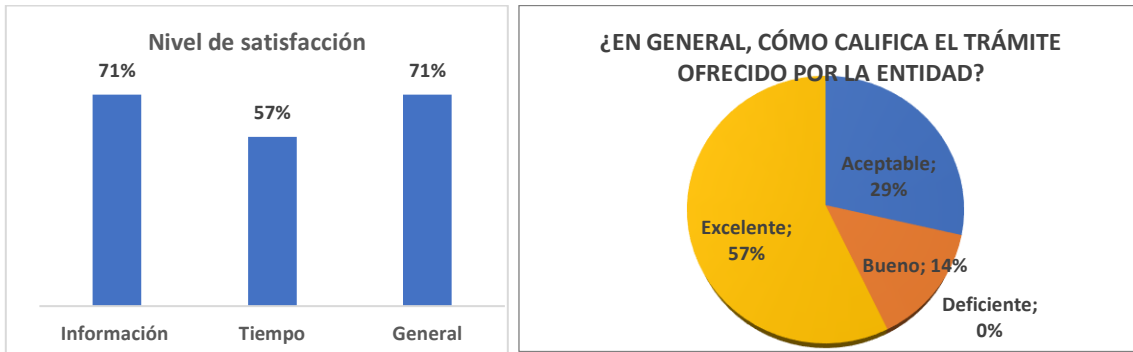
**Ilustración 13. Satisfacción duplicados o reposiciones**



- **Devolución de dinero**

Encuestas enviadas	Encuestas respondidas
166	7

**Tabla 11. Encuestas devolución de dineros**

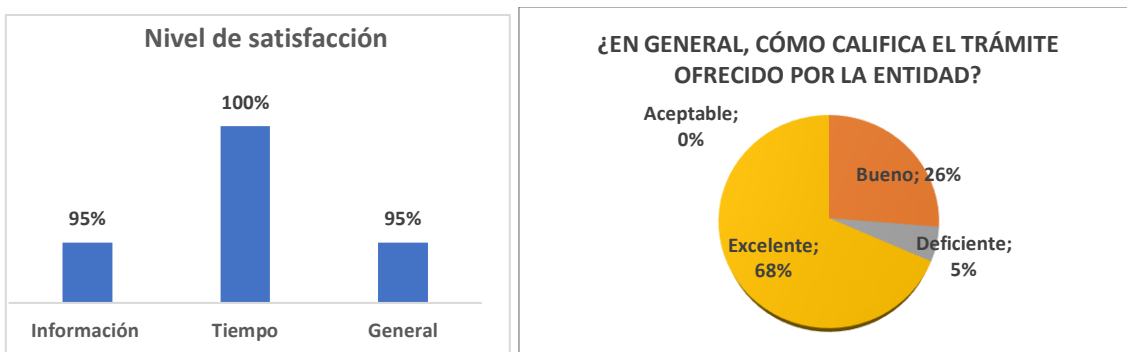


**Ilustración 14. Satisfacción devolución de dineros**

- **Permisos Temporales**

Encuestas enviadas	Encuestas respondidas
223	19

**Tabla 12. Encuestas permisos temporales**



**Ilustración 15. Satisfacción permisos temporales**

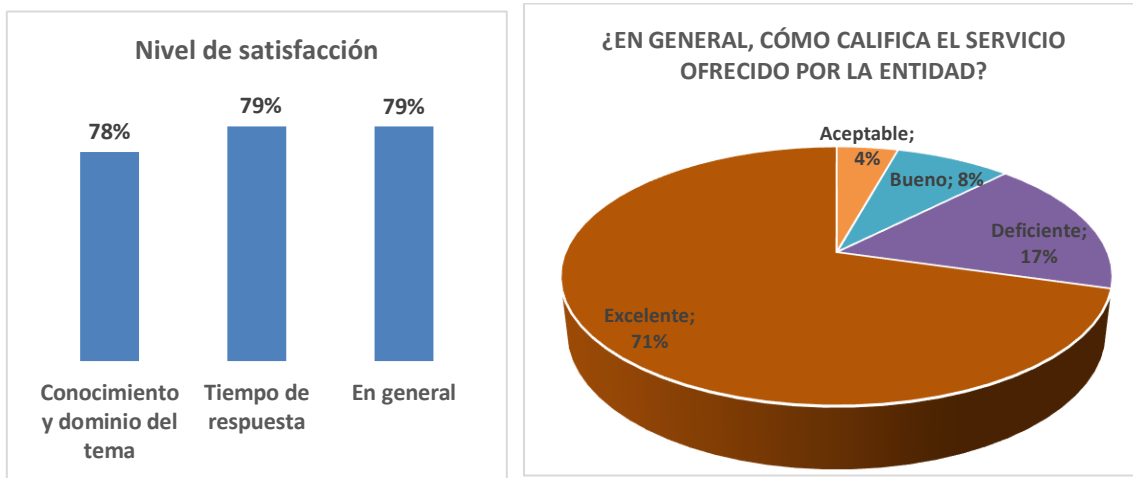




- Encuestas Chat

<b>Encuestas con respuestas</b>
624

**Tabla 13. Encuestas chat**



**Ilustración 16. Satisfacción atención chat**