



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

CON ÉTICA LO  
CON ÉTICA LO PODEMOS  
PODEMOS  
LOGRAR  
LOGRAR

# **Informe de Gestión Segundo Trimestre**

(Abril - Junio)

**2019**



## Contenido

Índice De Ilustraciones.....	4
Índice De Tablas.....	5
Introducción.....	6
Glosario.....	7
INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO 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. ....	19
2.5 Fortalecer el talento humano como instrumento primordial para afrontar los	



retos que se plantea el COPNIA. ....	20
2.6 Adecuar la estructura organizacional a las nuevas funcionalidades derivadas, entre otros, por los cambios tecnológicos, administrativos y de procesos. ....	22
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.....	24
3.1 Fortalecer la institucionalidad del COPNIA en razón a su desarrollo normativo y jurisprudencial. ....	25
3.2 Mejorar el relacionamiento con la comunidad y los grupos de interés. ....	26
CAPÍTULO 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA .....	28
2.1 GESTIÓN DE PRESUPUESTO.....	28
2.2 GESTIÓN DE TESORERÍA .....	29
2.3 GESTIÓN DE CONTRATACIÓN .....	30
2.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL .....	32
2.5 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....	33
CAPITULO 3: CIFRAS ESTADÍSTICAS .....	34
3.1 GESTIÓN REGISTRO PROFESIONAL .....	34
3.2 GESTIÓN PROCESOS ÉTICO PROFESIONALES. ....	38
3.3 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	39



## Índice De Ilustraciones

Ilustración 1. Ejecución Plan de Inspección y Vigilancia.....	10
Ilustración 2. Participación, contratación Directa.....	31
Ilustración 3. Participación acuerdo marco de precio.....	31
Ilustración 4. Cumplimiento de la meta de matrículas (No. de matrículas) .....	34
Ilustración 5. Comparativo de vigencias respecto al cumplimiento de metas - Brecha .....	35
Ilustración 6. Cumplimiento en el tiempo para otorgar Permisos Temporales .....	35
Ilustración 7. Consolidado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre-2019 por tipo de Servicio.....	36
Ilustración 8. Estado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre -2019 .....	37
Ilustración 9. Estado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre -2019 .....	37
Ilustración 10. Cantidad de los Procesos activos a 30 de junio de 2019. ....	38
Ilustración 11. Porcentaje de Procesos ético profesional dentro de los tiempos del procedimiento. ....	38
Ilustración 12. Porcentaje Oportunidad atención de PQR ´s por Trimestre.....	39
Ilustración 13. Cantidad de PQR ´s por Trimestre.....	40
Ilustración 14. Llamadas atendidas por Trimestre .....	40
Ilustración 15. Nivel de Atención Línea Telefónica.....	41
Ilustración 16. Atención Chat por Trimestre .....	42
Ilustración 17. Satisfacción Trámite de Matrículas.....	43
Ilustración 18. Satisfacción duplicados o reposiciones .....	43
Ilustración 19. Satisfacción devolución de dineros.....	44
Ilustración 20. Satisfacción Permisos Temporales .....	44
Ilustración 21. Satisfacción atención chat .....	45



## Índice De Tablas

Tabla 1. Avance Plan de Capacitación.....	21
Tabla 2. Avance Plan de Bienestar .....	22
Tabla 3. Rendimiento Financieros II Trimestre. ....	29
Tabla 4. Contratos 2do. Trimestre 2019.....	30
Tabla 5. Agregación de la demanda .....	31
Tabla 6. Cumplimiento mantenimientos preventivos.....	32
Tabla 7. Cumplimiento plan de adquisiciones gestión de bienes .....	32
Tabla 8. Consolidado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre-2019 por tipo de Servicio.....	36
Tabla 9. Estado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre -2019.....	36
Tabla 10. Estado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre -2019.....	37
Tabla 11. Cantidad PQRS Itri-2019.....	39
Tabla 12. Nivel de Atención Línea Telefónica.....	41
Tabla 13. Atención Encuesta de satisfacción .....	42
Tabla 14. Encuestas trámite matrículas profesionales.....	43
Tabla 15. Encuestas duplicado o reposición .....	43
Tabla 16. Encuestas devolución de dineros .....	44
Tabla 17. Encuestas Permisos Temporales .....	44



## 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 segundo 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 SEGUNDO 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 articulada 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 segundo 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 62% de las actividades programadas para la vigencia.



### Consolidado

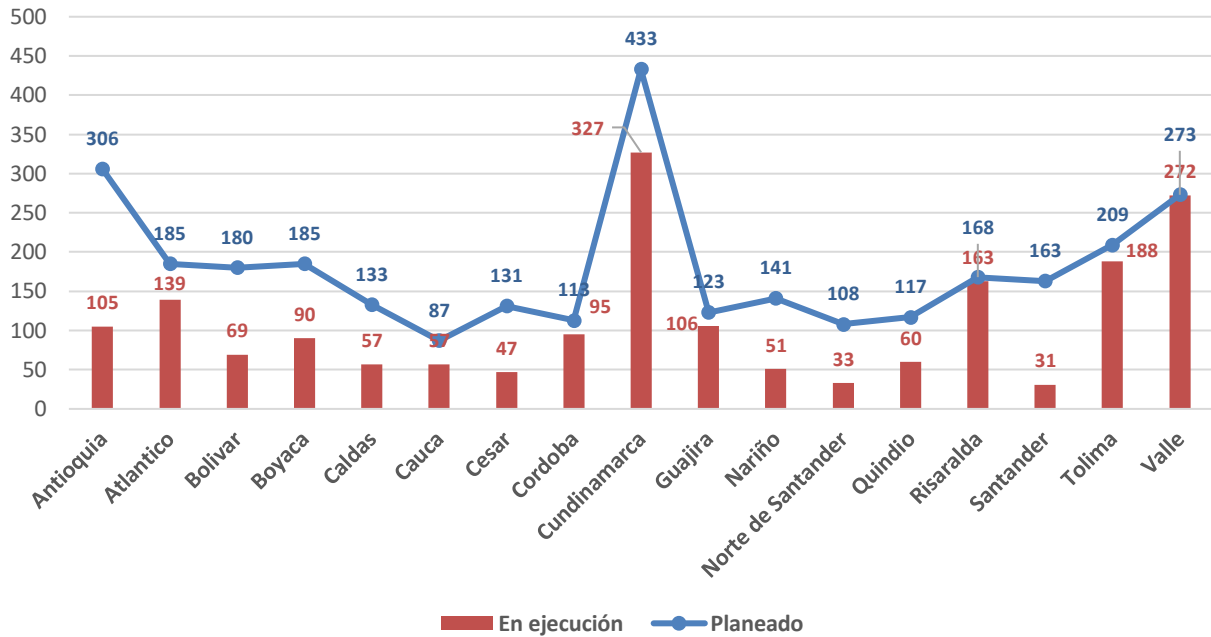


Ilustración 1. Ejecución Plan de Inspección y Vigilancia.

#### 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.

Para dar cumplimiento a esta acción, el área de Registro Profesional proyecta a partir del segundo trimestre de 2019 realizar el diseño del procedimiento que deben efectuar la IES para la remisión o cargue de listados de egresados, diseñar estrategia y metodología para divulgar la herramienta de cargue, el procedimiento y la obligación de entrega de información por parte de las IES; ejecutar las actividades de relacionamiento y divulgación con la IES; y realizar seguimiento a la obligación de envío de los listados por parte de las universidades.

Durante el periodo de reporte, el área de Registro adelantó pruebas para el diseño de la herramienta tecnológica de cargue de información de egresados, remitido por las IES. Se espera que el proveedor de la mencionada herramienta realice los ajustes requeridos, con el fin de iniciar ejercicios de acercamiento con las instituciones y puesta en producción e implementación.



### **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. El desarrollo de lo descrito se encuentra programado a partir del segundo semestre de la vigencia 2019.

Para el periodo no se registra avance, por cuanto aún no se ha finalizado el ciclo de pruebas y ajuste programado para el módulo de cargues de información de egresados remitido.

### **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.

Como resultado de la actividad, las secretarías seccionales ejecutan una agenda de actividades con las Instituciones de Educación Superior priorizadas para la vigencia. Con corte al primer semestre del año, el avance promedio de las agendas es del 19%, en sus componentes de contacto, definición y atención de compromisos.

<b>SECCIONALES</b>	<b>CONTACTO<sup>1</sup></b>	<b>CUMPLIMIENTO COMPROMISOS<sup>2</sup></b>	<b>CIERRE DE GESTIÓN<sup>3</sup></b>	<b>TOTAL</b>
<b>ANTIOQUIA</b>	13,20%	0,00%	0,00%	13,20%
<b>ATLÁNTICO</b>	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>BOLÍVAR</b>	11,40%	0,00%	0,00%	11,40%
<b>BOYACÁ</b>	6,54%	11,79%	0,00%	26,73%
<b>CALDAS</b>	0,72%	0,00%	0,00%	0,72%
<b>CAUCA</b>	10,00%	0,00%	0,00%	10,00%
<b>CESAR</b>	12,48%	11,34%	0,00%	30,30%
<b>CORDOBA</b>	9,60%	0,00%	0,00%	17,60%

<sup>1</sup> Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la Secretarías Seccionales respecto a la realización de contactos directos con las Instituciones de Educación Superior o entidades programadas para la vigencia.

<sup>2</sup> Producto de realizar contactos, las Secretarías Seccionales generan compromisos de ambas partes. Una vez finalizados dichos compromisos, se da por finalizada la actividad.

<sup>3</sup> El cierre de gestión se diligencia cuando se cierran las actividades programadas para la vigencia se ejecutan en su totalidad.



SECCIONALES	CONTACTO <sup>1</sup>	CUMPLIMIENTO COMPROMISOS <sup>2</sup>	CIERRE DE GESTIÓN <sup>3</sup>	TOTAL
CUNDINAMARCA	15,00%	9,02%	0,00%	51,10%
GUAJIRA	13,20%	8,62%	2,24%	37,86%
NARIÑO	4,74%	0,00%	0,00%	11,06%
NORTE DE SANTANDER	5,82%	0,00%	0,00%	13,94%
QUINDIO	9,12%	6,05%	2,88%	24,93%
RISARALDA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SANTANDER	9,00%	9,56%	3,66%	34,33%
TOLIMA	12,96%	0,00%	0,00%	13,76%
VALLE DEL CAUCA	15,00%	6,00%	0,00%	25,29%

18,95%

### **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 tendrán desarrollo durante la vigencia, con la programación efectuada por parte de cada Seccional.

Por otra parte, el COPNIA adelanta convenio con la Secretaría Distrital de Hábitat para intercambio de información, consistente en el acceso electrónico a los certificados de vigencia para efectos de trámites de la Ventanilla Única de la Construcción.

De igual forma se adelantaron actividades con el Departamento Administrativo de la Función Pública para facilitar el proceso de inspección y vigilancia a funcionarios y contratistas del Estado, respecto al ejercicio legal de la profesión. Se espera entregar resultados y adelantar convenio en el segundo semestre de la vigencia.

Así mismo se realizaron acercamientos con el Servicio Nacional de Aprendizaje, abriendo oportunidades de divulgación con las jefaturas de programas. Se espera avanzar durante el segundo semestre en actividades de intercambio de datos para la vigilancia de técnicos, tecnólogos y maestros de obra de competencia del COPNIA.

### **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 proyecta 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.

#### **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.

#### **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 19%, conforme a la planificación realizada por las secretarías.

#### **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 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.

Dando continuidad a la agenda prevista para la vigencia 2018, en respuesta recibida el 11 de junio del 2019 mediante radicado E2019NAL00006934, el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de Migración Colombia comunica que no es posible facilitar información relacionada con los extranjeros que ingresan al país a ejercer funciones de ingeniería, situación que dificulta la función de inspección y vigilancia que, misionalmente, el Copnia debe desarrollar. Conforme a lo anterior, se replantea el objetivo de acercamiento con dicha entidad.

#### **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, es 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.

Durante el periodo de reporte se realizó cierre a los alcances de los procesos de Registro Profesional y procesos ético-profesionales, y se inició a la ejecución de pruebas. De igual forma se finalizaron pruebas de gestor documental, quedando pendiente las actividades de capacitación.

#### **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 link:

[http://www.copnia.gov.co/sites/default/files/transparencia/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/2019-01-01-000000/primer\\_trimestre\\_2019.pdf](http://www.copnia.gov.co/sites/default/files/transparencia/informes-de-gestion-atencion-al-ciudadano/2019-01-01-000000/primer_trimestre_2019.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.

Para el segundo semestre del año se espera iniciar los reportes de niveles de disponibilidad por proveedor.

### **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:

- Revisión del anexo técnico de requerimientos del COPNIA frente al gestor documental.
- Levantamiento de entidades paramétricas de los procesos.
- Desarrollo de módulos que se ajustan al modelo de negocio.
- Ejecución de pruebas para verificación de funcionalidades y corrección de bugs.
- Integración del gestor documental con el BPM.



Respecto al proceso de Registro Profesional se ejecutaron las primeras pruebas del proceso de matrículas y el microsítio, paralelamente, se encuentra en ejecución el contrato de Datacleaning con el propósito de depurar la Base de datos del COPNIA y estandarizar la información acorde con el modelo del BMP para que el proceso de migración sea satisfactorio.

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

Durante el segundo 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 segundo semestre del año e inicios de la vigencia 2020.

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

Se adelantaron acciones asociadas con la definición de la etapa precontractual del programa de modernización de equipos mediante el contrato 23-2019 y se realizó el alistamiento de los equipos portátiles en lo que corresponde a enrolamiento al dominio e instalación de línea base.

En el segundo trimestre del año se ejecutó la compra de equipos, se realizó la respectiva configuración y entrega de equipos 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 98% de cumplimiento en el tiempo para la atención de incidentes y/o requerimientos, para el segundo 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 segundo trimestre el COPNIA y la Unión Temporal GOBEGA analizan el avance del proyecto de cambio de sistema de información y acordaron ajustar cronogramas de trabajo a fin de ampliar especificaciones y conceptos previamente identificados. El acuerdo conllevó a la ejecución de mesas de trabajo adicionales, contempladas en la metodología de trabajo contratado con el mencionado proveedor.

### **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.

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.
3. 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. Para el segundo semestre se dará inicio a las jornadas de capacitación, como pilar del paso a producción del nuevo sistema de información.

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

#### **Generar directrices orientadas a garantizar liquidez financiera que apoyen la financiación de los gastos y los proyectos de inversión.**

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

1. Formulación y ejecución de un diagnóstico para la generación de una directriz.



2. Socialización del diagnóstico y la directriz.
3. Revisión de los ajustes que se hayan presentado por parte de la Alta Dirección.
4. Presentación para adopción y aprobación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Durante el segundo semestre, conforme a instrucción del Comité de Gestión y Desempeño, la Subdirección Administrativa y Financiera, entregará como producto de la actividad, el plan financiero del Copnia.

### **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.
- A través del área de comunicaciones se realizaron 2 campañas de concientización de uso de agua y recursos.
- Se solicitó la implementación del fondo de pantalla que recuerde el uso eficiente de la energía eléctrica
- Se instaló material de recordación "Apaga la luz" en las instalaciones de las oficinas de la Calle 78.
- Se publicó en el medio de comunicación interna -NotiCopnia, información referente a manejo de material peligroso y residuos aprovechables

## **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



Durante el segundo trimestre se proyectaron las siguientes políticas:

- Planeación institucional
- Racionalización de trámites
- Participación ciudadana
- Servicio al ciudadano
- Integridad

## **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 primer 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, el cual una vez cuente con la aprobación pertinente será publicado en la página web de la entidad.

### **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 segundo semestre 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.

Se estima realizar seguimiento a la Política a partir del segundo semestre del año.

### **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.**



El área de Comunicaciones elaboró un Boletín Web en conjunto con el Profesional de Gestión de Registro Profesional, con el propósito de crear acercamiento con los egresados y a su vez consolidar una información requerida para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Vivienda Segura y los decretos reglamentarios correspondientes.

### **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 focalizaran 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 ingeniera, 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.

### **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.

### **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 será adelantada en los 17 Consejos Seccionales en congruencia con el cronograma de trabajo establecido.



## **CAPÍTULO 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

### **2.1 GESTIÓN DE PRESUPUESTO**

El valor de la apropiación inicial del presupuesto de gastos para el 2019 ascendió a \$21.684 millones de pesos y se compone de lo aprobado inicialmente por \$19.062 millones de pesos, una adición de \$3.143 millones de pesos (compra nuevas oficinas y adecuación en Bogotá), una reducción de \$522 millones de pesos (ajuste valor de las tarifas) y tres traslados por \$214 millones de pesos, teniendo en cuenta que en el segundo trimestre fueron dos traslados por \$196 millones de pesos. Las apropiaciones con la nueva clasificación presupuestal se distribuyen en cuatro cuentas principales: gastos de personal, adquisición de bienes y servicios, transferencias corrientes y gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora.

#### **Descripción de ingresos:**

En el presupuesto de rentas por \$21.684 millones de pesos se consideró una meta de recaudo para 2019 de \$18.353 millones de pesos, en razón a los trámites en desarrollo del proceso de registro, de los permisos temporales y en menor proporción del recaudo de intereses por los depósitos en cuentas bancarias. Los recursos disponibles para atender los gastos que superen el recaudado de la vigencia, serán cubiertos por los excedentes de vigencias anteriores aprobados por \$3.331 millones de pesos.

El recaudo acumulado al corte del segundo trimestre del 2019 fue de \$8.432 millones de pesos (46%), y de esta proporción el 24% corresponde al II trimestre de 2019 que representa un 92% sobre la meta esperada. En el 2018 y por este mismo periodo el recaudo alcanzado al II semestre fue de \$7.465 millones de pesos y en la misma proporción (46%) con una meta de recaudo de \$16.305 millones de pesos anuales.

El resultado del recaudo acumulado en este trimestre es favorable, considerando que en el 2018 que fue similar el cumplimiento al final de ese año alcanzó el 101%, y esto permite prevé que este año el resultado puede alcanzar la misma proporción.

#### **Descripción de gastos**

Sobre una apropiación de \$21.684 millones de pesos, el valor de los compromisos ascendió a \$10.792 millones de pesos (50%), un avance con respecto al trimestre anterior del 17%, es decir \$3.737 millones de pesos, el resultado de los compromisos a finales de este periodo es un 100% sobre la meta esperada. Se tramitaron obligaciones por \$8.701 millones de pesos (40%) y que con respecto al trimestre anterior el aumento fue del 17%, es decir \$3.762 millones de pesos.

Los gastos de personal representan el 54% de la apropiación total, y en este gasto los compromisos fueron \$4.488 millones de pesos (39%) con un aumento del 21% con respecto al trimestre anterior (18%), las obligaciones tramitadas también fueron por \$4.488 millones de pesos (18%). En los gastos de personal solo se consideran gastos de nómina (salarios y contribuciones) e involucra una planta permanente (122 empleos), una planta temporal (19 empleos) y supernumerarios (12 empleos), el

incremento en este periodo se debe al aumento en el número de empleos provistos de la planta temporal (6) y supernumerarios (4) a pesar de la disminución de 2 puestos en la planta permanente; otro factor es el ajuste con el retroactivo. En gastos de adquisición de bienes y servicios que representan el 40% de la apropiación, se registraron compromisos por \$6.207 millones de pesos (71%) con un aumento del 14% con respecto al trimestre anterior (57%), y el valor de las obligaciones fueron \$4.120 millones de pesos (47%) y un incremento del 15% sobre el trimestre anterior (32%).

Las transferencias corrientes (representan el 6% de la apropiación) no se ha comprometido, en esta cuenta se encuentra la provisión para sentencias. Los gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora los compromisos alcanzaron \$96 millones de pesos (56%).

Los compromisos logrados superan las expectativas, pero es evidente que este resultado no podrá ser mejor al final de la vigencia, y esto se debe a las provisiones de apropiación en transferencias corrientes por concepto de sentencias y conciliaciones.

### Reserva presupuestal 2018 y ejecución en el 2019

La reserva presupuestal constituida para la presente vigencia asciende a \$2.375 millones de pesos, y a la fecha se han tramitado obligaciones por \$512 millones de pesos (22% de lo constituido). Un mejor resultado se podría dar si se generara alguna obligación al proyecto de diseño, levantamiento de requerimientos, análisis, optimización, desarrollo e implementación de los procesos misionales y documentales en un BPM integrado y cuyo saldo es de \$1.645 millones de pesos.

## 2.2 GESTIÓN DE TESORERÍA

Al terminar el segundo trimestre de 2.019, las tasas remuneradas para fondos de inversión (Credifondo) tiende al alza, y para las tasas de cuentas de ahorro y Fiduxcedentes (Bancolombia), se mantuvieron estables, generando los siguientes rendimientos:

PRODUCTO	ABRIL		MAYO		JUNIO	
	INTERESES	TASA	INTERESES	TASA	INTERESES	TASA
<b>CUENTAS DE AHORRO</b>						
BANCOLOMBIA AHO 17417717307	\$ 1.077.952,69	1,08%	\$ 275.829,23	0,07%	\$ 776.566,30	0,96%
BANCO DE BOGOTA AHO 040429821	\$ 7.258.811,00	3,43%	\$ 8.484.623,00	3,64%	\$ 9.245.878,00	3,40%
ITAÚ AHO 721051821	\$ 3.540.829,55	3,54%	\$ 3.659.645,71	3,65%	\$ 3.540.142,74	3,54%
<b>SUBTOTAL CUENTAS DE AHORRO</b>	<b>\$ 11.877.593,24</b>		<b>\$ 12.420.097,94</b>		<b>\$ 13.562.587,04</b>	
BANCOLOMBIA FIDUXCEDENTES 0174000000006	\$ 4.866.171,26	3,87%	\$ 6.868.982,68	3,98%	\$ 4.777.188,49	3,97%
ITAÚ CREDIFONDO 721003648	\$ 1.596.934,77	3,63%	\$ 1.741.057,86	4,05%	\$ 1.766.685,05	4,47%
<b>SUBTOTAL PRODUCTOS DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 6.463.106,03</b>		<b>\$ 8.610.040,54</b>		<b>\$ 6.543.873,54</b>	
<b>TOTAL RENDIMIENTOS FINANCIEROS</b>	<b>\$ 18.340.699,27</b>		<b>\$ 21.030.138,48</b>		<b>\$ 20.106.460,58</b>	

Tabla 3. Rendimiento Financieros II Trimestre.



El Banco de la República mantuvo sin cambios, por 15° vez consecutiva, su tasa de interés, la cual sigue en 4,25%, dijo el gerente del emisor, Juan José Echavarría. Aunque el crecimiento del primer trimestre fue menor del esperado, cifras muestran un mayor dinamismo.

En algunos estudios se habla de eventuales disminuciones en un tiempo largo, enfatizó Echavarría tras reunión con el ministro de hacienda.

Para los depósitos que el COPNIA posee actualmente, viene manejando en cuentas de ahorro las tasas remuneradas pactadas en convenios con las Entidades Financieras y de inversión, aunque se ha percibido una leve mejoría en el último mes del II trimestre, su comportamiento ha sido constante. Ya para el III trimestre se actualizarán las tasas de acuerdo con el nuevo convenio de reciprocidad a regir para el 2do semestre del año.

### 2.3 GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

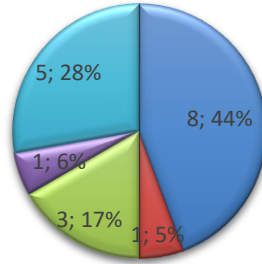
A continuación, se referencian los contratos celebrados en el segundo trimestre 2019

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN		No. DE CONTRATOS	VALOR
<b>Concurso de méritos</b>		0	\$ 0
<b>Contratación Directa</b>	Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión	8	\$ 366.726.485
	Convenios / Contratos Interadministrativos	1	\$ 0
	No existe pluralidad de oferentes en el mercado	3	\$ 387.494.496
<b>Selección Abreviada</b>	Subasta Inversa	1	\$ 110.000.000
<b>Mínima Cuantía</b>		5	\$ 47.003.875
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>\$ 911.224.856</b>

**Tabla 4. Contratos 2do. Trimestre 2019**



### CONTRATACION DIRECTA



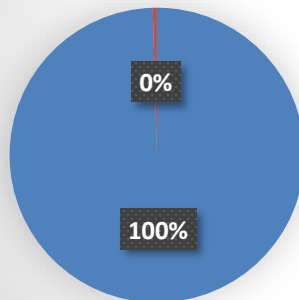
- Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión
- Convenios / Contratos Interadministrativos
- No existe pluralidad de oferentes en el mercado
- Subasta Inversa
- Mínima cuantía

**Ilustración 2. Participación, contratación Directa.**

Instrumento de Agregación de Demanda	Valor de Órdenes de Compra
Acuerdo Marco de precios para la compra de equipos de computo	\$131.306.532,00
Grandes Superficies - Compra tienda virtual del Estado – dotación	\$600.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$131.906.532,00</b>

**Tabla 5. Agregación de la demanda**

### PARTICIPACIÓN AGREGACIÓN DEMANDA



- Acuerdo Marco de precios para la compra de equipos de computo
- Grandes Superficies - Compra tienda virtual del Estado - dotación

**Ilustración 3. Participación acuerdo marco de precio.**



## 2.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

### Gestión de Bienes

Durante el II trimestre del año se dio inicio al contrato de diseños arquitectónicos, eléctricos, hidráulicos y demás necesarios para la adecuación de las oficinas adquiridas en el edificio 9 – 57, los cuales avanzaron y fueron entregados durante la primera semana de Julio; así mismo se realizó el contrato de suministro e instalación de película de seguridad del Archivo Central, ejecutado en el mes de mayo.

De igual forma en materia contractual se adelantaron los procesos de adecuación de la Secretaría Seccional Cauca, así como la adquisición de aires acondicionados necesarios para la Secretaría Seccional Guajira.

- Cumplimiento de Mantenimientos preventivos

En materia de mantenimientos la ejecución del programa alcanzo un cumplimiento de 98%, así:

Descripción	Cantidad
Activos sujetos a Mantenimiento	977
Mantenimientos realizados	957
<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>	<b>98%</b>

**Tabla 6. Cumplimiento mantenimientos preventivos.**

- Cumplimiento del PAA

Teniendo en cuenta que el 95% de la ejecución contractual establecida en el Plan Anual de Adquisiciones está enfocado en la gestión de bienes, a continuación, se presenta el avance en el cumplimiento del cronograma establecido para el II Trimestre:

Descripción	Cantidad
Actividades programadas en el PAA	7
Solicitudes de contrato realizadas	6
<b>Cumplimiento</b>	<b>86%</b>

**Tabla 7. Cumplimiento plan de adquisiciones gestión de bienes .**

### Gestión Documental:

- Apoyo en implementación del SGDEA y BPM:

Dado el cronograma establecido dentro del proyecto de implementación del SGDEA durante el trimestre,



desde el área Administrativa se lideraron las pruebas funcionales del gestor documental, así como la validación en ambiente productivo del anexo técnico y de la administración del sistema.

- Construcción de herramientas archivísticas

Se construyeron herramientas documentales que soportaran la gestión de expedientes electrónicos entre las cuales se cuentan: Índice de información reservada y clasificada, Banco Terminológico, Programa Específico de Reprografía, Programa descripción documental, Cuadro de activos de información, las cuales sirven como guía tanto de la gestión de documentos electrónicos como físicos de la Entidad.

- Diagnóstico Integral de Archivos

Como herramienta de planeación estratégica se realizó el diagnóstico integral de archivos que permite a la Entidad tener un panorama claro del estado de la gestión documental al interior de esta.

- Tratamiento de Fondo documental (Fase I)

Para dar inicio al tratamiento del fondo documental en su primera fase I se realizó el inventario en estado natural de la documentación existente del Seccional Cundinamarca correspondiente al fondo acumulado para posterior a esto realizar el traslado a la sede del Archivo Central de la Entidad con el fin de completar el inventario conforme la normatividad vigente e iniciar actividades de procesamiento.

## **2.5 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

En el periodo de abril a junio de 2019, el área de Gestión Humana adelantó actividades asociadas a su operación de nómina y lo concerniente a procesos administrativos como emisión de certificaciones laborales y provisión de vacantes de la planta global, temporal y supernumerarios, así:

- Planta Global: 3 vacantes provistas. 5 procesos de selección.
- Planta Temporal: 3 vacantes provistas. 4 procesos de selección.
- Supernumerarios: 6 vacantes provistas.

## CAPITULO 3: CIFRAS ESTADÍSTICAS

### 3.1 GESTIÓN REGISTRO PROFESIONAL

#### Cumplimiento de la meta de Matrículas.

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería registra un cumplimiento para el segundo trimestre de 85% respecto a la meta de matrículas establecida para el periodo, toda vez que se tramitaron 20.024 matrículas de las 23.438 de la meta. Con respecto al comparativo del cumplimiento de la meta acumulada de matrículas, establecida para el segundo trimestre del año inmediatamente anterior, se observa un incremento en la meta del 17% y un incremento en la ejecución del 0,5%.

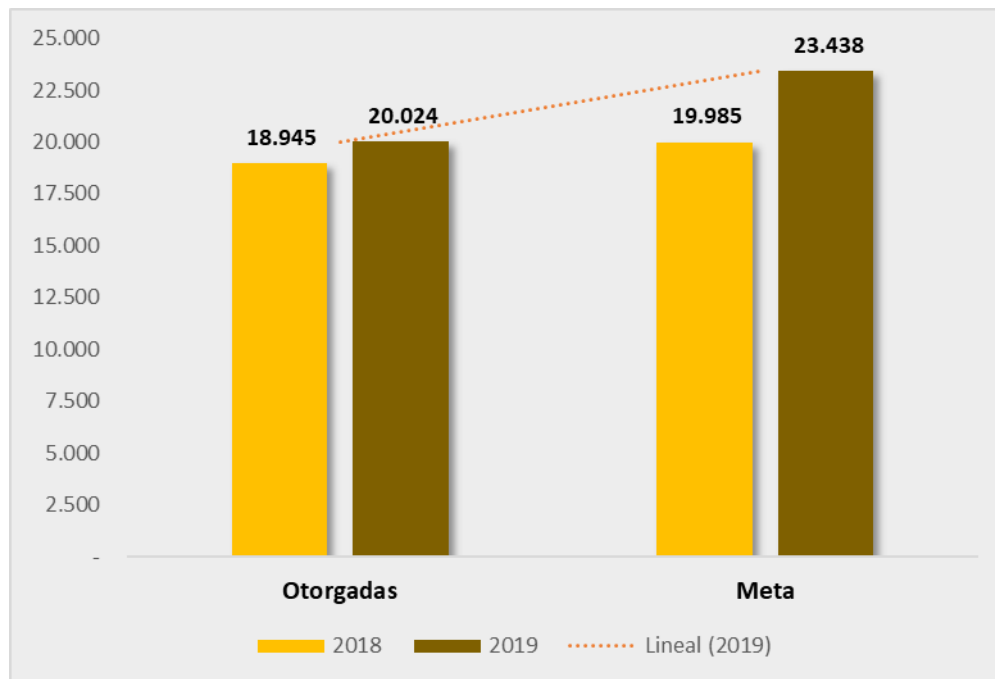
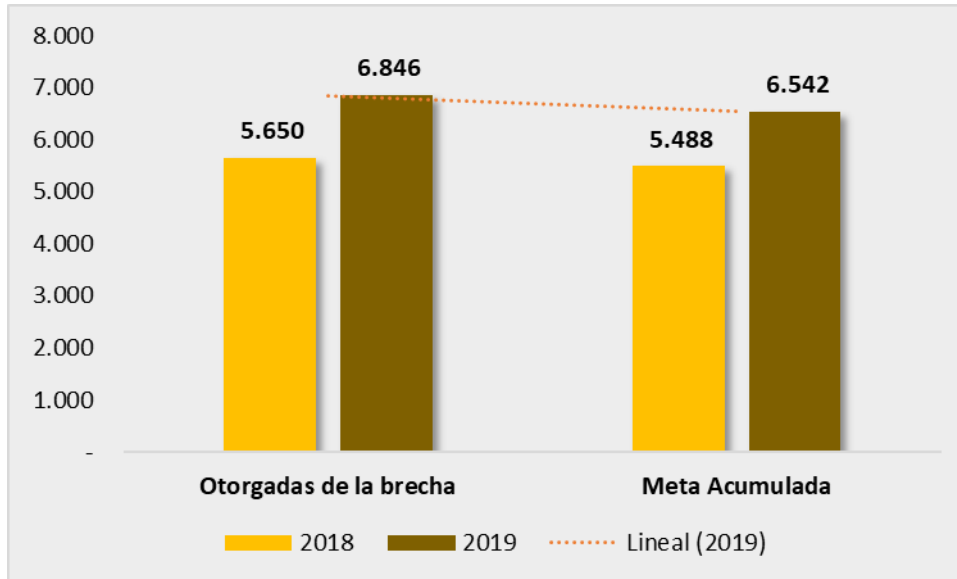


Ilustración 4. Cumplimiento de la meta de matrículas (No. de matrículas)

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

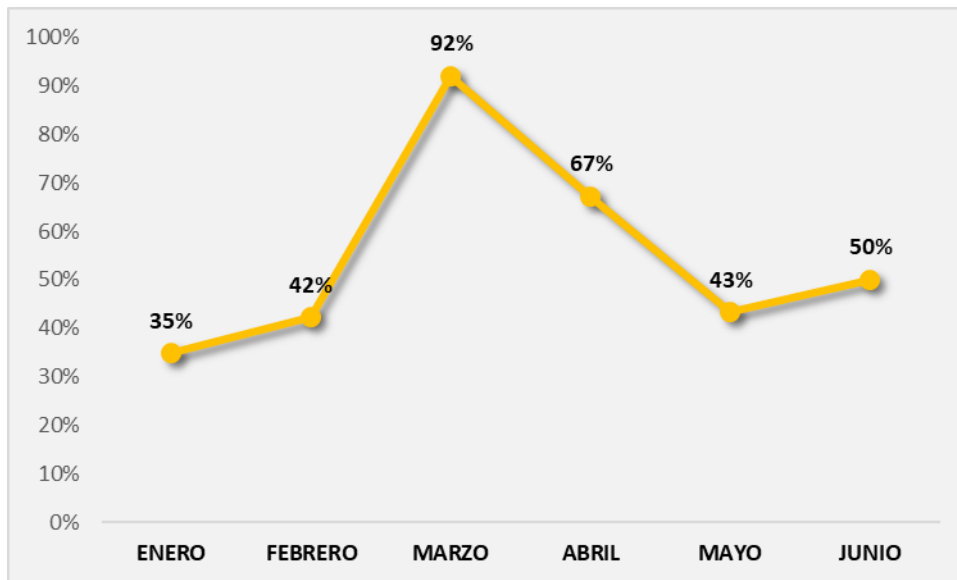
La meta de matrículas de la brecha para el segundo trimestre del año corresponde a un acumulado de 6.542 y se otorgaron 6.846, lo que representa un cumplimiento adicional del 4% frente a la meta. Es importante tener en cuenta que, respecto al comportamiento para el segundo trimestre del año inmediatamente anterior, se presenta un crecimiento del 5%, como se puede observar en el siguiente gráfico:



**Ilustración 5. 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 4 días hábiles y se establece una meta de cumplimiento de mínimo el 90%, en cuanto a la ejecución para el segundo trimestre de la vigencia el promedio acumulado corresponde al 50% en la emisión de 333 permisos temporales.



**Ilustración 6. Cumplimiento en el tiempo para otorgar Permisos Temporales**

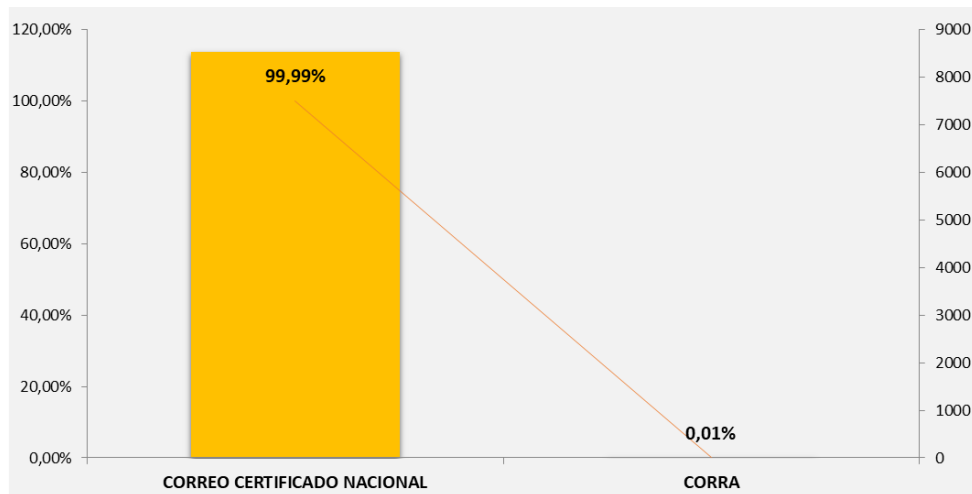


### Entrega Tarjetas a Domicilio.

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. Acorde a lo anterior se ilustran los indicadores del servicio de domicilio de tarjetas profesionales y certificados:

SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO CERTIFICADO NACIONAL	8529	99,99%
CORRA	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>8530</b>	<b>100%</b>

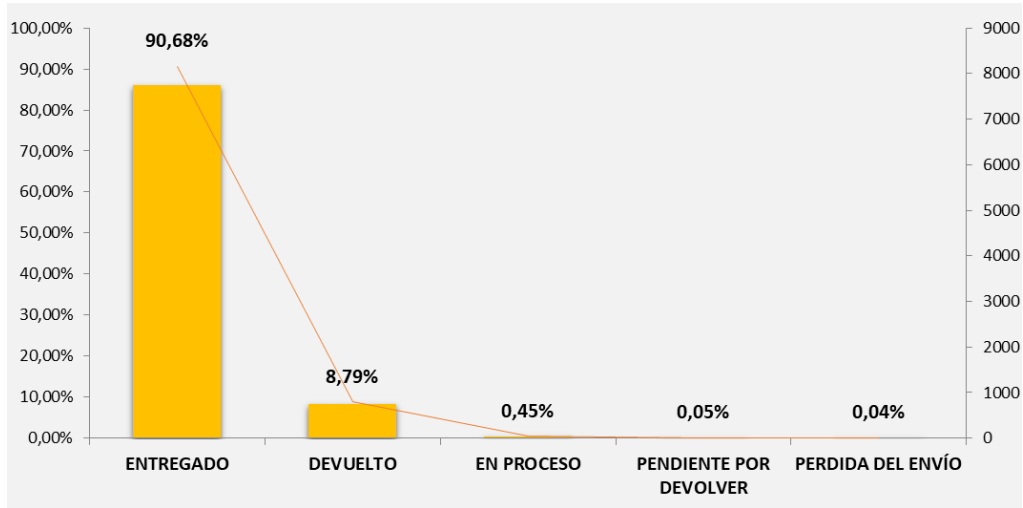
**Tabla 8. Consolidado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre-2019 por tipo de Servicio**



**Ilustración 7. Consolidado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre-2019 por tipo de Servicio**

ESTADO DE ENVIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENTREGADO	7735	90,68%
DEVUELTO	750	8,79%
EN PROCESO	38	0,45%
PENDIENTE POR DEVOLVER	4	0,05%
PERDIDA DEL ENVÍO	3	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>8530</b>	<b>100%</b>

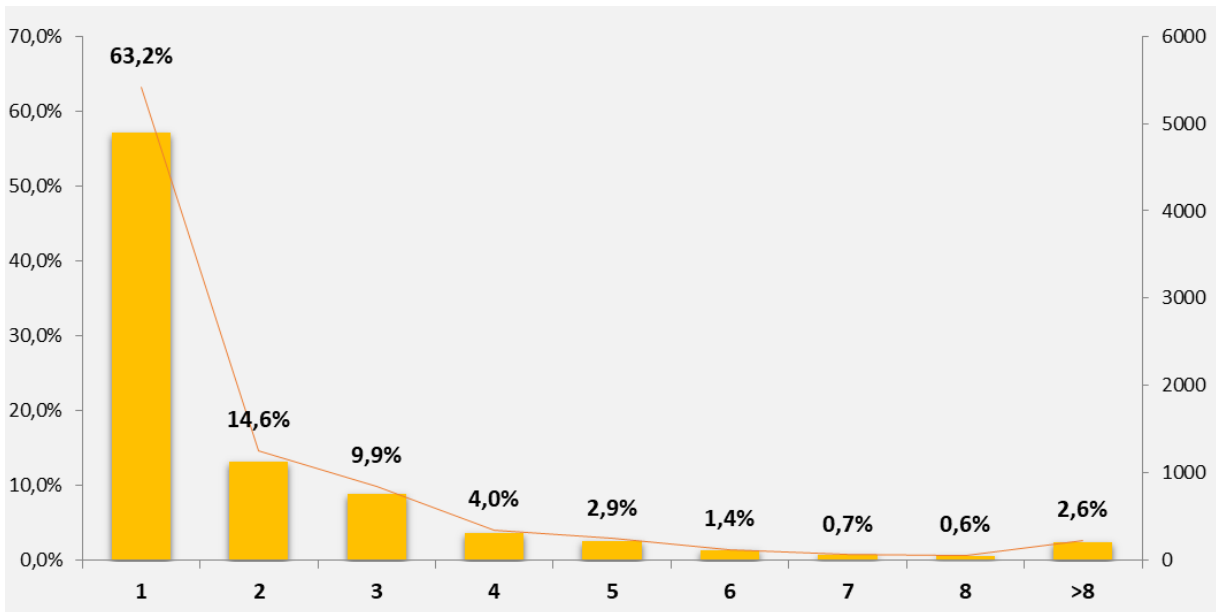
**Tabla 9. Estado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre -2019**



**Ilustración 8. Estado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre -2019**

DIAS DE ENTREGA	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	4890	63,2%
2	1130	14,6%
3	762	9,9%
4	310	4,0%
5	223	2,9%
6	110	1,4%
7	57	0,7%
8	49	0,6%
>8	204	2,6%
<b>TOTAL</b>	<b>7735</b>	<b>100%</b>

**Tabla 10. Estado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre -2019**



**Ilustración 9. Estado entrega Tarjetas a Domicilio II Trimestre -2019**



### 3.2 GESTIÓN PROCESOS ÉTICO PROFESIONALES.

En cuanto a los procesos ético profesionales activos con corte al 30 de junio de 2019, se identificaron un total de 591 expedientes, de los cuales 555 procesos se encuentran en tiempos menores a 20 meses y los 26 restantes superan este término. Lo anterior, representa un porcentaje de cumplimiento del 94% con un promedio de 15.16 meses.

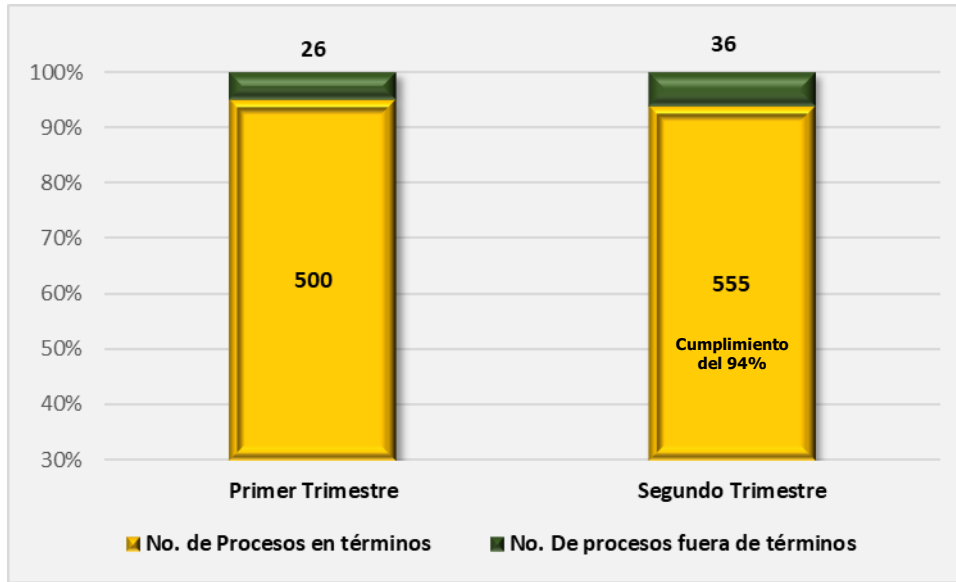


Ilustración 10. Cantidad de los Procesos activos a 30 de junio de 2019.

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

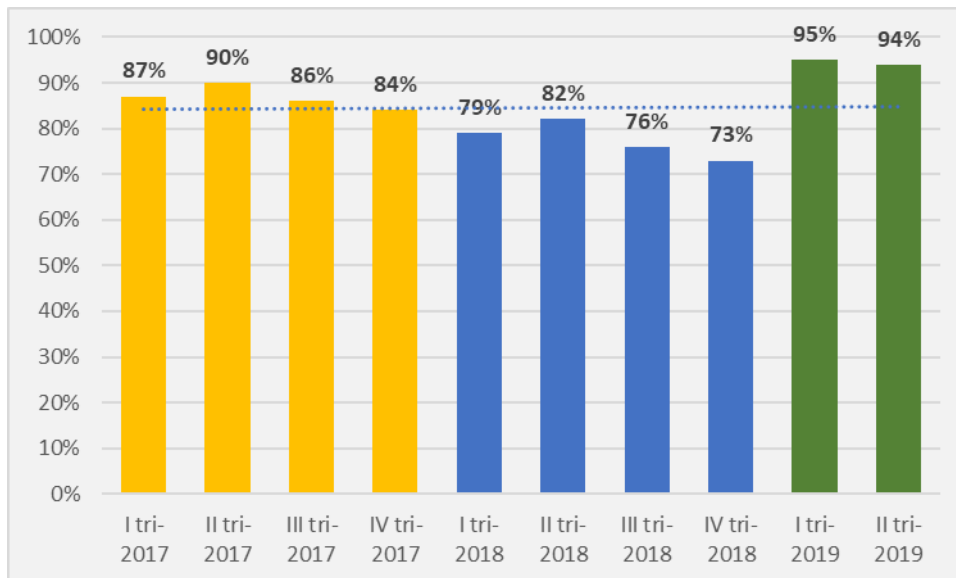


Ilustración 11. Porcentaje de Procesos ético profesional dentro de los tiempos del procedimiento.

### 3.3 GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL DE ATENCIÓN	NO. DE ATENCIONES
ESCRITAS	4.980
TELEFONO	21.125
CHAT	22.486
<b>TOTAL</b>	<b>48.591</b>

Tabla 11. Cantidad PQRS Itri-2019

#### Atención Escrita

Con corte al segundo trimestre, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería dio respuesta a un total de 4.778 solicitudes escritas, de las cuales 4.086 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.

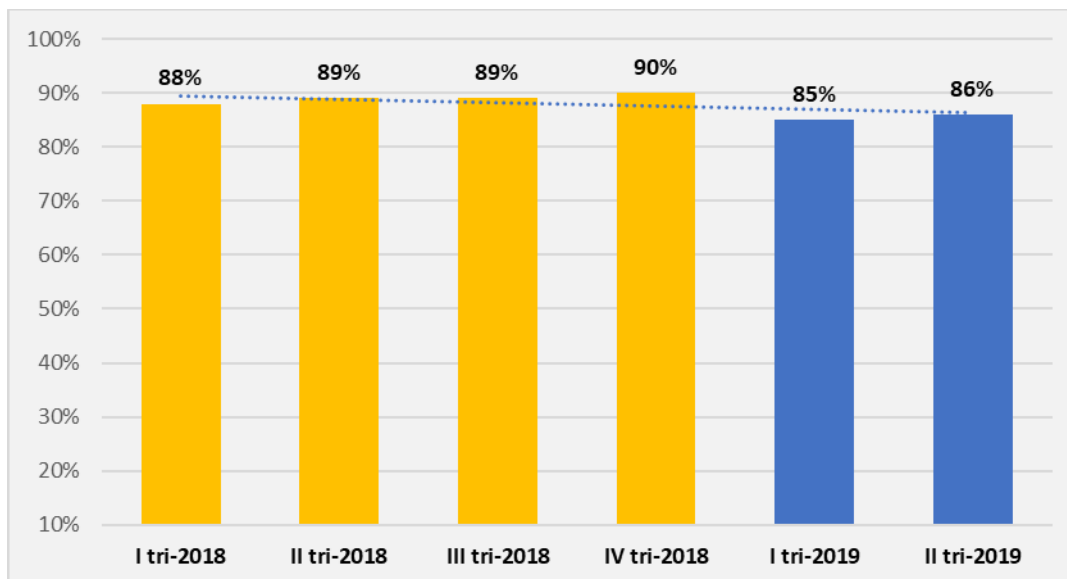
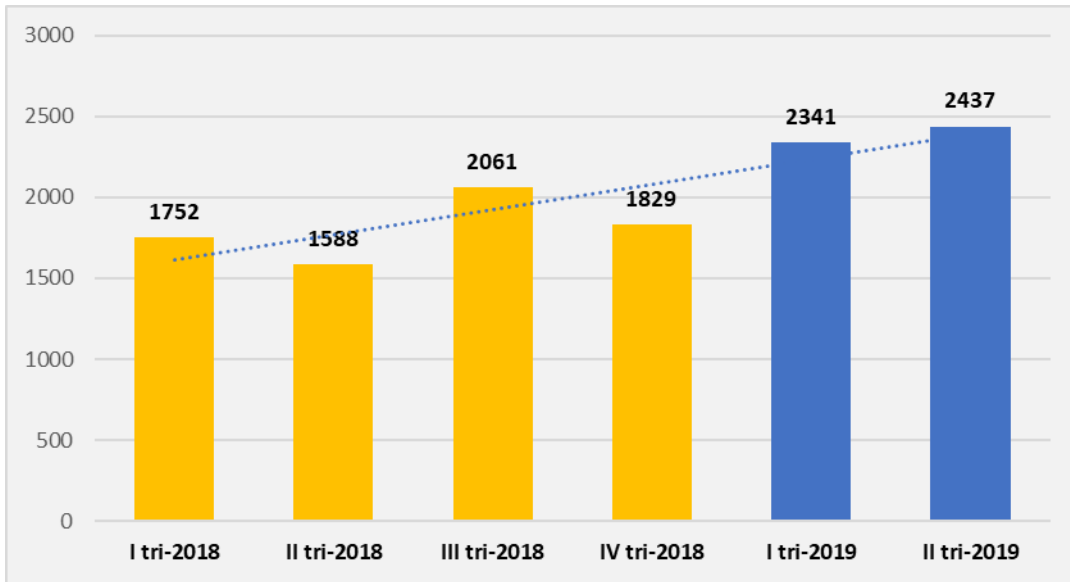


Ilustración 12. Porcentaje Oportunidad atención de PQR's por Trimestre

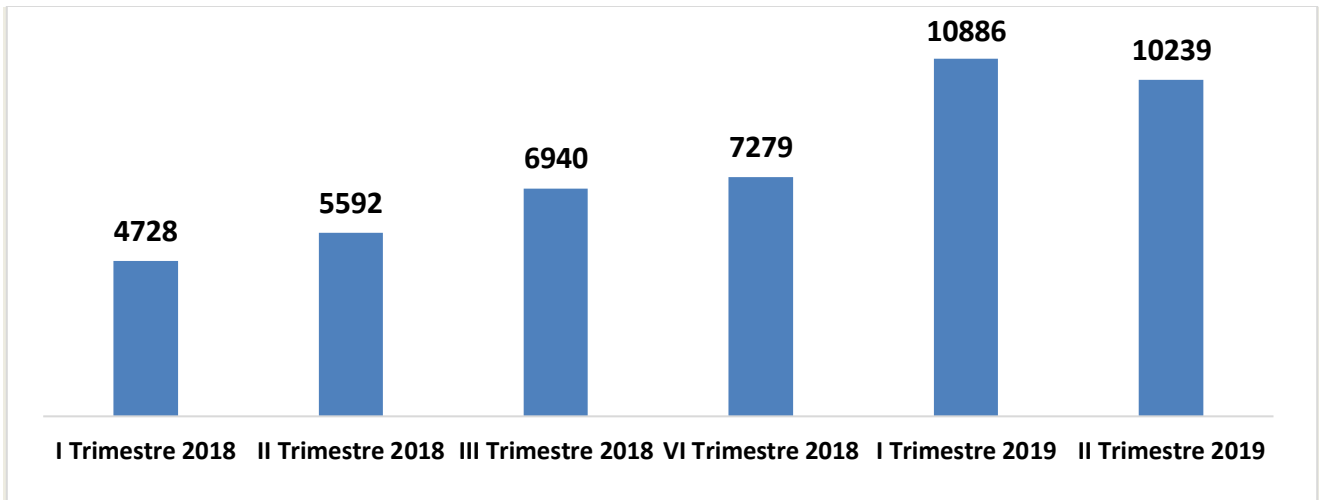
Cabe señalar, que la cantidad de PQR's atendidas en comparación con el trimestre del año inmediatamente anterior presentó un incremento del 4%, es decir 96 requerimientos.



**Ilustración 13. Cantidad de PQR's por Trimestre**

### Atención Telefónica

El promedio mensual durante 2018 fue de 2.045 llamadas y el promedio mensual con corte al segundo trimestre de 2019 es de 3.520, lo que significa un incremento del 72%.



**Ilustración 14. Llamadas atendidas por Trimestre**



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

Tabla 12. Nivel de Atención Línea Telefónica

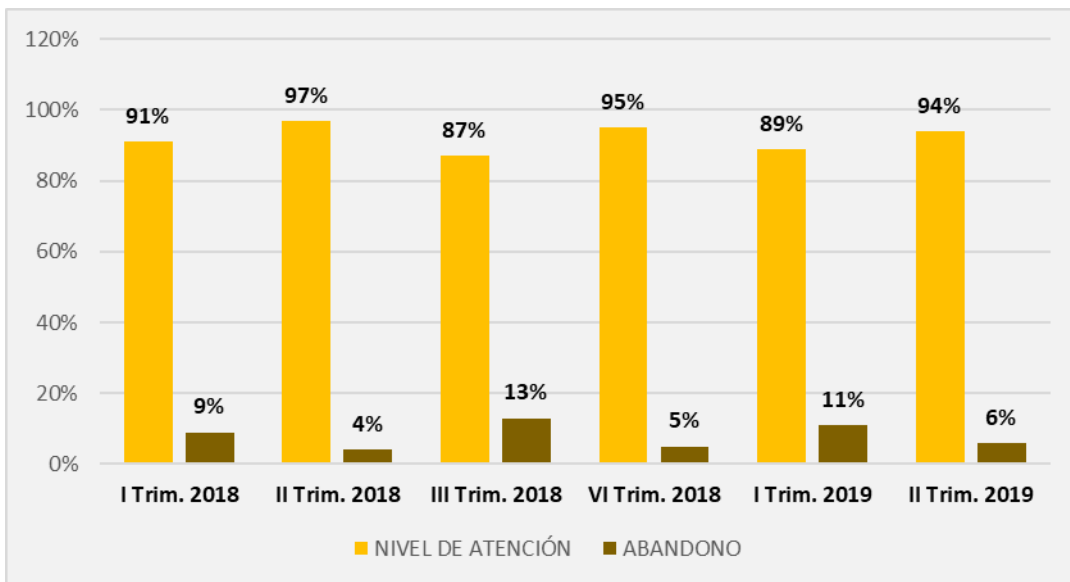


Ilustración 15. Nivel de Atención Línea Telefónica

### Atención Chat

El promedio mensual de chat atendidos durante el 2018 fue de 3.638 y el promedio mensual durante el primer trimestre de 2019 es de 3.747 lo cual corresponde a una variación del 3%.

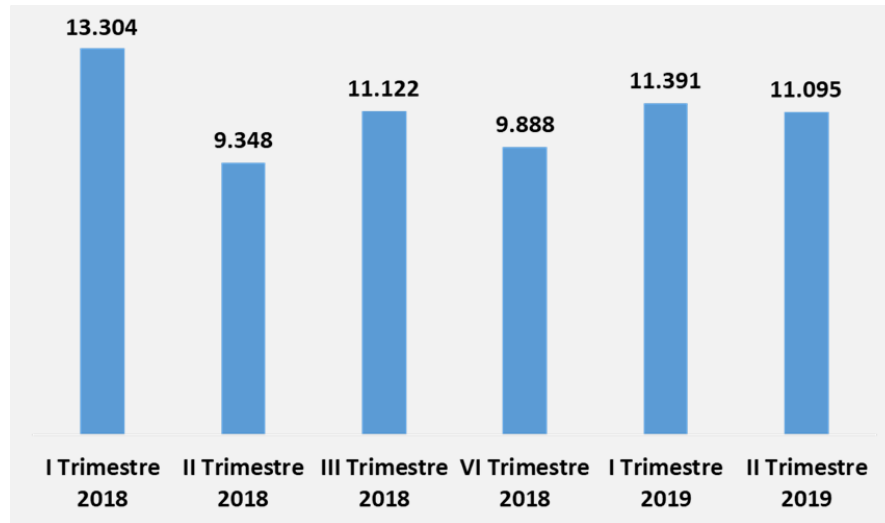


Ilustración 16. Atención Chat por Trimestre

### 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		
Trámite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	9.464	2.848
Duplicado o reposición de tarjeta	433	150
Permiso Temporal	145	15
Solicitud devolución de dinero	50	29
<b>Total</b>	<b>10.912</b>	<b>1.711</b>

Tabla 13. Atención Encuesta de satisfacción



- **Trámite de Matrícula Profesional**

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
9.727	5.429

Tabla 14. Encuestas trámite matrículas profesionales

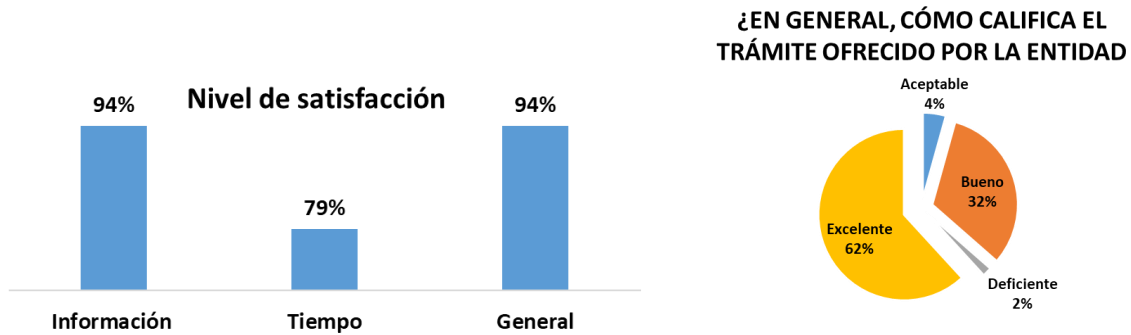


Ilustración 17. Satisfacción Trámite de Matrículas

- **Duplicado o Reposición de Tarjeta**

Encuestas enviadas	Encuestas con respuesta
438	237

Tabla 15. Encuestas duplicado o reposición

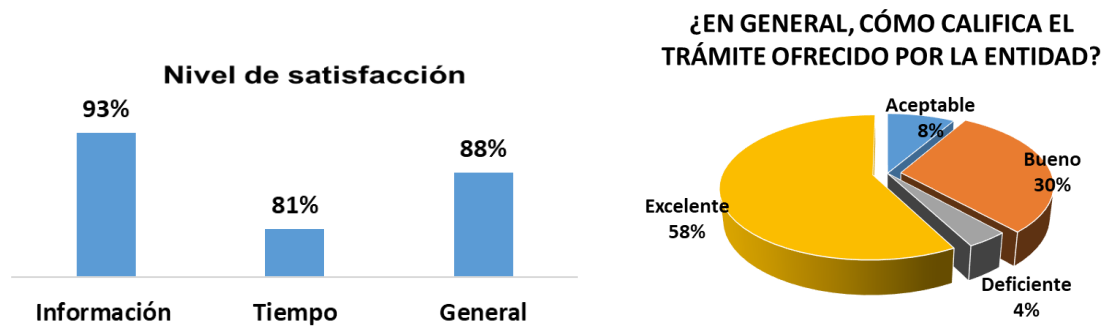


Ilustración 18. Satisfacción duplicados o reposiciones



- **Devolución de dinero**

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
96	38

Tabla 16. Encuestas devolución de dineros

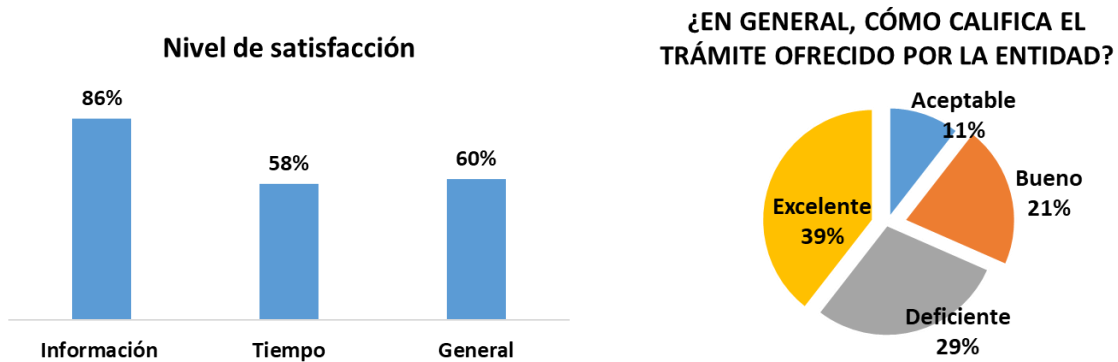


Ilustración 19. Satisfacción devolución de dineros

- **Permisos Temporales**

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
189	55

Tabla 17. Encuestas Permisos Temporales

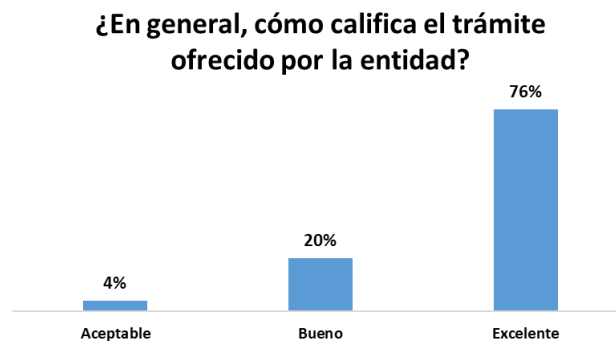
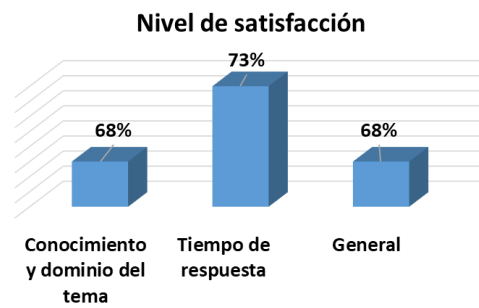


Ilustración 20. Satisfacción Permisos Temporales



- Encuestas Chat

Encuestas con respuestas
1,392



**Ilustración 21. Satisfacción atención chat**