



REPÚBLICA DE COLOMBIA
COPNIA
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

CON ÉTICA LO
CON ÉTICA LO PODEMOS
PODEMOS
LOGRAR
LOGRAR

Informe de Gestión Primer Trimestre

(enero - marzo)

2020



CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	5
INDICE DE TABLAS.....	6
INTRODUCCIÓN	7
GLOSARIO	8
INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2020.....	9
CAPITULO 1: AVANCES PLAN DE ACCIÓN.....	9
1. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios misionales.....	9
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.....	10
1.2 Fortalecer los mecanismos de inscripción en el Registro Profesional para evitar el aumento en la brecha existente entre egresados y matriculados.....	11
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.....	14
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.....	15
1.6 Mejorar los tiempos de respuesta para la atención de los trámites misionales.....	17
2. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fortalecer y articular el modelo de gestión de la entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales.	18
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.	20



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.	21
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.	23
2.4 Lograr la sostenibilidad financiera que le permita al COPNIA mantener y mejorar el ritmo de operación de la Entidad.	24
2.5 Fortalecer el talento humano como instrumento primordial para afrontar los retos que se plantea el COPNIA.	24
2.6 Adecuar la estructura organizacional a las nuevas funcionalidades derivadas, entre otros, por los cambios tecnológicos, administrativos y de procesos	26
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	27
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.	27
3. OBJETIVO ESTRATÉGICO: Lograr el reconocimiento del COPNIA como ente público nacional en la autorización, inspección, control y vigilancia del ejercicio de la ingeniería.	28
3.1 Fortalecer la institucionalidad del COPNIA en razón a su desarrollo normativo y jurisprudencial.	29
3.2 Mejorar el relacionamiento con la comunidad y los grupos de interés.	30
CAPITULO 2: GESTIÓN DE RECURSOS – SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	35
1. GESTIÓN FINANCIERA 35	
1.1 Apropriación presupuestal.	35
1.2 Descripción de ingresos.	35
1.3 Descripción de gastos.	35
2. GESTIÓN CONTRACTUAL.	36
2.1 Apropriación presupuestal.	36



2.2	Indicadores de Cumplimiento Primer Trimestre 2020.....	38
2.3	Gestiones administrativas y operativas	39
2.4	Reportes de Ley	39
3.	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....	40
3.1	Plan Institucional de capacitación.....	40
3.2	Plan de Bienestar Social y Estímulos e Incentivos	41
3.3	Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	43
3.4	Gestión de situaciones administrativas	44
3.5	Provisión de vacantes.....	45
CAPITULO 3: CIFRAS ESTADÍSTICAS		47
1.	GESTIÓN DE REGISTRO PROFESIONAL.....	47
2.	GESTIÓN DE PROCESOS ÉTICO PROFESIONALES.....	49
3.	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	50

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Porcentaje de avance del Plan de Inspección y vigilancia	12
Ilustración 2. Cumplimiento del Plan de Inspección y Vigilancia por secretarías seccionales I trim. 2020	13
Ilustración 3. Plan de Descongestión de primera instancia 2019	14
Ilustración 4. Indicador PETIC 2020, Primer trimestre	23
Ilustración 5. Boletín, Sondeo RUNPA.....	31
Ilustración 6. Piezas gráficas, invitación uso Cátedra Virtual	31
Ilustración 7. Piezas gráficas, invitación al Registro Profesional	32
Ilustración 9. Actos administrativos por tipo, Primer trimestre de 2020.....	45
Ilustración 10. Cumplimiento de la meta de matrículas (No. De matrículas)	47
Ilustración 11. Comparativo de vigencias respecto al cumplimiento de metas - brecha.....	48
Ilustración 12. Cumplimiento de la meta de permisos temporales.....	48
Ilustración 13. Cumplimiento en el tiempo para otorgar Permisos Temporales	49
Ilustración 14. Cantidad de los Procesos activos a 31 de marzo de 2020	49
Ilustración 15. Porcentaje de Procesos ético profesional dentro de los tiempos del procedimiento	50
Ilustración 16. Porcentaje Oportunidad atención de PQRS por Trimestre	51
Ilustración 17. Cantidad de PQRS por trimestre	51
Ilustración 18. Llamadas telefónicas por trimestre	52
Ilustración 19. Nivel de atención, línea telefónica.....	52
Ilustración 20. Atención chat por trimestre	53
Ilustración 21. Atención de chat mensual 2020.....	53
Ilustración 22. Nivel de satisfacción tramite de matrícula profesional	54
Ilustración 23. Nivel de satisfacción trámite de permisos temporales.....	55
Ilustración 24. Nivel de satisfacción Chat.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Plan de divulgación 2020.....	16
Tabla 2. Tráfico Aura Virtual – Cátedra de Ética Profesional	33
Tabla 3. Ejecución De Gastos - COPNIA.....	35
Tabla 4. Versión del PAA, primer trimestre de 2020	37
Tabla 5. Consolidado contrataciones realizadas en el primer trimestre de la vigencia 2020	37
Tabla 6. Suspensiones y liquidaciones anticipadas, primer trimestre de 2020	37
Tabla 7. Indicadores de cumplimiento proceso de Contratación.....	38
Tabla 8. ejecución Plan Institucional de Capacitación, primer trimestre 2020	40
Tabla 9. Ejecución Plan de Bienestar Social y Estímulos e Incentivos, primer trimestre de 2020	42
Tabla 10. Ejecución, Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, primer trimestre de 2020.....	43
Tabla 11 Cantidad de atenciones PQRS I trim. 2020	50
Tabla 12. Nivel de atención línea telefónica.....	52
Tabla 13. Resultados encuestas de satisfacción I trimestre de 2020.....	54
Tabla 14. Encuestas trámite matrícula profesional	54
Tabla 15. Encuestas trámite permisos temporal.....	55
Tabla 16. Encuestas chat.	55



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 primer trimestre de 2020, 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 con el fin de 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 PRIMER TRIMESTRE 2020

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, para lograr evitar el aumento entre la brecha existente entre egresados y matriculados, y de manera consecuente el fortalecimiento de los mecanismos de inscripción en el Registro profesional, se formularon acciones orientadas a la definición y ejecución de una agenda de acercamiento con entidades estatales y particulares para lograr el apoyo en el cumplimiento de la gestión institucional en lo relativo al proceso de registro profesional, a la generación de mecanismos de control y relacionamiento con instituciones de educación superior, IES para la remisión de listados de universidades, así como procedimentar el manejo centralizado de dichos listados.

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 estos, 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 que incorporen controles para el nuevo sistema de información de la entidad; la ejecución de un plan de descongestión de procesos ético disciplinarios tanto en primera como en segunda instancia, y la definición e implementación de una política de sustanciación de procesos ético profesionales y una metodología para la generación y entrega de las observaciones técnicas a que haya lugar.

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.

Con relación 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 concentrará sus esfuerzos en el 2020 en la estabilización de la herramienta tecnológica para la radicación y atención de PQRS, así como la herramienta tecnológica para el trámite de Matrículas, Certificados y Permisos Temporales, las cuales fueron implementadas en la anterior vigencia. Para este año entrarán en producción las herramientas tecnológicas de los procesos de Inspección y Vigilancia y Procesos Ético Profesionales. Adicionalmente atendiendo lo dispuesto mediante el Decreto 2601 de 2019 "por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública" en el año 2020 se implementará la tarjeta profesional digital.

Conforme con lo anterior, a continuación, se relacionan los avances de las acciones adelantadas en el primer trimestre de 2020 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 una 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 una agenda de acercamiento con entidades estatales y particulares, se ha proyectado realizar un diagnóstico de avance con referencia a lo adelantado en la vigencia 2019, y con ello diseñar una estrategia y plan de trabajo para continuar con dicha labor, y que permitan materializar acuerdos orientados a la coordinación de reuniones y mesas de trabajo, teniendo como fin concretar compromisos que permitan fortalecer el



proceso de Registro Profesional y que redunden en los demás procesos misionales de la entidad.

Durante el primer trimestre del año, el área de Registro Profesional realizó el diagnóstico de los relacionamientos vigentes que realizó el COPNIA durante el 2019, por lo que actualmente se están ejecutando actividades con el Departamento Administrativo de la Función Pública y se tienen actividades pendientes con Migración Colombia, y la definición del estado del convenio con la Secretaría Distrital del Hábitat.

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.

El Área de Registro Profesional propuso para el cumplimiento de esta acción: socializar a las Instituciones de Educación Superior – IES, el procedimiento y la metodología para el uso de la herramienta de cargue de listados de universidades; la ejecución de actividades de relacionamiento y divulgación con las IES encaminadas a garantizar el envío o cargue de dichos listados, y la realización del seguimiento al cumplimiento de este objetivo por parte de las IES.

De acuerdo con lo anterior, fue definido el procedimiento y la metodología para que las IES iniciaran el cargue de listados a través de la herramienta en el micrositio. Se está a la espera que en la última semana de abril se efectúen ajustes al reporte de cargue de egresados, con lo cual en el mes de mayo se podrán programar socializaciones con los secretarios seccionales de la entidad para lograr la apropiación del funcionamiento de esta herramienta.

Procedimentar el manejo centralizado de listados de universidades.

En concordancia con la acción anterior, se plantean las siguientes actividades: socializar y realizar actividades de capacitación al interior de la entidad acerca del nuevo procedimiento de cargue de listados de universidades, e implementar el procedimiento a partir del primer cargue en el micrositio habilitado en el nuevo sistema de información misional – BPM.

Es así como, por medio de resolución de adopción, se definió el procedimiento para el cargue de listados de egresados por parte de las IES, acompañada de la generación de la herramienta de cargue y del video del manual de procedimiento. Se encuentra programada realizar la socialización de lo anterior, lo cual está supeditado al ajuste del reporte de cargue de egresados.

En el mes de marzo se realizó el primer cargue de listados con la Escuela Colombiana de Ingenieros.



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

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.

Durante el primer trimestre de 2020, la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento en conjunto con las diecisiete secretarías seccionales definieron el formato del programa de inspección y vigilancia, con fuentes de información y metas de trabajo para cada uno de los Consejos Seccionales.

Teniendo en cuenta que para la vigencia 2019 los programas de inspección y vigilancia no fueron cerrados en su totalidad, se hace necesario priorizar y programar el cierre de la inspección de la vigencia anterior y realizar una programación para el 2020. Es así como a las 271 empresas que se encontraban en gestión de 2019 les fue adicionadas 533, proponiéndose así el COPNIA una meta en la que en total se intervendrán 804 empresas a nivel nacional.

Dentro de la metodología de planificación del programa es importante señalar que para la vigencia 2020 no fue programado el envío de comunicaciones oficiales con fines de divulgación. Adicional, para poder identificar las empresas a intervenir a nivel nacional, fue utilizada la herramienta TerriData del Departamento Nacional de Planeación – DNP con el fin de identificar los sectores económicos con mayor impacto en el PIB dentro de cada una de las regiones, y con lo anterior, identificar cuales empresas aportan más al PIB y de esas cuales empresas tienen un mayor número de profesionales de nuestra competencia.

Teniendo en cuenta el contexto de suspensión de términos causado por la emergencia sanitaria generada por la pandemia ocasionada por el coronavirus SARS-COV2, se registró avance en la ejecución del plan de inspección y vigilancia para el primer trimestre del 2020 del 3%.

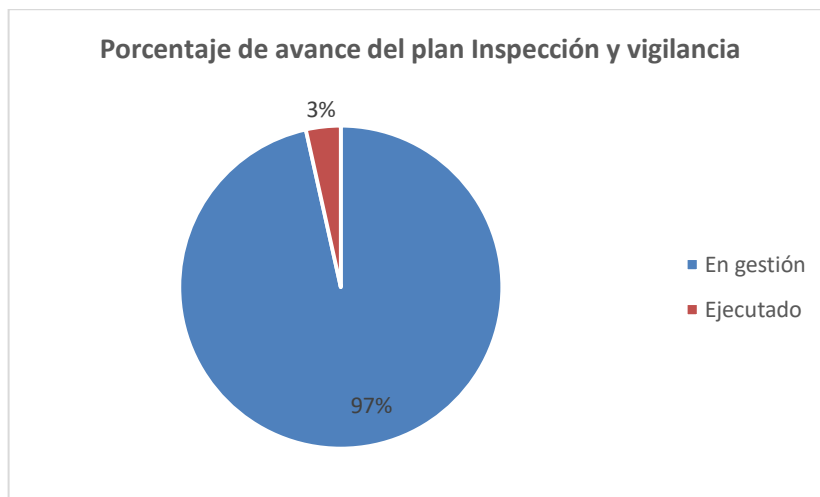


Ilustración 1. Porcentaje de avance del Plan de Inspección y vigilancia

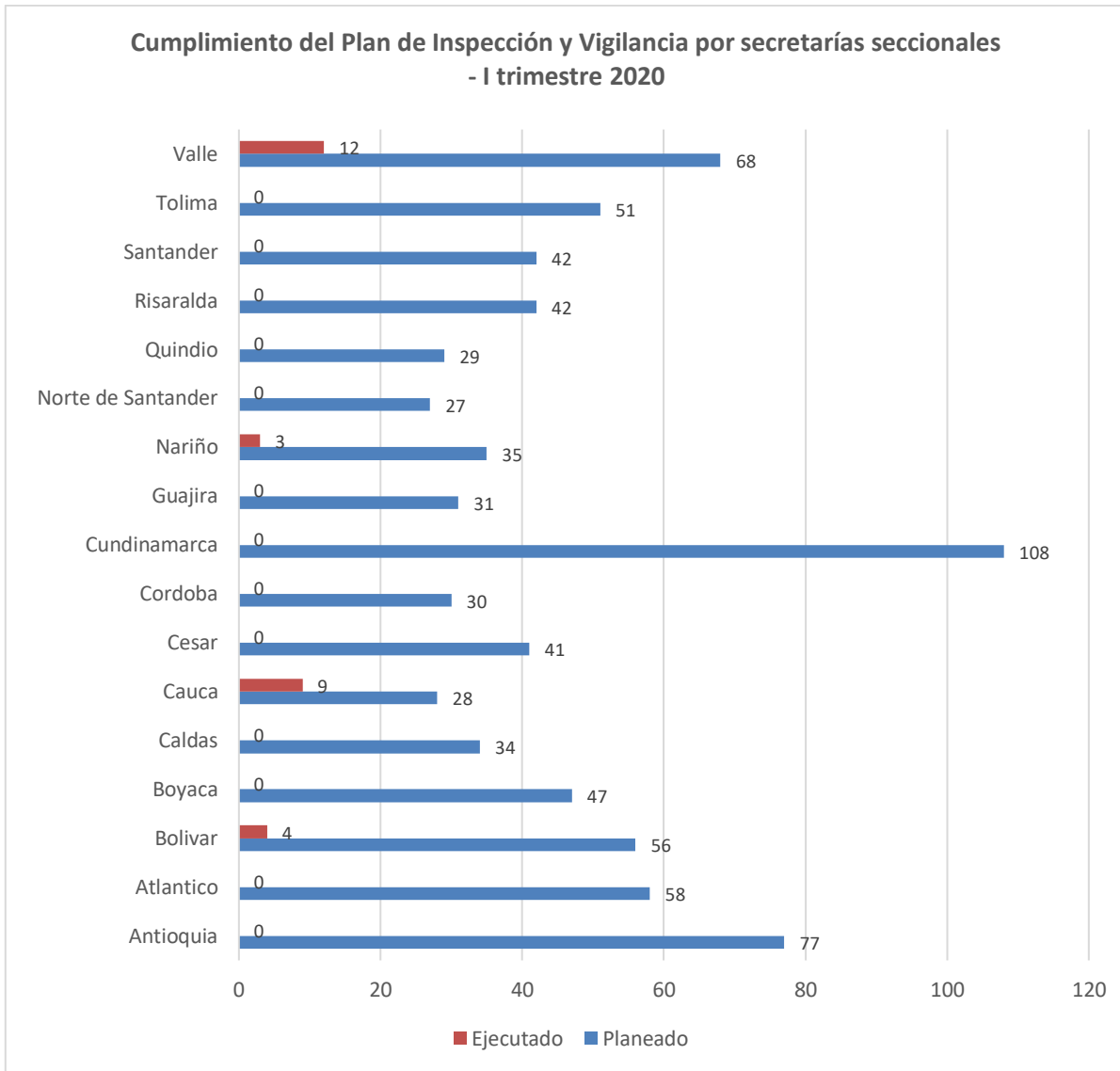


Ilustración 2. Cumplimiento del Plan de Inspección y Vigilancia por secretarías seccionales I trim. 2020

Como dato importante, con corte del presente informe fueron identificados 3.519 profesionales competencia del COPNIA producto de las actuaciones del proceso de inspección y vigilancia, de los cuales, 1.205 no contaban con la matrícula o certificado de inscripción profesional. De esta última cifra, fueron registros dentro del Registro Nacional 123 profesionales, quedando pendiente de registro 1.082. Durante el periodo analizado no se identificaron profesionales extranjeros.



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 actualizar el manual de procedimiento del proceso de Procesos Ético Profesionales de acuerdo con los controles establecidos en el sistema BPM y los demás cambios normativos a que haya lugar, por lo que dicha actualización se efectuará con la implementación tecnológica y entrada a producción del proceso de BPM Disciplinarios.

Ejecutar el plan de descongestión de procesos disciplinarios en primera instancia

Como un compromiso Adquirido con la Junta Nacional, y con el fin de lograr la sustanciación y decisión de los procesos ético disciplinarios de vigencias 2018 y anteriores, la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento definió en 2019 un plan de descongestión de procesos disciplinarios en primera instancia para cada una de las secretarías seccionales de la entidad. De dicho plan, se ha programado para 2020 realizar un ajuste al plan de descongestión en coordinación con los abogados de la primera instancia, y con base en ello, determinar un plan ajustado al cual se le realizará el seguimiento respectivo.

En el primer trimestre se encontraba contemplado realizar el ajuste al plan de descongestión, en el marco de las novedades que se pudieran surtir en el periodo, sin que ello afecte los compromisos de finalización adquiridos con la Junta Nacional. La actividad se alcanzó a realizar con varias secretarías sin embargo, debido a las acciones emprendidas por la entidad, ante la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica originada por el brote de la enfermedad COVID-19, es necesario ajustar todos los planes de descongestión acordados con la premisa de no modificar fechas de finalización definidas:



Ilustración 3. Plan de Descongestión de primera instancia 2019



Ejecutar un programa de descongestión para los procesos disciplinarios en segunda instancia

Desde la Subdirección Jurídica se ha propuesto la definición de un programa de descongestión de los procesos disciplinarios en segunda instancia y a partir de ello, realizar seguimiento periódico a dicho programa. Es así como por medio del memorando NAL-CI-2019-01788 del 12/11/19 remitido a la Oficina de Control Interno - OCI se definieron acciones y la formulación de dicho programa.

Con corte al 31 de marzo de 2020 se reportó un avance del programa del 72%, desarrollándose las siguientes actividades:

- Revisión de procesos disciplinarios: El 28 de enero de 2020 se realiza el reparto de 120 expedientes para revisión del proyecto de auto de confirmación o revocatoria del proceso disciplinario, a los cuatro (4) abogados asistentes. El 26 de febrero de 2020 se realiza una nueva redistribución con la llegada del personal de apoyo (contratistas). Y se asigna exclusivamente la revisión de archivos de quejas y preliminares.
- Trámite de procesos hacia la primera instancia: Se han firmado 177 expedientes y se han remitido a la primera instancia para que se continúe el procedimiento que aplique en cada caso. Se encuentran aún en gestión 112 expedientes relacionados al plan de mejoramiento del año 2019.

Definir e implementar política de sustanciación de procesos ético profesionales y metodología para la generación y entrega de observaciones técnicas.

La Subdirección Jurídica se traza definir un procedimiento para la identificación y tratamiento de observaciones técnicas, la socialización del procedimiento al interior de la entidad y la generación de reportes trimestrales de las observaciones técnicas presentadas en el ejercicio de la sustanciación presentado en la primera instancia.

Durante la XIII Jornada Jurídica de la Entidad, realizada del 2 al 6 de marzo de 2020, se presentó la propuesta de política, elaborándose un taller de observaciones técnicas a fin de reunir elementos y conceptos que enriquezcan la metodología. El documento final se está trabajando para ser incluido en el manual del proceso de Procesos Ético Profesionales en el capítulo de Producto No Conforme, el cual se publicará en el segundo trimestre del año.

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 y Relacionamento institucional



emitió el memorando 32020142500000371, en la cual se presenta la metodología, los componentes, el cronograma de actividades y las metas establecidas para cada uno de los 17 Consejos Seccionales.

En desarrollo de esta actividad, las Secretarías Seccionales asumen el compromiso de acercamiento de acuerdo con los siguientes objetivos:

OBJETIVO	
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR - IES	1. Lograr que el 100% de las IES carguen autónomamente, cada que haya corte, el listado de egresados en el aplicativo de la entidad.
	2. Afianzar y consolidar las relaciones interinstitucionales con las IES a través de la participación en actividades de índole académico con estudiantes de programas de Ingenierías, Profesiones Afines y Auxiliares con el objetivo de aumentar el número de matriculados
	1. Difundir la Cátedra Virtual de Ética entre los estudiantes y docentes de las IES para que sea incluida entre los contenidos académicos del programa
	3. Difundir el Régimen Colombiano entre los estudiantes y docentes de las IES para que sea incluido entre los contenidos académicos del programa como estudios de caso
	4. Propiciar la participación del COPNIA en las diferentes actividades organizadas por las Oficinas de egresados de cada IES. También, compartir información relevante sobre el trámite de expedición de las cuatro herramientas en los portales web y comunicaciones enviadas desde la IES a su comunidad de egresados.
EMPRESAS Y ASOCIACIONES	5. Hacer acercamientos con Sociedades Regionales (diferentes a la SCI).
	6. Participar al menos 1 evento organizado por alguna de las empresas del directorio, donde se dé a conocer la función de la Entidad.
BOLSAS DE EMPLEO	7. Acercamientos para difundir la necesidad de exigir a los profesionales afines y auxiliares el requisito de Certificado de Inscripción Profesional.
	8. Participar en al menos 1 encuentro organizado por alguna de las Bolsas de Empleo donde se dé a conocer la función de la Entidad."
SECTOR PÚBLICO	9. Promover la exigencia de la Matrícula o Certificado de Inscripción Profesional (según sea el caso) con sus funcionarios y contratistas.
	10. Participar en espacios de capacitación para divulgar la necesidad del Registro Profesional.

Tabla 1. Plan de divulgación 2020

Para el primer trimestre de 2020 se logró un avance del 15%. En algunos seccionales se ha evidenciado un avance significativo a pesar de no contar con los 3 meses de ejecución del plan. Y es así como debido al aislamiento decretado en la 3ra. Semana de marzo, se aprovechó la oportunidad para abordar con una estrategia fuerte la Cátedra Virtual de Ética (contemplada dentro de los objetivos del Plan), por lo que al cierre del trimestre la plataforma registró un crecimiento del 266% respecto al mismo periodo de 2019.

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

Con referencia al desarrollo normativo y procedimental de permisos temporales, La subdirección Jurídica contempla la programación y ejecución de una agenda de acercamiento con las diferentes entidades involucradas en el proceso de permisos temporales, la recopilación de ingreso de profesionales

extranjeros competencia del COPNIA y producto de un análisis, la presentación de una propuesta a la Dirección General acerca de lineamientos de este proceso al interior de la entidad.

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

Adelantar actividades de estabilización del Gestor Documental para la radicación y atención de PQRS

Teniendo en cuenta que en 2019 fue implementado y puesto en producción el módulo de Radicación y Atención de PQRS del nuevo Gestor Documental, desde el área de Atención al Ciudadano se ha planteado generar retroalimentación permanente a la supervisión del contrato 058 de 2018 acerca de los incidentes que se presenten.

Es así como en el primer trimestre del año se realizó el consolidado de retroalimentación para la estabilización del Gestor Documental para la radicación y atención de PQRS, con la descripción de ocho requerimientos y las respectivas actividades adelantadas por los responsables del área TIC y del proveedor, con los soportes correspondientes.

Adelantar acciones de estabilización de registro profesional y permisos temporales en el nuevo sistema de información

Durante 2019 también fue puesto en producción un nuevo sistema de información misional bajo el enfoque de BPM con el despliegue de los módulos de Registro Profesional, Permisos Temporales y Reposiciones, por lo que para 2020 el área de Registro profesional tiene programado realizar un seguimiento mensual a las inconsistencias presentadas en dichos módulos, así:

- Generando reportes periódicos de los casos cerrados fuera de términos, casos que tomaron caminos atípicos y trámites que no avanzan en gestión dentro del módulo de registro y permisos temporales.
- Realizando un análisis de identificación de causas de los casos reportados.
- Solicitando ajustes al área de TIC´s de los casos asociados a fallas técnicas del sistema.
- Realizando seguimiento a los casos reportados por fallas técnicas para evidenciar su solución.

De igual manera, desde el segundo trimestre de 2020, se realizará un sondeo solicitando sugerencias a los usuarios internos con respecto a las funcionalidades de estos módulos para posibles mejoras, y consolidar así un documento para entregar al Área de TIC´s con el fin de ser tenido en cuenta en los contratos futuros de mantenimiento al sistema.

Por lo anterior, durante el primer trimestre se realizó el informe de seguimiento del mes de marzo a casos de matrículas, certificados y permisos temporales, y de requerimiento a soporte técnico, presentando estadísticas de los errores.



Implementar la tarjeta profesional digital

De acuerdo con el decreto 2106 de 2019 que establece: “La consulta de los registros públicos por parte de las autoridades que requieren la información para la gestión de un trámite, vinculación a un cargo público o para suscribir contratos con el Estado, exige a los ciudadanos de aportar la tarjeta profesional física o cualquier medio de acreditación”, el COPNIA en cumplimiento de los artículos 18 y 19 del decreto anti-trámites 2106, a partir del 1 de enero de 2020 estableció la expedición de la tarjeta profesional y el certificado de inscripción profesional en formato digital, eliminando el plástico y la impresión de la tarjeta.

Por ello, para asegurar la implementación de la tarjeta de manera digital, se han establecido actividades de análisis de requerimientos, diseño y levantamiento de información, desarrollo, ejecución de pruebas y puesta en producción de un sistema de autenticación que permita esta desmaterialización.

11. 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%; la generación de un plan de trabajo para la migración documental del anterior sistema de información - Invesflow, la estabilización del gestor documental implementado en 2019; el liderazgo en la ejecución de pruebas, retroalimentación de resultados y paso a producción del módulo de resoluciones del gestor documental



y los módulos de procesos ético profesionales, RUNPA e inspección y vigilancia; una implementación de infraestructura tecnológica para la adecuación de oficinas del COPNIA; seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio; la generación de mecanismos de divulgación para el uso y apropiación de los sistemas de información al interior de la entidad; la implementación del Plan de Seguridad y Privacidad 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. Dentro de las acciones propuestas se encuentra la definición y ejecución del Plan Anual de Adquisiciones – PAA, además de la actualización de la política de austeridad en el gasto y su respectivo seguimiento.

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 generación e implementación de la herramienta de evaluación individual de desempeño.

De modo similar, se propone liderar y controlar un plan de trabajo para la implementación de las políticas de gestión y desempeño, definidas en el 2019 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 2020 se tiene previsto actualizar e implementar el Plan Institucional de Archivos – PINAR, conforme con los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, lo cual 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 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 de 2020 se generó el respectivo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia conformado por cinco componentes: **gestión del riesgos de corrupción** con la socialización de la política de riesgos y la definición, publicación y socialización del mapa de riesgos; **racionalización de trámites**, donde se contempla la implementación de la tarjea digital y el cargue de listados de IES; **Rendición de cuentas**, con actividades de consulta a la ciudadanía, publicación, la rendición pública de rendición de cuentas de la vigencia 2019, la organización y ejecución del Simposio de Transparencia y la evaluación, entre otros; **Atención al ciudadano**, con la actualización de la estructura documental de atención al ciudadano, la estabilización del nuevo gestor documental para la radicación y atención de PQRS, la socialización de los resultados de las encuestas de satisfacción, la implementación de la política de atención al ciudadano y política de participación ciudadana; **Transparencia y acceso a la información**, socialización de la sección de transparencia de la página web, seguimiento a peticiones recibidas, actualización de esquema de publicaciones, inclusión en el protocolo de atención al ciudadano del servicio para personas con discapacidad y publicación del informe de atención al ciudadano.

Con corte al 31 de marzo se lleva un avance de cumplimiento del 25% de las actividades definidas para los cinco componentes del PAAC:

- Definición y publicación del mapa de riesgos de corrupción de 2020 revisado y aprobado en el Comité de Gestión y Desempeño.
- Publicación en el portal web de la presentación de rendición de cuentas 2019 con el fin de socializarla con la ciudadanía para que se planteen inquietudes y temas de interés.
- Participación en el Congreso Nacional de Ingeniería de la Sociedad Colombiana Ingenieros en el mes de marzo
- Actividades de estabilización del gestor documental.
- Socialización a los funcionarios de la entidad en el mes de enero de los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios.
- Seguimiento a las peticiones recibidas con corte a marzo de 2020.



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, en 2020 se incorporan a la operación tecnológica de la entidad, los siguientes contratos con disponibilidades superiores al 95%:

- Contrato 01-2020: servicio de Infraestructura IAAS para los sistemas de información del COPNIA, servicio de canales dedicado y backup de INTERNET y servicio de MPLS (ETB).

Liderar la ejecución de pruebas, retroalimentación de resultados y paso a producción – del módulo de resoluciones del gestor documental

Desde el Área Administrativa se plantea realizar un seguimiento al desarrollo y puesta en producción del módulo de Resoluciones administrativas en el Gestor Documental, y un acompañamiento a la fase de estabilización.

A pesar de que las actividades están planteadas para el segundo trimestre del año, durante este periodo se avanzó en el levantamiento del requerimiento funcional y la construcción del documento de historia de usuario para así poder dar una aprobación y continuar con el desarrollo.

Generar plan de trabajo para la migración documental del sistema de información Invesdoc

Con esta acción el COPNIA prevé realizar un diagnóstico y generación de estudios previos que permitan la contratación de personal especializado para la generación de scripts que permitan la migración documental del sistema de información Invesdoc al nuevo Gestor Documental de la Entidad.

Adelantar acciones de estabilización del gestor documental

Dentro de las actividades programadas, el área Administrativa realizó retroalimentación al supervisor del contrato de la implementación del Gestor Documental (Área de Tecnología de la Información y las Telecomunicaciones) de los inconvenientes y fallas encontradas durante el trimestre. De igual manera, se realizó seguimiento a los compromisos adquiridos por el proveedor, así como el levantamiento de requerimientos funcionales del botón de radicado.

Liderar la ejecución de pruebas, retroalimentación de resultados y paso a producción -BPM Disciplinarios, RUNPA e Inspección y Vigilancia.

En el primer trimestre del año se desarrollaron pruebas con los usuarios funcionales del proceso en BPM Disciplinarios; dando como resultado de este ejercicio el reporte de los hallazgos evidenciados al proveedor del contrato 58-2018, programando así nuevas mesas de trabajo para validar la corrección de errores, generando acta de compromisos del proyecto y avalando paso a producción para la última



semana del mes de abril de 2020. De igual manera, los abogados designados de la Subdirección Jurídica y la Primera Instancia participaron activamente y de manera virtual en el 80% de las pruebas programadas del módulo.

Con relación módulo de inspección y vigilancia, se realizó la etapa de pruebas, identificando todos aquellos ajustes que se requerían, teniendo en cuenta el procedimiento y la operatividad del proceso, como resultado se solicitaron ajustes en el cargue de listados de empleados y en la interacción de los casos por parte de los usuarios. Los ajustes solicitados al proveedor se validaron y nuevamente se realizaron pruebas para confirmar el correcto funcionamiento del módulo, certificando el proceso en el BPM. Acorde con la certificación emitida y conforme al cronograma establecido, se determinó que la fecha de salida a producción del proceso de inspección y vigilancia en el BPM está programada para el mes de abril del 2020.

Referente al módulo de BPM RUNPA, se realizó modificatorio No. 3 del contrato el día 5 del febrero del 2020 con el cual se modificó el cronograma general del proyecto BPM, definiendo como nueva fecha de entrega del módulo para pruebas el mes de abril de 2020. Una vez se realice la entrega del módulo en pruebas, se realizará el respectivo cronograma de pruebas.

Realizar la implementación de infraestructura tecnológica para la adecuación de oficinas del COPNIA.

El área de Tecnología de la Información y las comunicaciones – TIC estableció actividades de apoyo en la construcción del diseño de distribución de redes y la verificación de la ejecución de implementación, por lo que en el primer trimestre del año se realizaron mesas de trabajo con el contratista de obra e interventoría de la adecuación de oficinas. Tras un análisis de los equipos de *networking* y por las nuevas características de la entidad, deben trabajarse el proyecto con un alcance diferente, por lo tanto el COPNIA solicitó a la Junta Nacional un traslado presupuestal para adquirir los equipos de redes y los servicios de configuración e implementación en un contrato aparte al de la obra.

Realizar seguimiento a los acuerdos de niveles de servicio definidos para la entidad

Durante el primer trimestre del año se realizó seguimiento a los proveedores como a la medición de 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 99,1% de cumplimiento en el tiempo para la atención de incidentes y requerimientos que permitieron la operación normal de TIC-PR-01

Generar mecanismos de divulgación 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 las nuevas herramientas tecnológicas, están programados los procesos de capacitación a usuarios de los módulos de Procesos Disciplinarios e Inspección y Vigilancia en el nuevo sistema BPM.

Como actividad de avance durante el trimestre, fueron programadas y ejecutadas las capacitaciones de manera virtual del módulo de Inspección y Vigilancia.

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.

Liderar la ejecución del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información programado para la vigencia

Desde el Área de Tecnología de la Información y las Comunicaciones fue liderado la actualización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETIC 2018 – 2022, de acuerdo con las nuevas necesidades y requerimientos identificados para el desarrollo e innovación de la entidad.

En el primer trimestre del año se realizó el respectivo seguimiento y gestión a los proyectos del PETIC, consolidando el trabajo virtual en la entidad y estabilizando las diferentes plataformas para responder ante la ciudadanía con respecto a la emergencia sanitaria del COVID 19

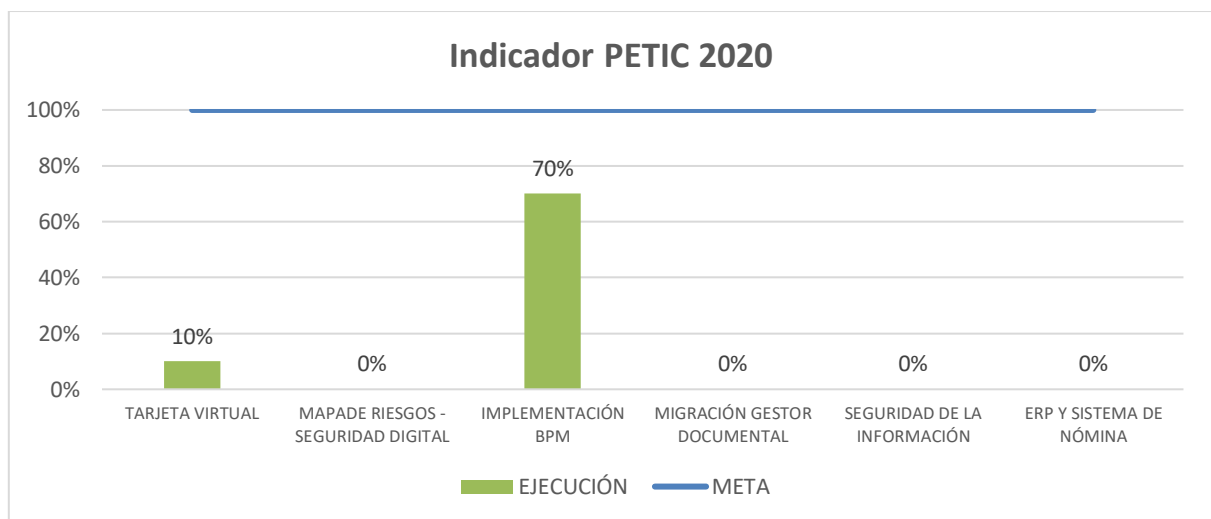


Ilustración 4. Indicador PETIC 2020, Primer trimestre

Liderar la implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y generar el Plan Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.

Para realizar la implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información se planea la elaboración de un diagnóstico y un plan de trabajo para la implementación del manual. Dicho plan de ejecutará acompañado de un seguimiento trimestral.

En lo referente al Plan de Tratamiento de Riesgos de ha programado lo siguiente:

- Definición de lineamientos del mapa de riegos de seguridad digital.



- Definición del mapa de riesgos de seguridad digital.
- Implementación del mapa de riesgos de seguridad digital.
- Seguimiento al mapa de riesgos de seguridad digital.

Por lo anterior, desde el área de las TIC´s de ha venido trabajando en el mapa de riesgos, analizando las condiciones actuales con relación a las nuevas implementaciones tecnológicas ocurridas al interior de la entidad.

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

Definir y ejecutar el plan anual de adquisiciones

En el transcurso del primer trimestre se ejecutaron 11 de las 58 líneas del PAA 202: 6 con ejecución definitiva y 5 con ejecución parcial. En cuanto a ejecución presupuestal del trimestre se registró un 20.93% en términos generales el indicador de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones – PAA se vio afectado por la emergencia sanitaria generada por COVID-19, teniendo en cuenta que se suspendieron varios procesos.

Actualizar la política de austeridad en el gasto y realizar seguimiento.

La Subdirección Administrativa y Financiera ha programado las siguientes actividades encaminadas a dar cumplimiento con esta actualización: realización de un diagnóstico de implementación de la política de austeridad en el gasto del COPNIA; actualización de la política; definición de herramientas de control y seguimiento; aprobación de la Política por parte del Comité de Gestión de Desempeño y socialización, y seguimiento a la política de austeridad del gasto para el año 2020.

De acuerdo con lo programado, se iniciará esta acción en el segundo trimestre del año.

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 – PIC enfocado en el desarrollo y fortalecimiento de competencias de los funcionarios, direccionado por los ejes temáticos de formación y capacitación para la creación de valor público, Gestión del conocimiento y formación y capacitación para la creación de valor público, el cual fue presentado y aprobado en el Comité



Institucional de Gestión y Desempeño.

Para el primer trimestre de la vigencia 2020, se adelantaron las siguientes capacitaciones:

- Herramientas Ofimáticas (cursos de Excel y Word en los niveles intermedio y avanzado).
- Jornada Jurídica (Capacitación sobre errores o vicios en la valoración probatoria, Capacitación sobre Metodología de la investigación jurídica, formulación de hipótesis y pliego de cargos, Taller sobre imputación de la culpabilidad en los procesos ético profesionales)
- Formación y Capacitación funcional enfocada a la implementación de BPM (Procesos ético profesionales).
- Capacitación, taller sobre actualización para la gestión efectiva del control interno.
- Inducciones a nuevos funcionarios.

Generar e implementar herramienta de evaluación individual de desempeño

Para el cumplimiento de esta estrategia, el área de Gestión Humana elaborará la herramienta y el procedimiento de la evaluación individual de desempeño, el cual se tiene planeado adoptar por medio de acto administrativo. Con ello, se concertarán compromisos para finalmente aplicar dicha evaluación.

De acuerdo con el cronograma del área, esta acción se encuentra programada para el segundo trimestre del año.

Generar plan de bienestar e incentivos y realizar seguimiento.

Mediante la Resolución 0114 del 7 de febrero de 2020 el COPNIA adoptó el Plan de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos para la vigencia 2020, respondiendo este a un diagnóstico de necesidades, que resulta de la aplicación de una encuesta por áreas de trabajo efectuada en el mes de noviembre de 2019. El plan responde a las áreas de intervención de programa de seguridad social integral y protección y servicios sociales.

Para el primer trimestre de la vigencia 2020, se adelantaron las siguientes actividades:

- Actividad de Integración familiar (Caminatas ecológicas y Pasaportes Salitre Mágico)
- Cargue Tarjetas Compensar (Cursos Informales)
- Programa Deportivo (Gimnasio)
- Actividad Bolos (Jornada Jurídica)
- Jornada Laboral día de la Familia.
- Jornada Comprimida.



- Horario Flexible.
- Incentivo Uso Bicicleta.
- Entrega Bonos día de Cumpleaños.
- Descanso remunerado por Cumpleaños.
- Intervención y realización Clima Laboral.
- Trabajo en Equipo (Jornada Jurídica)

Generar plan de bienestar e incentivos y realizar seguimiento.

En lo referente al Plan de Trabajo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se elaboró el documento de la vigencia y se revisó con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST.

Para el primer trimestre del año, la ejecución del plan fue del 68,5, con un cumplimiento de 37 de las 54 actividades programas, dándose desarrollo a las líneas de desarrollo definidas:

- diseño del SG-SST (Elaboración y revisión del Plan de Trabajo, Seguimiento al Programa de Inspecciones, revisión cumplimiento de indicadores).
- SVE Osteomuscular (Entrega apoya pies)
- procedimientos asociados al SG-SST (instruir a funcionarios en la inducción al SG-SST); actividades Plan de Trabajo COPASST (Participación en reunión mensual, realizar inspecciones en el área de trabajo, plantear actividades de promoción y prevención como pausas activas y día de la fruta).
- Actividades de prevención de riesgo integral (divulgar el SG SST a través de video tutorial, ejecutar inspecciones de seguridad en áreas, realizar seguimiento de reporte de condiciones de salud, actos y condiciones inseguras).
- Programa de promoción y prevención en salud (Programar Exámenes médicos de ingreso y retiro, Diligenciar y analizar la Matriz de ausentismo laboral por causa médica).

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

Generar y controlar el plan anual de vacantes

Para el segundo trimestre del año, el área de Gestión Humana propone elaborar el Plan Anual de

Vacantes de la vigencia, el cual estará supeditado a aprobación por parte del Gestión y Desempeño de la entidad, para posteriormente ser socializado a los funcionarios y ejecutado.

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 y controlar un plan de trabajo para la implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño del COPNIA

Teniendo en cuenta que en 2019 fueron proyectadas, revisadas, aprobadas y adoptadas 16 Políticas de Gestión y Desempeño del COPNIA, de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG al interior de la entidad, la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento ha definido realizar un diagnóstico y un plan de trabajo para la implementación de las políticas, al igual que la ejecución de dicho plan durante la vigencia.

De acuerdo con la programación del plan de acción, La actividad se encuentra programada para iniciar a partir del segundo trimestre de 2020. A la fecha, por parte de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento se están definiendo las listas de chequeo para realizar los diagnósticos los cuales se basarán en las políticas de gestión y desempeño definidas y adoptadas en 2019 para el COPNIA.

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, conforme a programación para la vigencia

El plan de Gestión Documental recoge todas las actividades necesarias para la implementación del Plan Institucional de Archivos – PINAR, por lo cual una vez consolidadas las actividades realizadas durante el periodo el porcentaje de avance es del 23,78%. Dentro de las actividades avanzadas se pueden mencionar:

- Proceso de contratación de custodia de archivos.
- Intervención documental en el área de talento humano.
- Intervención documental en el área de tesorería.
- Revisión de transferencias documentales.
- Apoyo en la estabilización del gestor documental.



12. 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 2019 – 2022 para la vigencia 2019 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 2020 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 con corte al primer trimestre de 2020:

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 la definición de un alcance, de unos actores y unos recursos en la revisión del Código de Ética, un acercamiento con los actores identificados y con una instalación de mesas de trabajo.

Para el tercer trimestre del año se espera construir la propuesta del proyecto.

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

La Política de Daño Antijurídico del COPNIA para la vigencia 2020 y 2021, fue adoptada mediante la Resolución 0010 del 10 de enero de 2020 y aprobada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE por comunicado 2020300000280I-DPE del 23 de enero de 2020.

En la Resolución citada, el Comité de Conciliación de la Entidad estableció catorce (14) medidas a realizar con el fin de mitigar las causas primarias y sub-causas de los potenciales o posibles riesgos de actividad litigiosa en contra del COPNIA.

con corte al primer trimestre de 2020, la ejecución de la política de Prevención de Daño antijurídico presentó un porcentaje de cumplimiento del 50%, ejecutándose las siguientes acciones:

- a) capacitación, Taller teórico práctico: Metodología de investigación jurídica, formulación de hipótesis y pliego de cargos.
- b) Capacitación, Taller teórico práctico: Imputación de la culpabilidad en los procesos ético profesionales.
- c) Capacitación, Taller teórico práctico: Errores o vicios en la valoración probatoria.
- d) Expedición de acto administrativo sobre la clasificación de los empleos públicos de la Entidad de acuerdo con la Constitución Política: Manual de funciones adoptado mediante la Resolución Nacional 0141 del 21 de febrero de 2020, y, publicado en el mapa de procesos.

Se tiene previsto que el informe de seguimiento a la PPDA se presentará ante el Comité de Conciliación, previsto para la sesión del 30 de abril de 2020. De igual manera, a la ANDJE el informe se envía semestralmente.

Generar y presentar propuestas normativas relativas a la definición de tasas.

Para generar y presentar propuestas normativas, la Subdirección Administrativa y Financiera con el Apoyo de la Subdirección Jurídica han programado documentar la información existente sobre política de tasas en el COPNIA, y con base en ello generar los lineamientos necesarios para formular el acto normativo relativo al cálculo de tasas previo a un análisis jurídico, para finalmente ser presentado para aprobación y adopción.

De acuerdo con el plan de acción de la entidad, esta actividad se encuentra programada para el segundo trimestre del año.

Efectuar ajustes conforme a necesidad del proyecto de reglamentación para la operación del Registro Único Nacional de Profesionales Acreditados

En lo que se refiere a esta acción, la Subdirección Jurídica propone realizar acompañamiento jurídico al Ministerio de Vivienda en la implementación de los Decretos Reglamentarios, participar en las pruebas, capacitaciones y puesta en marcha del sistema en BPM para la implementación del RUNPA y apoyar al Ministerio de Vivienda en la recolección de información para la determinación del número de posibles profesionales que presentarán la primera prueba.

Para la salida a producción de RUNPA en MinVivienda, le fue solicitado al COPNIA la realización de un sondeo para hacer un determinado del número de los posibles profesionales que presentarían al primer examen, actividad liderada por la Subdirección Jurídica y el área de Comunicaciones y Relacionamento Institucional. Los instrumentos de recolección de información fueron revisadas y validadas previamente por el Ministerio.

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 primer trimestre del 2020 el área de Comunicaciones y Relacionamento Institucional generó el boletín "Sondeo Registro Único Nacional de Profesionales Acreditados – RUNPA" en el que se realizó invitación a los ingenieros civiles y afines pertenecientes al registro profesional del COPNIA a participar en el sondeo de aspirantes que presentarán el examen de acreditación profesional previsto en la Ley 400 de 1997 y la Ley 1796 de 2016 (Ley de Vivienda Segura)



Ilustración 5. Boletín, Sondeo RUNPA

Como parte de las actividades adelantadas desde el área de comunicaciones y Relación Institucional se resaltan:

- Invitaciones a través de piezas de comunicación y con el apoyo de la Asociación Colombiana de Facultades de Ingeniería – ACOFI, la asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental – ACODAL y la Asociación Colombiana de Ingenieros industriales – ACII, entre otros, para el ingreso y uso de la Cátedra Virtual



Ilustración 6. Piezas gráficas, invitación uso Cátedra Virtual



- Envío y publicación de piezas de comunicación para incentivar el registro profesional.



Ilustración 7. Piezas gráficas, invitación al Registro Profesional

Actualizar la caracterización de 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. Para el tercer y cuarto trimestre del año se ha programado la elaboración del informe de actualización de caracterización de egresados.

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 secretarías seccionales, en las que se focalizan 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 lleva cabo a lo largo de la presente vigencia

Como actividades específicas programas se encuentra la socialización de cada herramienta con las IES

de cada seccional mediante modalidad virtual, para lo cual se creó una infografía con los pasos para el registro y la navegación; la promoción del email creado para el soporte técnico de la cátedra (soportecatedra@COPNIA.gov.co) el cual permitirá monitorear el comportamiento de la cátedra virtual y desde donde se harán los ingresos; efectuar una articulación de la cátedra con el régimen, como un complemento para el estudio de faltas disciplinarias al código de ética, junto con un cierre presencial acompañado por el secretario seccional o abogado seccional donde se resolverán dudas sobre el tribunal de ética y la Ley 842, lo anterior en los casos donde sea posible, y efectuar por parte del Área de Comunicaciones sesiones virtuales con cada uno de los secretarios con el fin de navegar la cátedra y régimen, aprender su manejo, describir funcionalidades y demás condiciones para la correcta transmisión de información.

MES	2018	2019	2020	Variación
Enero	0	378	401	6,1%
Febrero	7	438	488	11,4%
Marzo	2	468	1613	244,7%
Abril	32	822		
Mayo	3	597		
Junio	0	161		
Julio	134	104		
Agosto	99	301		
Septiembre	1378	807		
Octubre	625	1200		
Noviembre	416	959		
Diciembre	85	188		
Total general	2781	6623	2502	

Tabla 2. Tráfico Aura Virtual – Cátedra de Ética Profesional

Desde varias secretarías seccionales fueron enviados a las IES la infografía a través de comunicaciones, así como otras realizaron sesiones de socialización virtuales con el apoyo del Área de Comunicaciones, o jornadas presenciales en IES priorizadas. La información llegó al 100% de las IES del país en una gestión entre el área de Comunicaciones y ACOFI, invitando a los decanos a abordar la herramienta e incluirla en sus programas, con lo cual, se ha recibido respuesta y solicitud de información de 21 IES nacionales y 7 extranjeras.

El correo soportecatedra@COPNIA.gov.co se ha socializado dentro de todas las comunicaciones enviadas vía e-mail o compartido por las redes sociales del COPNIA. Han llegado a la fecha, 742 solicitudes.

Como otra actividad adelantada para posicionar la Cátedra y el Régimen. en febrero y las primeras semanas de marzo, se propuso a las IES, a través de reuniones presenciales, apoyarse en el estudio de caso para los estudiantes, lo cual fue aplicado al corte del presente informe en la Universidad Cooperativa de Colombia, la Universidad de la Sabana y la Universidad de Cartagena.

El área de Comunicaciones ha realizado sesiones virtuales con todos los secretarios seccionales sobre la navegación, contenidos y generalidades de la plataforma de la Cátedra Virtual de Ética, con el objetivo

de que cada secretario posea la información necesaria para replicar a las IES que tenga a cargo.

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

Para el tercer y cuarto trimestre del año el COPNIA tiene previsto adelantar la encuesta de percepción de usuarios, para lo cual se ha programado la estructuración de encuesta y aplicación de la encuesta a nivel nacional, a través de las secretarías seccionales, para posteriormente efectuar una consolidación de resultados y elaboración de informe para ser presentado al comité directivo como un informe de resultados que permitan dar claridad a la hora de toma de decisiones en los procesos y actividades que adelante el COPNIA en vigencias futuras.

Diseñar y ejecutar un programa de divulgación con fines de posicionamiento en los procesos de registro, inspección, control y vigilancia

Como avance de las actividades adelantadas para dar cumplimiento a esta acción, fue ejecutado el cierre del plan de divulgación 2019, donde se contrastó las evidencias con los objetivos correspondientes al plan y se socializó el informe final tanto con el Comité de Gestión y Desempeño como con los secretarios seccionales. A su vez, se presentó una propuesta para la vigencia actual, la cual fue aprobada y socializada con las personas involucradas dentro de la ejecución del plan.

El área de Comunicaciones realizó monitoreo constante con los secretarios seccionales del avance del plan de divulgación de 2020, efectuando seguimiento de manera mensual, donde se contrastó el avance reportado con las evidencias cargadas, dando un avance para el primer trimestre de 15%.



CAPITULO 2: GESTIÓN DE RECURSOS – SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1. GESTIÓN FINANCIERA

1.1 Apropiación presupuestal.

El valor de la apropiación inicial del presupuesto de gastos para el 2020 asciende a \$22.939 millones y traslados por \$368 millones, se está aplicando la nueva clasificación de las cuentas presupuestales con base en el catálogo de clasificación presupuestal -CCP adoptado por la DGPPN, y en este sentido las apropiaciones 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.

1.2 Descripción de ingresos.

La información de ingresos no se incluye debido a que a la fecha no hay conciliaciones ciertas de enero, febrero y marzo, teniendo en cuenta la implementación del sistema de información de la entidad y el proceso de estabilización de la pasarela de pagos del proveedor respectivo.

1.3 Descripción de gastos.

Sobre una apropiación de \$22.939 millones, el valor de los compromisos ascendió a \$4.817 millones (21%). Se tramitaron obligaciones por \$2.922 millones (13%), de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 3. Ejecución De Gastos - COPNIA

Ejecución a marzo 2020 - Primer Trimestre (En millones)

CONCEPTO	APROPIACIÓN 2020		EJECUCIÓN GASTOS 2020			
	PROGRAM INICIAL	PROGRAM FINAL	COMP	% (Comp / Prog f.)	OBLIG	% (Oblig / Prog f.)
GASTOS	22.939	22.939	4.817	21%	2.922	13%
GASTOS DE PERSONAL	12.807	12.807	2.465	19%	2.465	19%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	5.647	5.647	1.137	20%	329	6%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.672	2.672	17	1%	17	1%
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	2.672	2.672	17	1%	17	1%
GASTOS POR TRIBUTOS, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	221	221	88	39%	83	38%
INVERSIÓN	652	652	171	26%	28	4%
VIGENCIA EXPIRADA	940	940	940	100%	0	0%

> Fuente: Gestión Financiera y Presupuestal

Gastos de personal que representan el 56% de la apropiación total, los compromisos fueron \$4.817 millones (21%), las obligaciones tramitadas alcanzaron los \$2.922 millones (13%). En los gastos de



personal solo se consideran gastos de nómina (salarios y contribuciones) de la planta global y planta temporal y supernumerarios. En gastos de adquisición de bienes y servicios que representan el 25% de la apropiación, se registraron compromisos por \$1.137 millones (20%), y el valor de las obligaciones fueron \$329 millones (6%). Las transferencias corrientes (Representan el 12% de la apropiación total) y con compromisos por una conciliación por \$17 millones, afectando la provisión por este concepto en 0,6 % de la apropiación. Los gastos por tributos, multas, sanciones e intereses de mora alcanzaron compromisos por \$88 millones (39%).

Gastos de Inversión que representan el 3% de la apropiación total con compromisos por \$171 millones y un avance del 28%, y el Gasto de las vigencias expiradas que representan solo el 4% de la apropiación total, alcanzaron compromisos por los 940 millones apropiados.

Nota: Los gastos de personal que en el 2019 representaban el 54% del presupuesto total en el 2020 representan el 56% del presupuesto, los gastos de adquisiciones de bienes y servicios que representaban el 40% de la apropiación total en el 2019, pasaron a tener una representación del 25% en el 2020, y los gastos por concepto de transferencias pasaron de tener una representación del 6% en el 2019 a un 12% en el 2020.

Reserva presupuestal 2019 y ejecución en el 2020- La reserva presupuestal constituida para la presente vigencia ascendió a \$1.743 millones y a la fecha se han tramitado obligaciones por \$712 millones de pesos (41% de lo constituido).

2. GESTIÓN CONTRACTUAL

2.1 Apropiación presupuestal.

De conformidad con la obligación legal, a 31 de enero de 2020 el PAA por valor de \$5.493.749.362 se encontraba publicado en el SECOP y en la página de la Entidad. A continuación, se relacionan los enlaces respectivos:

SECOP

<https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/App/AnnualPurchasingPlanManagement/Index>

COPNIA

https://www.COPNIA.gov.co/sites/default/files/transparencia/plan-anual-de-adquisiciones/2019-01-01-000000/plan_anual_adquisiciones_version_1.pdf

Se ha realizado el respectivo seguimiento al PAA y se han requerido algunas modificaciones al PAA, las cuales han sido aprobadas por el Comité de Gestión y Desempeño y se relacionan a continuación:



Tabla 4. Versión del PAA, primer trimestre de 2020

ACTIVIDAD	VERSION PAA	FECHA COMITE	VALOR PAA	OBSERVACIONES
Aprobación publicación	0	31/01/2020	\$ 5.490.749.362	Se presenta para aprobación el PAA, para la respectiva publicación en los términos establecidos de ley.
Primera modificación PAA	1	16/03/2020	\$ 5.490.749.362	Traslado de \$30.000.000 de la línea 42 a la línea 43 (aseo y cafetería) * Ajuste a la modalidad de contratación en la línea 21 "Auditoria de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad" (de proveedor exclusivo a mínima cuantía). * Ajuste en modalidad de contratación para línea número 51 H3 "Solución tecnológica para generar tarjeta electrónica de las matrículas y certificados, del registro profesional del COPNIA", (De proveedor exclusivo a subasta inversa).

Las versiones han sido debidamente publicadas en SECOP.

Tabla 5. Consolidado contrataciones realizadas en el primer trimestre de la vigencia 2020

Mes de suscripción	Número de contratos	Número de convenios	Número de modificaciones	Total	Valor de contratos	Valor de modificaciones
Enero	3	0	8	11	\$ 434.910.000	\$ 820.888,97
Febrero	13	0	5	18	\$ 428.492.301	\$ 32.903.402,00
Marzo	4	0	0	4	\$ 252.200.360	\$ 0
Totales	20	0	13	33	\$ 1.115.602.661	\$ 33.724.290,97
Valor Total Contratado						\$ 1.149.326.951,97

Tabla 6. Suspensiones y liquidaciones anticipadas, primer trimestre de 2020

Mes de suscripción	Suspensiones	Liquidación anticipada
Enero	0	0
Febrero	0	0
Marzo	3	6
Total	3	6



N. Contrato	Contratista	Objeto del Contrato	observación
68-2019	ICOMM SOLUTIONS S.A.S	Contratar la prestación de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de impresión, fotocopiado y escaneado, incluyendo mano de obra con suministro de repuestos en modalidad de bolsa para todas las sedes del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA.	suspendido del 24/03/2020 al 14/04/2020
84-2019	CONSORCIO GAP	Contratar por el sistema de precios unitarios y cantidad de obra realmente ejecutada, la remodelación y adecuación de las oficinas del COPNIA, ubicadas en la Calle 78 No. 9-57 Piso 1, 2 y 13 así como las oficinas 1004, 1005 y 1006, de la ciudad de Bogotá, acorde con las especificaciones técnicas establecidas en el Pliego de Condiciones y los diseños arquitectónicos existentes.	suspendido del 24/03/2020 al 14/04/2020
85-2019	GCONSA SAS	Interventoría técnica, administrativa, ambiental, legal y financiera para las obras de la remodelación y adecuación de la oficina del COPNIA, ubicadas en la Calle 78 No. 9-57 Piso 1, 2 y 13 así como las oficinas 1004, 1005 y 1006, de la ciudad de Bogotá	suspendido del 24/03/2020 al 14/04/2020
60-2019	TERMEC LTDA	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de aire acondicionado en las sedes del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA.	suspendido del 24/03/2020 al 14/04/2020
27-2019	NEURONA INGENIERIA MAS DISEÑO S.A.S	Prestación de servicios en una bolsa de 500 horas para la administración, diseño, desarrollo e implementación en el sitio web e intranet del COPNIA y creación de micrositios en Drupal; así como el apoyo funcional y técnico para actualizaciones, ajustes y capacitación.	suspendido del 19/03/2020 y reinicia el 20/05/2020
22-2020	DISPAPELES S.A.S	Compra de elementos de papelería y artículos de oficina, para el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA.	modificación orden de compra a partir del 24 /03/2020 hasta el 24/05/2020

2.2 Indicadores de Cumplimiento Primer Trimestre 2020

Tabla 7. Indicadores de cumplimiento proceso de Contratación

Ejecución del PAA	20,93%
Cumplimiento del indicador de Contratación	12,58%

La gestión contractual se vio afectada durante el trimestre por diferentes situaciones entre las cuales se encuentran:

- Razones técnicas, asociadas al nuevo sistema de información, el cual se encuentra en proceso de estabilización y hasta su culminación no pueden surtir algunas contrataciones.
- Cargo vacante, por no tener el profesional con los conocimientos requeridos para darle continuidad al programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y a las contrataciones asociadas al mismo.



- Emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, teniendo en cuenta el impacto que tuvo en los aspectos económicos, que impidieron culminar los procesos de contratación propuestos, teniendo en cuenta que no todos los proveedores tenían disponibles cotizaciones o no tenían sus sedes en operación al 100%, durante el mes de marzo.
- Por lo anterior, se presentará a la Alta Dirección las acciones propuestas, encaminadas al cumplimiento de la Gestión Contractual de la entidad.

2.3 Gestiones administrativas y operativas

Por incumplimiento contractual

En el periodo se adelantó requerimiento de incumplimiento ante Colombia Compra Eficiente, por retraso por parte de la Unión Temporal Biolimpieza en el pago de salarios del mes de marzo de 2020, aportes al sistema de seguridad social integral y demora en la entrega de los bienes de aseo y cafetería. Una vez radicado el incumplimiento el contratista realizó el pago de salarios, aportes y entrega de insumos.

Por gestión de seguimiento

- Comunicaciones de seguimiento al PAA a los responsables definidos, respecto del cumplimiento del cronograma establecido para entrega de estudios previos y documentos soporte de los procesos contractuales definidos para el trimestre.
- informe de Austeridad en lo que corresponde a gestión contractual.
- Ajuste al cuestionario de evaluación de proveedores y aplicación de este.
- Reporte de contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión en el SIGEP.
- Certificados de contratos, a solicitud de las partes.
- Comunicaciones de seguimiento a supervisores por informes y documentos pendientes.
- Seguimiento al PAA en el Comité de Gestión y Desempeño realizado el 6 y 7 de febrero de 2020.

2.4 Reportes de Ley

- **Cámara De Comercio.** De conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente, se generaron los reportes mensuales correspondientes a los contratos suscritos por el COPNIA, inscritos como proponentes en los RUES ante las Cámaras de Comercio del país, de enero, febrero y marzo.

FECHA INFORME	NUMERO REPORTE	NUMERO CONTRATOS REPORTADOS
31/01/2020	000002000050751	2
28/02/2020	000002000107580	3
30/03/2020	000002000156179	1



- **Sireci.** De conformidad con la normatividad se realizaron reportes de la información contractual en el sistema de rendición electrónico de la cuenta e informes - sireci, así: el día 07 de febrero de 2020 con consecutivo no. 30712020-01-31; el día 06 de marzo de 2020 con consecutivo no. 30712020-02-29; el día 07 de abril de 2020 con consecutivo no. 30712020-03-31.
- **Comité de contratación (resolución no. 432 del 14 de abril de 2016).** Se realizaron los comités No. 1, 2, en los cuales se expusieron las necesidades contractuales para adelantar, de acuerdo con la revisión realizada.

3. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Durante el primer trimestre de 2020, el área de Gestión Humana adelantó actividades de los planes de talento humano: Plan Institucional de Capacitación, Plan de Bienestar, Plan de Seguridad y Salud en trabajo y a su vez, las actividades de los procesos operativos del área: proceso de nómina y seguridad social, gestión de las diferentes situaciones administrativas del talento humano de la entidad y proyección de los actos administrativos respectivos, proyección de certificaciones laborales con funciones, gestión del plan de vacantes a través de los procesos de selección de personal para llevar a cabo la provisión en la planta global, temporal y supernumerarios.

3.1 Plan Institucional de capacitación

El propósito es mejorar el desempeño de los funcionarios del COPNIA y contribuir al desarrollo y profesionalización de los servidores públicos por medio de programas de formación y capacitación, que a su vez permitan elevar el grado de motivación y el valor público de la Entidad generando apropiación y sentido de pertenencia de los servidores públicos con la cultura institucional y la gestión del conocimiento de la Entidad, llevando siempre como enfoque los lineamientos normativos aplicables para la entidad.

Tabla 8. ejecución Plan Institucional de Capacitación, primer trimestre 2020

Eje temático	Contenidos	Tema principal	Programadas	Ejecutadas
Formación y capacitación para la creación de valor público	Inducción Reinducción	Servicio al ciudadano	1	0
	Inducción	Inducción	12	12
	Inducción	Entrenamiento en el puesto de trabajo.	12	12
	Inducción / reinducción	Gestión Efectiva del Control Interno (Autocontrol)	1	1
Gestión del Conocimiento:	Formación/ Capacitación funcional	Formación y Capacitación funcional para los funcionarios de la entidad, enfocada a la implementación del BPM. (procesos disciplinarios ético – profesionales, inspección	1	1



Eje temático	Contenidos	Tema principal	Programadas	Ejecutadas
		y vigilancia y RUNPA)		
	Formación técnica jurídica para diferentes áreas del COPNIA	Capacitación sobre errores o vicios en la valoración probatoria, con el fin de identificar los errores en la valoración probatoria en las investigaciones ético profesionales adelantadas por parte del COPNIA. (Jornada Jurídica)	1	1
		Capacitaciones sobre la metodología de la investigación jurídica, formulación de hipótesis y pliegos de cargos, para fortalecer el desarrollo de los procesos ético profesionales adelantados por el COPNIA (Jornada Jurídica)	1	1
		Capacitación sobre la imputación de la culpabilidad en los procesos ético-profesionales, para fortalecer las decisiones proferidas en las investigaciones ético profesionales adelantadas por el COPNIA. (Jornada Jurídica)	1	1
		Capacitación para la Interpretación y aplicación adecuada de la normatividad en la proyección de decisiones derivadas de los Procesos Ético Profesionales. (Jornada Jurídica)	1	1
	Formación técnica específica para diferentes áreas del COPNIA	Herramientas Ofimáticas	1	1
	Cursos de actualización y/o reinducción de los funcionarios de COPNIA	Congreso Nacional De Contratación Estatal	1	0
Formación y capacitación para la creación de valor público:	Reinducción	Lineamientos y horizontes	1	1
		Planes de gestión y desempeño	1	1
		Divulgación, un compromiso para todos	1	1
		Estudio técnico de reorganización 2020 y medición de cargas laborales	1	1
		Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales, herramientas de evaluación individual	1	1
		Una mirada desde la seguridad y salud en el trabajo	1	1
TOTAL			39	37
CUMPLIMIENTO DEL TRIMESTRE			94,87%	

3.2 Plan de Bienestar Social y Estímulos e Incentivos

Con el fin de fortalecer la calidad de vida promoviendo una cultura que permita aumentar el sentido de pertenencia y motivación y con el fin de contribuir al desarrollo armónico e integral del funcionario, se



formuló este plan para llevar a cabo diferentes actividades que propicien el mejoramiento de los niveles de satisfacción, eficacia y efectividad, así como el sentido de pertenencia de los funcionarios de la entidad.

Tabla 9. Ejecución Plan de Bienestar Social y Estímulos e Incentivos, primer trimestre de 2020

Área de intervención	Actividades Específicas	Actividades	Planeadas	Ejecutadas
Área de protección y servicios sociales	Actividades Recreativas	Actividad Integración Familiar	10	9
		Caminatas Ecológicas (8) -Antioquia -Santander -Córdoba -Caldas -Nariño -Atlántico -Tolima -Risaralda		
		Entrega Pases Salitre Mágico (2) -Cundinamarca -Nacional		
	Actividades artísticas y culturales	Cargue Tarjeta de Compensar (Cursos Informales)	1	1
	Actividades Deportivas	Programa Deportivo (Gimnasio)	1	1
		Bolos Jornada Jurídica de Capacitación - Girardot	1	1
Área de protección y servicios sociales	Salario Emocional	Jornada Laboral día de la Familia	1	1
		Horario Flexible	1	1
		Incentivo uso de la Bicicleta	1	1
		Jornada Laboral Comprimida	1	1
		Descanso Remunerado por Cumpleaños	1	1
		Entrega Bonos día de Cumpleaños (Planta Global)	1	1
Área de Calidad de Vida Laboral	Actividades Pre pensionados	Taller - Pre pensionados	1	0
	Clima Laboral	Intervención y realización Medición Clima Laboral	1	1
	Actividades de Trabajo en Equipo, sana convivencia y desarrollo y fortalecimiento institucional	Trabajo en Equipo (Actividades Jurídica Jurídica)	1	1
TOTAL			22	20
CUMPLIMIENTO			90,91%	



3.3 Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

Este programa, busca fortalecer la Seguridad y Salud en el Trabajo al interior de la entidad, a través de la planificación, desarrollo, verificación y generación de acciones preventivas, correctivas y de mejora, según las disposiciones legales vigentes, y en el marco del plan se desarrollaron las actividades relacionadas a continuación.

Tabla 10. Ejecución, Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, primer trimestre de 2020

Línea de desarrollo	Actividades	PROGRAMADAS	EJECUTADAS
Diseño del SG SST	Actualización de Matriz IPVER	1	0
	Revisión y Actualización de Profesiograma	1	0
	Revisión Y ajuste del Programa de Capacitación	1	1
	Seguimiento al programa de inspecciones	2	2
	Revisar Cumplimiento Indicadores de Estructura	1	0
	Revisar cumplimiento Indicadores de Proceso	1	1
	Estandarizar en el SGI y socializar por medio del mapa de procesos el Manual del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo basado en el ciclo PHVA	1	0
SVE osteomuscular	Capacitación de lesiones musculo esqueléticas	1	0
	Ajustar pantallas de Computo de acuerdo con las inspecciones IPT	1	1
Riesgo Psicosocial	Evaluación de plan de capacitaciones	2	2
PGR: Ambiente de trabajo seguro	Capacitar orden y aseo	1	0
PGR: manejo seguro de productos de limpieza	Realizar Diagnóstico inicial de productos químicos	1	0
	Solicitar hojas de seguridad de todos los productos químicos identificados a proveedores	1	0
	Crear matriz de productos químicos (aseo) y de compatibilidad	1	1
	Verificar capacitación personal de servicios generales en el manejo de productos químicos	1	0
	Solicitar procedimiento de etiquetado de productos químicos	1	0
Plan de prevención, atención y respuesta ante emergencias	Conformar brigada de emergencias y vigías de salud	1	0
	Capacitar en primeros auxilios	1	0
	Conformar comité interno de emergencias	1	0
	Efectuar Reunión comité interno de emergencias	1	0
Capacitación	Instruir a funcionarios y contratistas a través de la Inducción en el SG SST	3	3
	Diligenciar indicadores SST	1	1
Actividades plan de trabajo COPASST	Participar de la Reunión mensual del COPASST	3	3
	Realizar Inspecciones en las Áreas de Trabajo	2	2
	Capacitar en Investigaciones de Accidentes en incidentes de trabajo	1	0



Línea de desarrollo	Actividades	PROGRAMADAS	EJECUTADAS
	Plantear actividades de promoción y prevención 1. Pausas Activas 2. Brigada de Orden y Aseo 3. Capacitación en Riesgo Publico 4. Jornadas de esparcimiento e integración 5. Semana de la Salud (Jornadas de Vacunación, salud sexual y planificación, Nutrición y hábitos de vida saludable, Actividad física y primeros auxilios. 6. El día de la fruta 7. Programa de Actividades de Esparcimiento (Salón de juegos).	3	3
Actividades de prevención de riesgos integral	Divulgar el SG SST a través de video tutorial	3	3
	Ejecutar Inspecciones de seguridad en áreas	2	2
	Ejecutar Inspecciones de elementos de emergencias	1	0
	Realizar seguimiento Reporte de condiciones de salud, actos y condiciones inseguras	2	2
Programa de promoción y prevención en salud	Programar Exámenes médicos periódicos	1	0
	Programar Exámenes médicos de ingreso	3	3
	Programar Exámenes médicos de retiro	2	2
	Diligenciar y analizar la Matriz de ausentismo laboral por causa médica	3	3
	Comunicar a través de correo electrónico Campañas de salud publica	2	2
TOTAL		54	37
CUMPLIMIENTO DEL TRIMESTRE		68,52%	

3.4 Gestión de situaciones administrativas

- **Certificaciones laborales con funciones:** El área de Gestión Humana dispone de la plataforma de información *Self Service*, mediante la cual los funcionarios pueden realizar la expedición de certificaciones laborales. No obstante, cuando se requiere una certificación con funciones, la misma debe elaborarse de forma manual por parte del área de gestión Humana, para el primer trimestre del año en curso se proyectaron un total de veintiséis (26) certificaciones.



- **Actos Administrativos:** La expedición de actos administrativos con ocasión de las diferentes situaciones administrativas que se presentan por parte de los funcionarios y del ejercicio propio de las funciones de la dependencia, se encuentra resumida en la siguiente tabla.

Concepto	Cantidad
Nombramiento	50
Comisión de Servicios	19
Encargo	15
Permiso Remunerado	14
Renuncia	6
Vacaciones	5
Prorroga Supernumerario	4
Manual Especifico De Funciones	4
Reubicación Laboral	3
Renuncia	2
Licencia No Remunerada	2
Vacaciones acumuladas	1
Encargo Caja Menor	1
Licencia Maternidad	1
Licencia por Luto	1
Horario Flexible	1
Suspensión de Vacaciones	1
Cierre Seccional	1
TOTAL	131

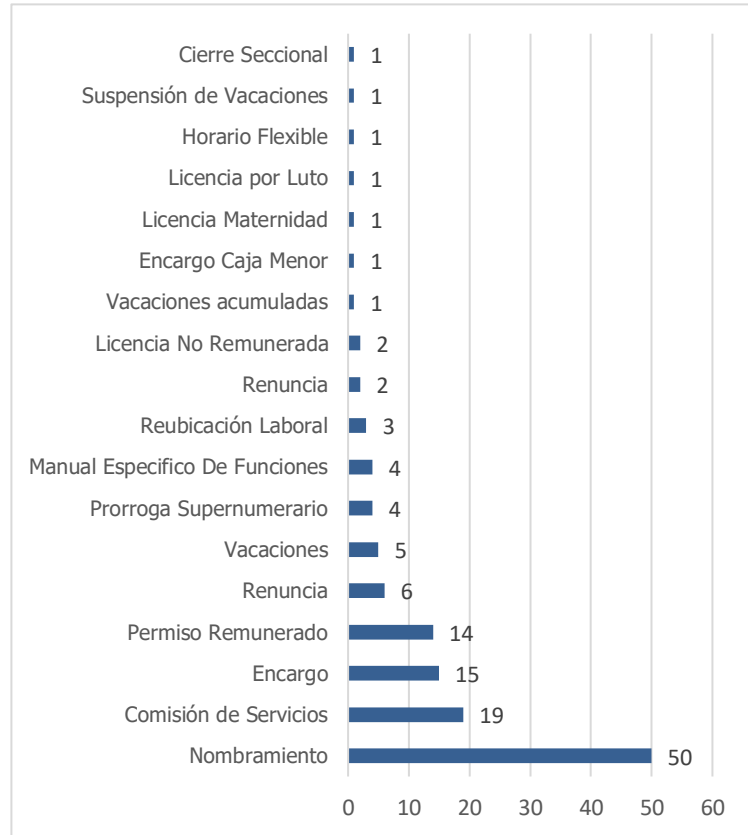


Ilustración 8. Actos administrativos por tipo, Primer trimestre de 2020

3.5 Provisión de vacantes

El área de Gestión Humana adelantó para el primer trimestre de la vigencia 2020, veintitrés (23) procesos de selección, para la provisión de los empleos de la Planta Global (1) y de la Planta Temporal (22) de conformidad con el procedimiento de vinculación de funcionarios vigente establecido en el COPNIA.

- **Planta Global**

TIPO DE CONVOCATORIA	CANTIDAD VACANTES	VACANTES PROVISTAS	VACANTES DESIERTAS
MIXTA	1	1	0

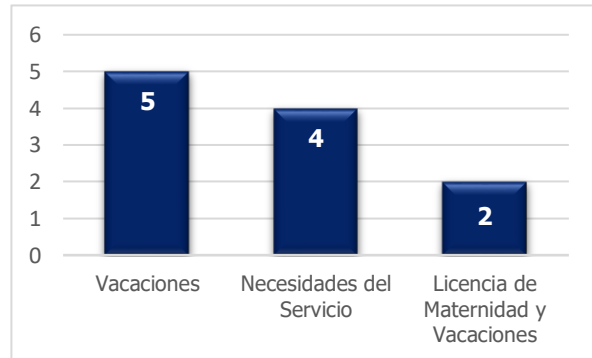


- **Planta Temporal**

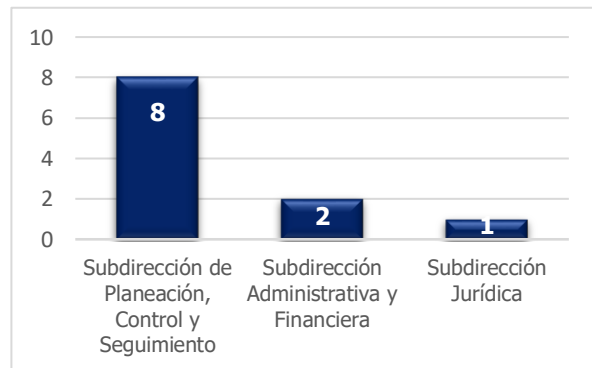
TIPO DE CONVOCATORIA	CANTIDAD VACANTES	VACANTES PROVISTAS	VACANTES DESIERTAS
PRIMERA CONVOCATORIA			
EXTERNA	11	6	5
SEGUNDA CONVOCATORIA			
EXTERNA	7	4	3
TERCERA CONVOCATORIA			
EXTERNA	3	3	0
MIXTA	1	0	1

Adicionalmente, en consideración con lo establecido en el artículo 83 del Decreto Ley 1042 de 1978, se surtieron once (11) vinculaciones de Supernumerarios, con el fin de suplir vacancias temporales como licencias de maternidad, vacaciones y suplir necesidades del servicio en actividades de carácter netamente transitorio, así:

CONCEPTO	CANTIDAD
Vacaciones	5
Necesidades del Servicio	4
Licencia de Maternidad y Vacaciones	2



CONCEPTO	CANTIDAD
Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento	8
Subdirección Administrativa y Financiera	2
Subdirección Jurídica	1



CAPITULO 3: CIFRAS ESTADÍSTICAS

1. GESTIÓN DE REGISTRO PROFESIONAL

Cumplimiento de la meta de matrículas

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería registra un cumplimiento para el primer trimestre de 114% respecto a la meta de matrículas establecida para el periodo, toda vez que se tramitaron 15.336 matrículas de las 13.485 de la meta. Con respecto al comparativo del cumplimiento de la meta de matrículas, establecida para el primer trimestre del año inmediatamente anterior, se observa un incremento en la meta del 15% y un incremento en la ejecución del 62%.

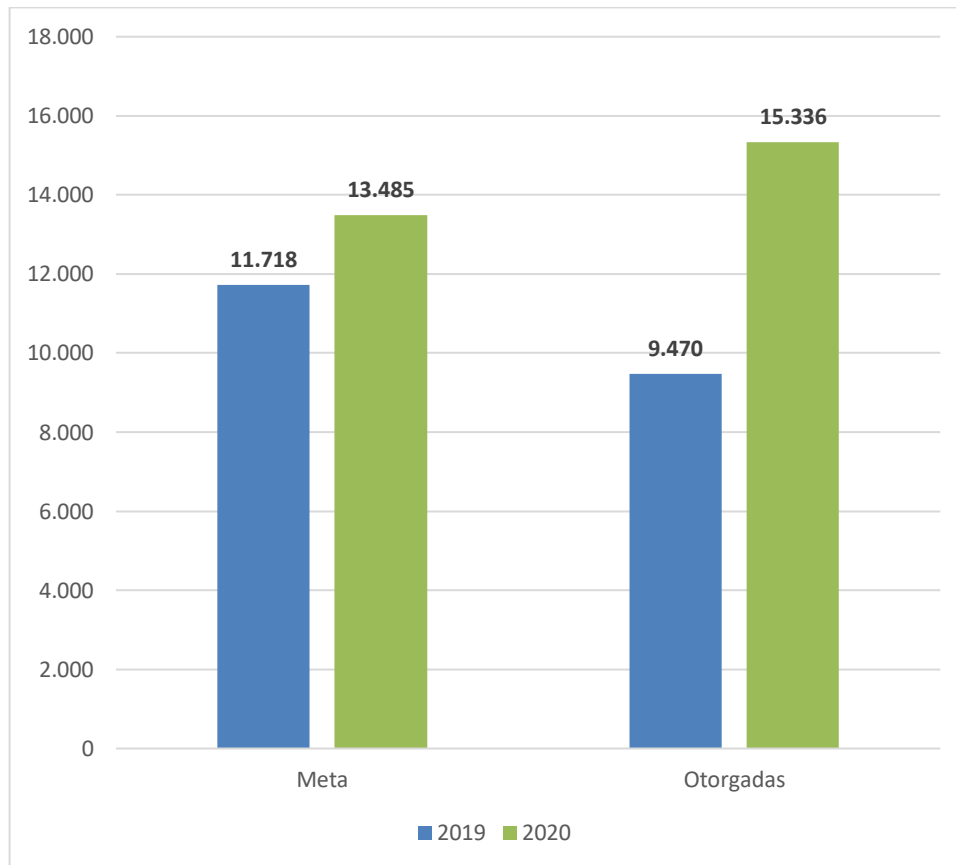


Ilustración 9. Cumplimiento de la meta de matrículas (No. De matrículas)

Cumplimiento de la meta de Matrículas de la brecha.

La meta de matrículas de la brecha para el primer trimestre del año corresponde a un acumulado de 3.982 y se otorgaron 4.473, lo que representa un cumplimiento del 112% frente a la meta. Es importante tener en cuenta que, respecto al comportamiento para el primer trimestre del año inmediatamente anterior, se presenta un crecimiento del 24%, como se puede observar en el siguiente gráfico:

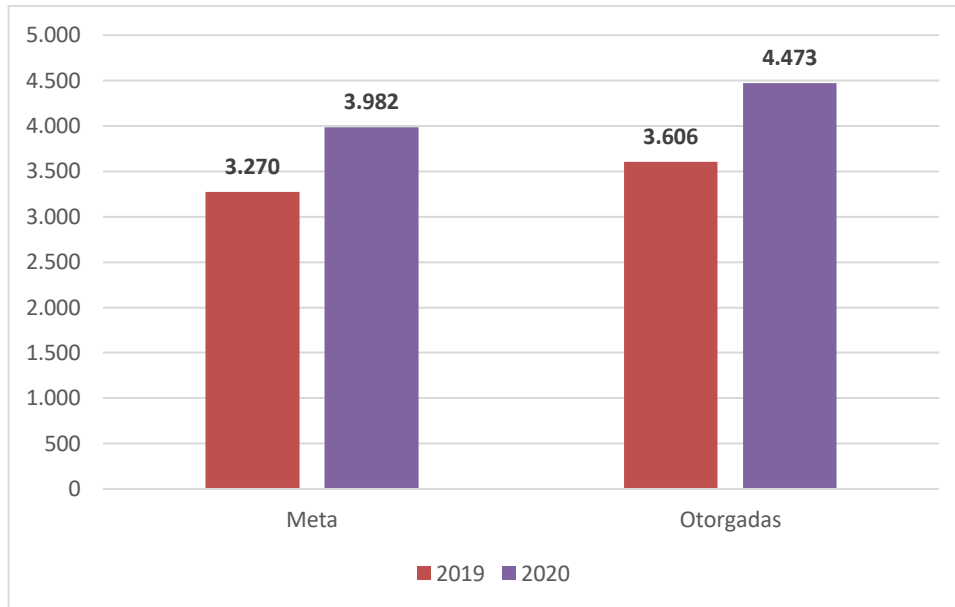


Ilustración 10. Comparativo de vigencias respecto al cumplimiento de metas - brecha

Cumplimiento de la meta de permisos temporales

Se registra un cumplimiento para el primer trimestre de 109% respecto a la meta de permisos temporales establecida para el periodo, tramitándose 225 permisos de los 145 de la meta. Con respecto al comparativo del cumplimiento de la meta de permisos establecida para el primer trimestre del año inmediatamente anterior, se observa un incremento en la meta del 6% y un incremento en la ejecución del 55%.

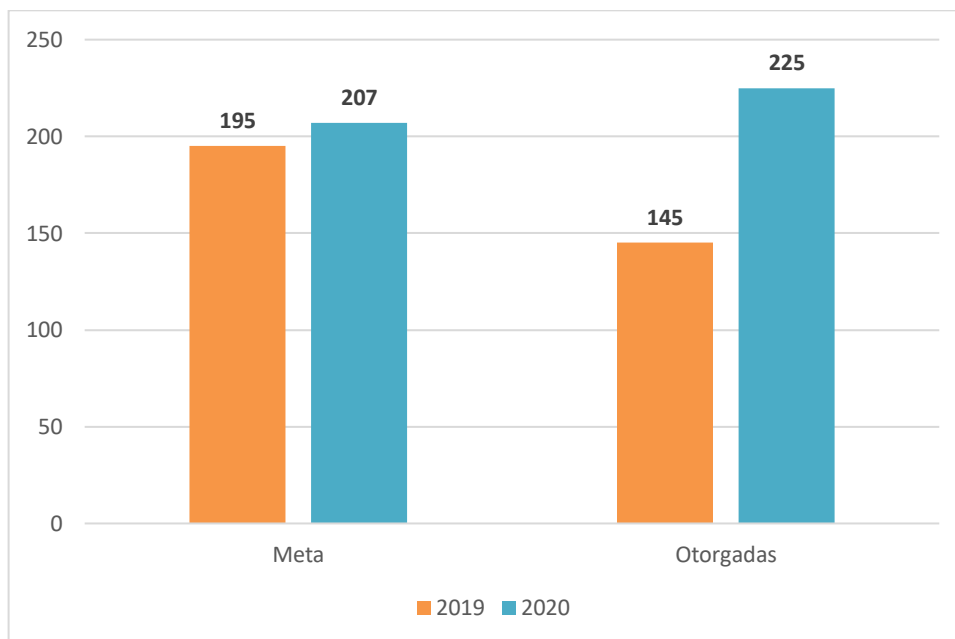


Ilustración 11 Cumplimiento de la meta de permisos temporales



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 primer trimestre de la vigencia, el promedio acumulado corresponde al 26% en la emisión de 225 permisos temporales. La anterior situación obedece a la radicación masiva de Permisos Temporales, situación que demanda recursos adicionales para la atención de dicho trámite.

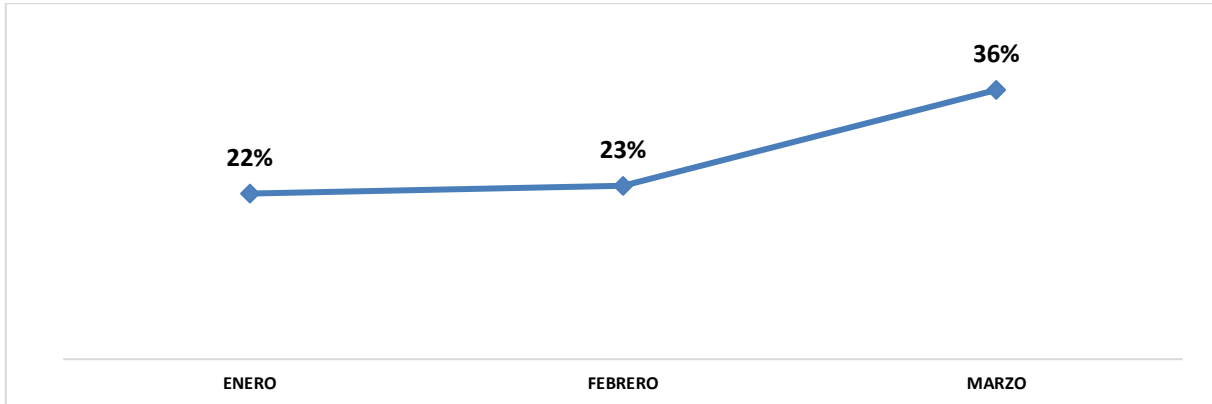


Ilustración 12. Cumplimiento en el tiempo para otorgar Permisos Temporales

2. GESTIÓN DE PROCESOS ÉTICO PROFESIONALES

En cuanto a los tiempos de sustanciación de los procesos ético profesionales activos, con corte al 31 de marzo de 2020, se identificaron un total de 599 expedientes, de los cuales 392 procesos se encuentran en tiempos menores a 20 meses y los 207 restantes superan este término. Lo anterior, representa un porcentaje de cumplimiento del 65% con un promedio de 19,96 meses.



Ilustración 13. Cantidad de los Procesos activos a 31 de marzo de 2020



Adicionalmente, se presenta el comportamiento de los procesos ético-disciplinarios que se encuentran dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento desde 2018.

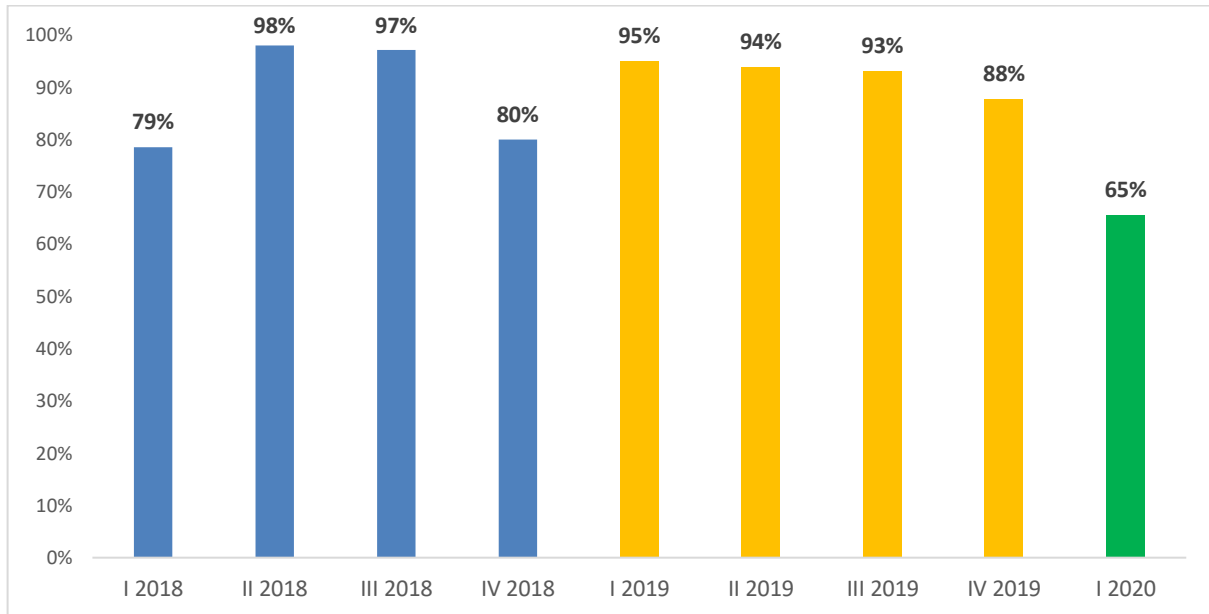


Ilustración 14. Porcentaje de Procesos ético profesional dentro de los tiempos del procedimiento

3. GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES
ESCRITAS	2.508
TELEFONO	6.051
CHAT	21.313
TOTAL	29.872

Tabla 11 Cantidad de atenciones PQRS I trim. 2020

Atención escrita

Con corte al primer trimestre del 2020, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería dio respuesta a un total de 2.508 solicitudes escritas, de las cuales 920 respuestas cumplieron con los términos establecidos normativa y procedimentalmente, lo que en promedio representa un 37% de cumplimiento para la vigencia. Es de aclarar que esta cifra se presenta como un caso excepcional, debido a los cambios tecnológicos surgidos al interior de la entidad, en donde, por procesos de estabilización de los nuevos sistemas de información misional, el número de PQRS incrementó con temas como tiempos de generación de matrículas y certificados de inscripción profesional. Tiempos que se han venido normalizando, lo cual se verá reflejado en los indicadores del segundo trimestre.

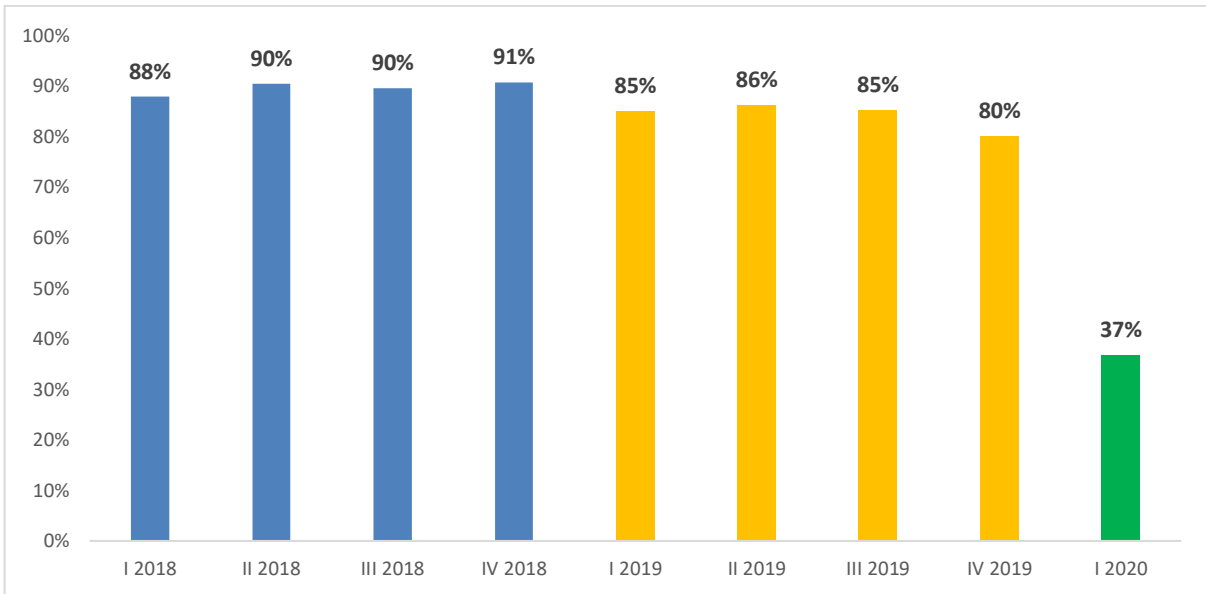


Ilustración 15. Porcentaje Oportunidad atención de PQRS por Trimestre

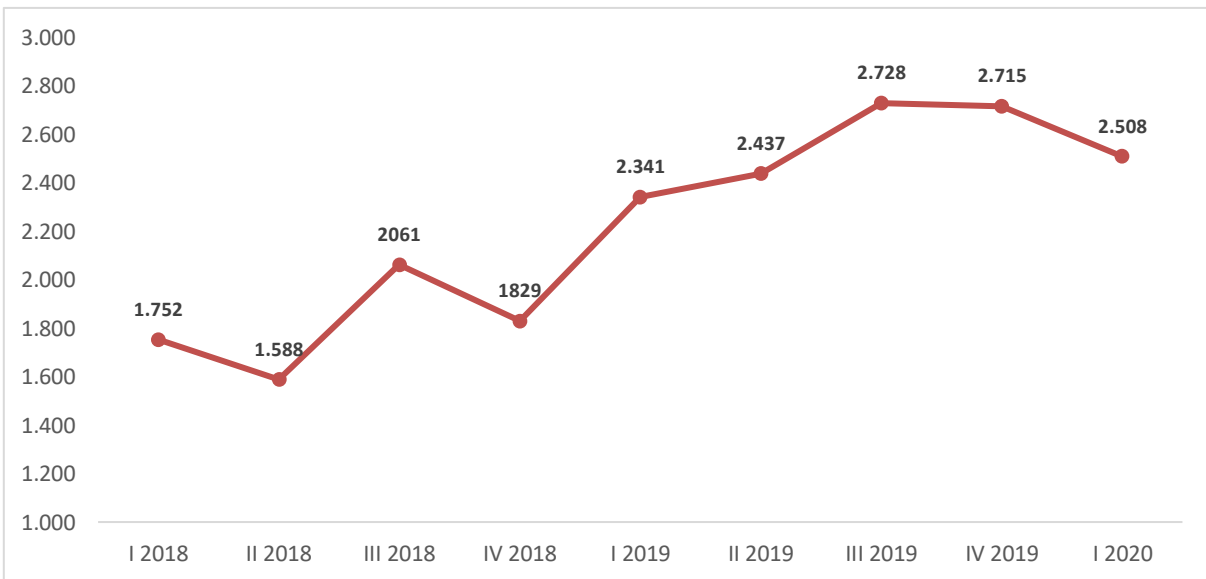


Ilustración 16. Cantidad de PQRS por trimestre

Atención telefónica

A partir del día 13 de marzo de 2020 el COPNIA suspendió la atención de usuarios mediante el canal telefónico, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria derivado de la pandemia de Covid – 19. Son estadísticas de atención telefónica:

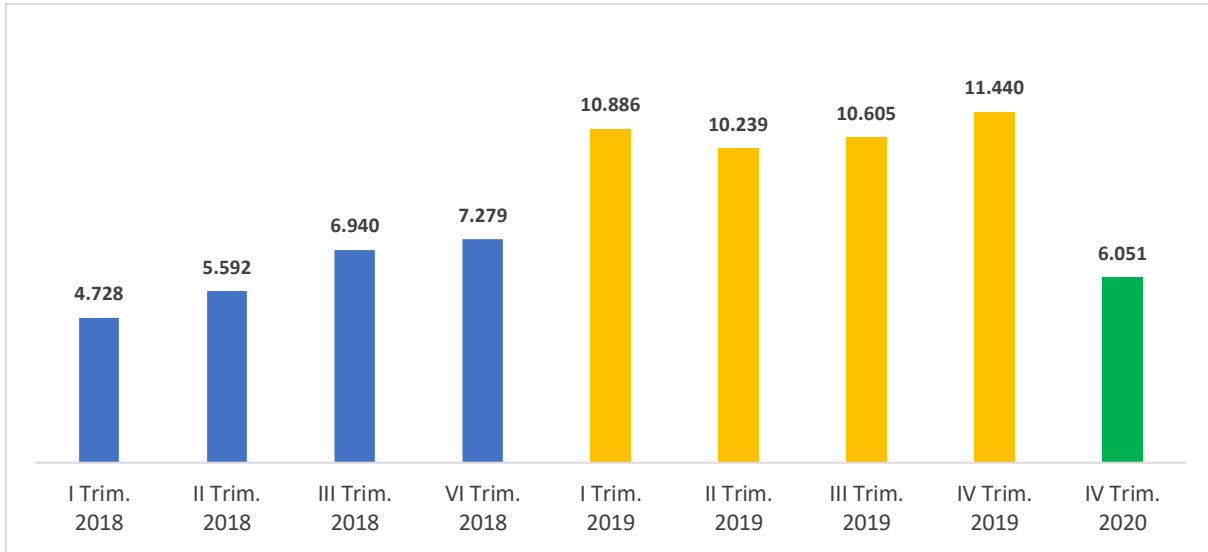


Ilustración 17. Llamadas telefónicas por trimestre

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	96%	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%
III Trim. 2019	10.962	10.605	357	97%	3%
IV Trim. 2019	12.062	11.440	622	95%	5%
I Trim. 2020	8.000	6.051	1.949	76%	24%

Tabla 12. Nivel de atención línea telefónica

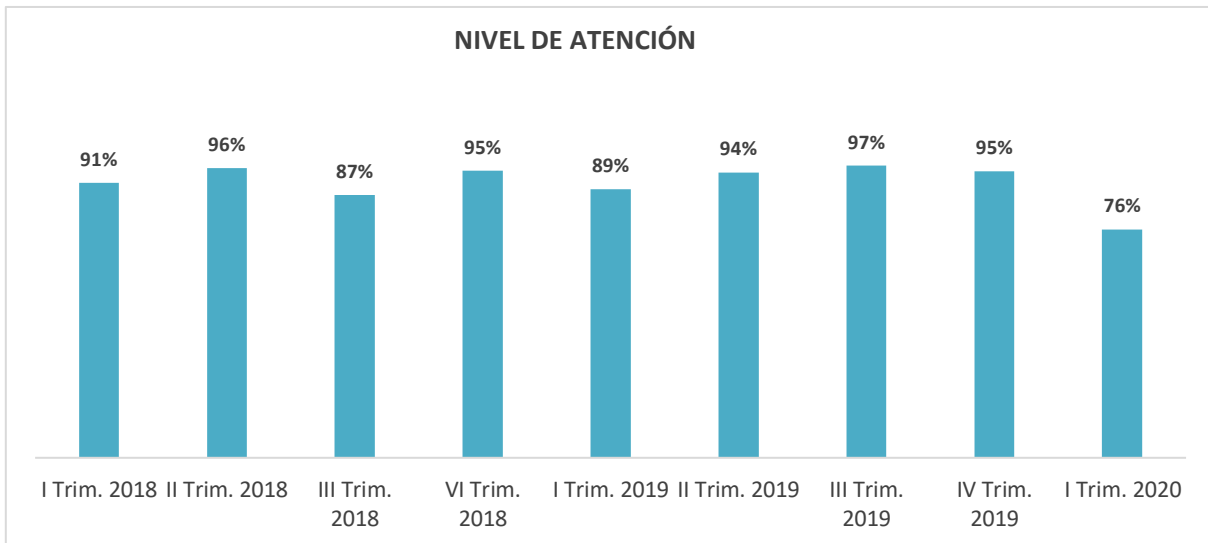


Ilustración 18. Nivel de atención, línea telefónica



Atención chat

Durante el primer trimestre del año fueron atendidos 21 313 solicitudes por chat, lo que corresponde a un incremento del 24% con relación al trimestre inmediatamente anterior. Son estadísticas de atención vía chat:

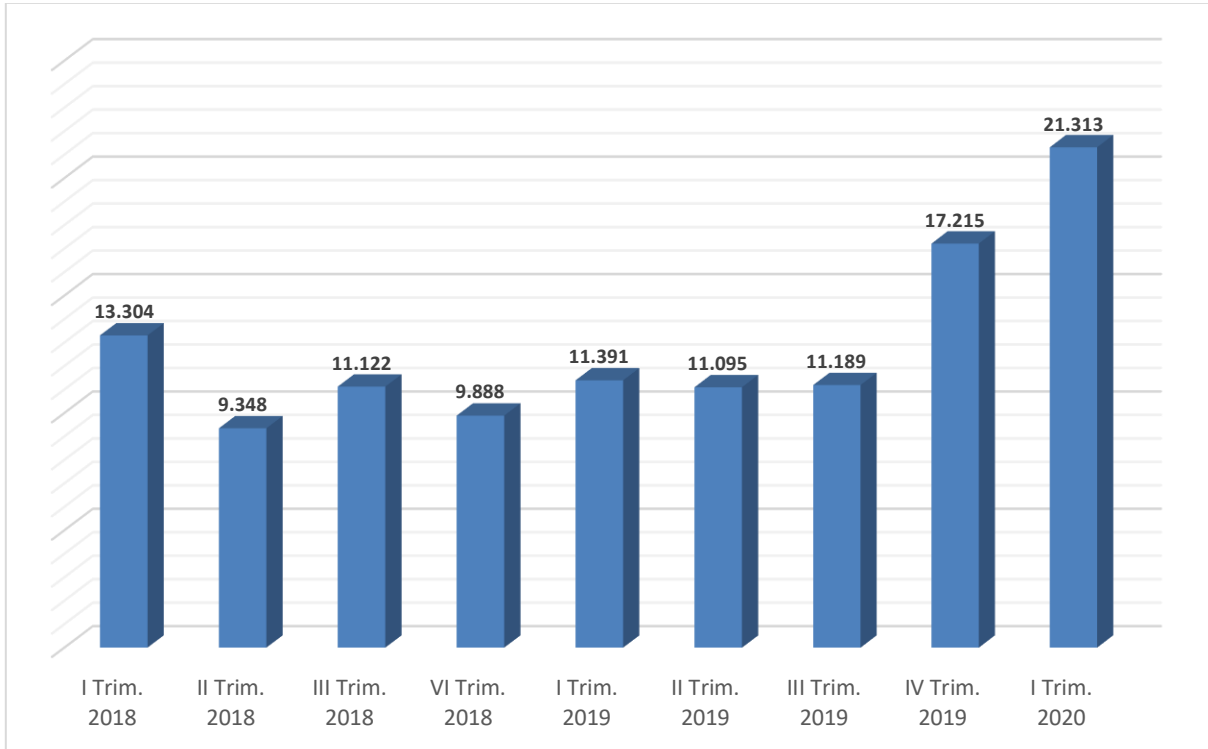


Ilustración 19. Atención chat por trimestre

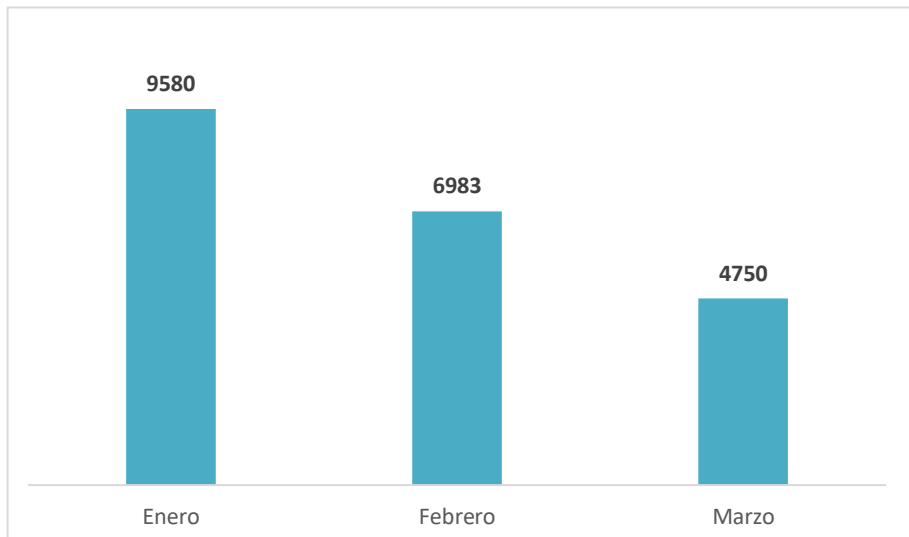


Ilustración 20. Atención de chat mensual 2020



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:

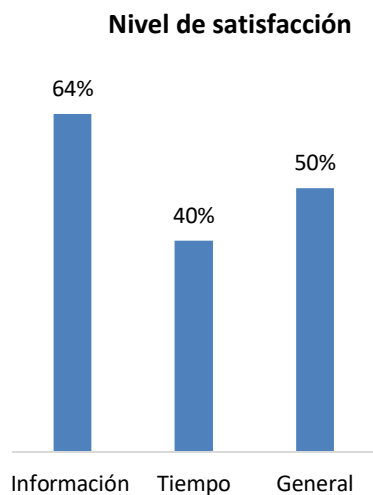
Encuestas de satisfacción		
Tramite	Encuestas enviadas	Encuestas con Respuestas
Matrícula Profesional	11.860	1.641
Permiso Temporal	228	6
Total	12.088	1.647

Tabla 13. Resultados encuestas de satisfacción I trimestre de 2020

- **Tramité de matrícula profesional**

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
11.860	1.641

Tabla 14. Encuestas trámite matrícula profesional



¿En general, cómo califica el trámite ofrecido por la entidad

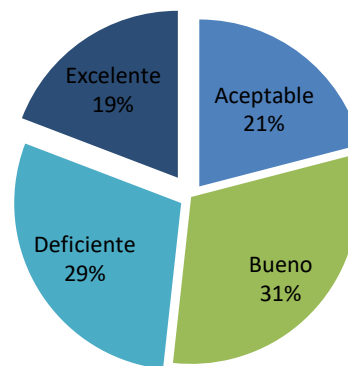


Ilustración 21. Nivel de satisfacción trámite de matrícula profesional



- **Trámite de permisos temporales**

Encuestas enviadas	Encuestas respuestas
228	6

Tabla 15. Encuestas trámite permisos temporal

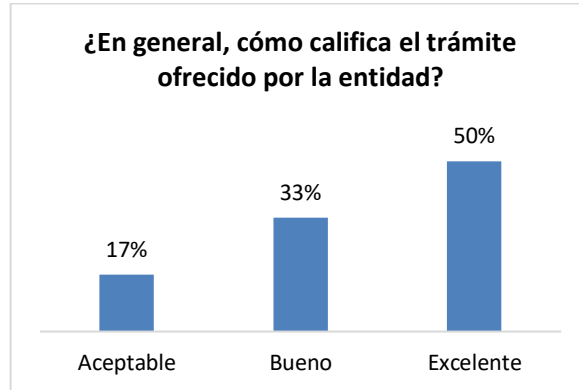


Ilustración 22. Nivel de satisfacción trámite de permisos temporales

- **Encuestas de chat**

Encuestas con respuestas
1232

Tabla 16. Encuestas chat.

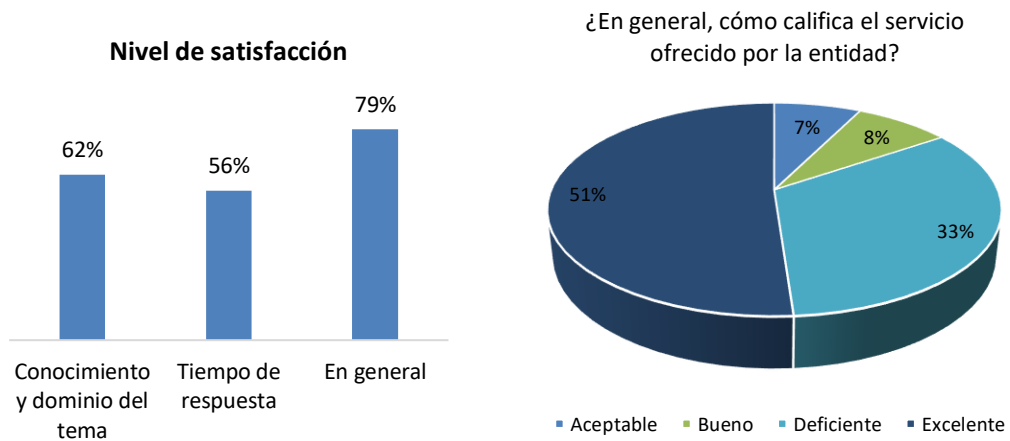


Ilustración 23. Nivel de satisfacción Chat