



ENERO- JUNIO DE 2018

# **INFORME SOBRE LA GESTIÓN Y ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

LEY 1474 DE 2011 - CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011. CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO EN MATERIA  
DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA**  
CONTROL INTERNO





## 1. OBJETIVO

Dar a conocer el seguimiento realizado a la atención y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía presentadas ante el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA en cumplimiento de la normatividad vigente.

## 2. MARCO NORMATIVO

**Circular externa No. 001 de 2011. Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial. Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de derechos de petición.**

Las Oficinas de Control Interno deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el modelo Estándar de Control Interno -MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos.

**Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.**

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

**Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Artículo 11.**

Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Literal h. Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas, reclamos a disposición del público en relación con las acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.

**Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. Título II. Componente, instrumentos y responsables. Artículo 6. Instrumentos. Manual de Gobierno en línea.**



### 3. ALCANCE

El documento describe las acciones adelantadas por la entidad desde el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2018 con base en los lineamientos establecidos en la normatividad vigente en materia de atención de peticiones, quejas, reclamos y recomendaciones.

### 4. CANALES DE ATENCIÓN

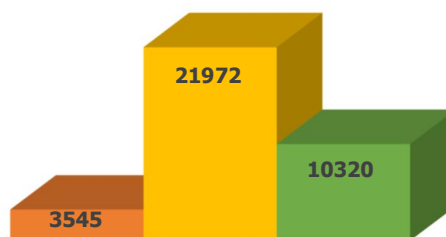
El Decreto 1081 de 2015 artículo 2.1.1.3.1, establece los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. De acuerdo a la disposición, la Entidad cuenta con los siguientes canales de comunicación con el ciudadano:

- ✓ **Chat:** El COPNIA tiene habilitado, en la página web, un mecanismo de chat en línea de lunes a viernes de 7:30 a 4:30.
- ✓ **Email:** La entidad cuenta con el correo electrónico [contactenos@copnia.gov.co](mailto:contactenos@copnia.gov.co) y aquellos asignados para cada una de las seccionales.
- ✓ **Línea de atención al ciudadano:** La entidad cuenta con una línea nacional 018000 116590 y línea telefónica para cada Seccional.
- ✓ **Formulario atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y contáctenos:** La entidad cuenta con el enlace de atención a peticiones quejas, reclamos y sugerencias, el cual contiene el formulario de radicación disponible.

### 5. METODOLOGÍA

Para el seguimiento en mención se tomó como fuente de información el sistema de información Invesflow para las peticiones ingresadas a través de los canales de servicio: ventanillas de correspondencia (VUC), correo electrónico y formulario PQRS, el sistema Natura Software para las peticiones ingresadas a través del Chat y el sistema Cisco para las solicitudes recibidas a través de la línea telefónica.

De acuerdo con lo anterior, se estableció que dentro del período evaluado (01 de enero al 30 de junio de 2018), el COPNIA recibió 35.837 de la siguiente manera:



- Atención Escrita (Vuc, Correo electrónico y Formulario PQRS)
- Atención Chat



A continuación se detalla la información analizada:

### 5.1 ATENCIÓN A LAS PETICIONES INGRESADAS POR VUC, CORREO ELECTRONICO Y FORMULARIO PQRS

Para la generación del informe de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - (PQRS), la Oficina de Control Interno hizo un análisis del "Reporte General de PQRS" a través del sistema de información Invesflow, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2018.

Del reporte generado se identificaron un total de 3545 registros, de los cuales se observó un incumplimiento de 12% según los tiempos establecidos en el Procedimiento AC-pr-01 Peticiones, quejas y reclamos y la normatividad relacionada. De tal modo, que de las 3545 solicitudes se tramitaron en términos 3115 PQRS y 430 por fuera de términos, como se observa en el siguiente cuadro:

**Tabla 1. Términos de PQRS**

Tipo de PQRS	En termino	Fuera de termino	Total PQRS
Felicitaciones	0	1	1
Peticiones - Consulta normatividad	318	27	345
Peticiones - Consulta Verificación de Registros	686	156	842
Peticiones - Derechos de Petición	2097	231	2328
Quejas por prestación del servicio	12	4	16
Reclamos	2	0	2
Sugerencias	0	1	1
Sin tipo de PQRS	0	10	10
<b>Total general</b>	<b>3115</b>	<b>430</b>	<b>3545</b>

Fuente: Reporte Invesflow PQR - OCI

El tipo de asunto de las PQRS en el que se observa mayor incumplimiento corresponde a Derechos de Petición, seguido por Consultas Verificación de Registros. Cabe anotar, que el análisis de los tiempos se calculó teniendo en cuenta el tipo de petición, los tiempos establecidos conforme a la norma y según el procedimiento del COPNIA de la siguiente manera:

**Tabla 2. Tiempos Establecidos de Respuesta**

TIPO	TIEMPO
Consultas y verificación de registro	10 días hábiles
Consultas de normatividad	30 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Sugerencias	15 días hábiles
Felicitaciones	15 días hábiles
Derechos de petición	15 días hábiles

Durante el periodo de seguimiento el sistema Invesflow reportó que 430 peticiones fueron resueltas extemporáneamente así:

**Tabla 3. PQRS Fuera de Terminos**

Área Competente	Cantidad
Atención al Ciudadano	327
Cundinamarca	36
Subdirección Jurídica	24
Registro profesional	16
Antioquia	7
Gestión Documental	6
Cesar	2
Atlántico	2
Santander	2
Caldas	1
Córdoba	1
Norte de Santander	1
Nariño	1
Valle del Cauca	1
Subdirección de Planeación	1
Risaralda	1
Tolima	1
<b>Total</b>	<b>430</b>

Fuente: Oficina de Control Interno – Sistema Invesflow

De acuerdo con lo anterior, el área de Atención al Ciudadano presentó el mayor número de respuestas extemporaneas, el área indica que dicha situación se presentó en razón a que se asumió las peticiones relacionadas con Devolución de dinero y fueron reasignadas respuestas jurídicas que presentaban incumplimientos en los terminos de respuesta, lo cual puede ser analizado a través del historial de los expedientes; seguidamente del Seccional Cundinamarca y la Subdirección Jurídica.

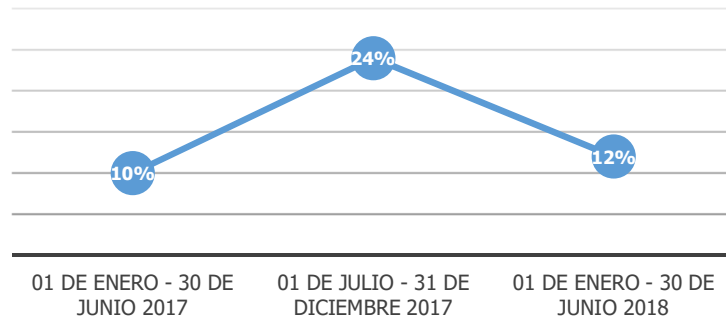
Respecto al porcentaje de incumplimiento en las respuestas, como se observa a continuación durante el periodo en seguimiento, las dependencias mejoraron el término de respuesta con relación al semestre anterior:

**Tabla 4. Respuestas Fuera de Terminos**

Periodos	Cantidad Recibidas	Cantidad Fuera de Términos	Porcentaje Incumplimiento
01 de enero - 30 de junio 2017	3580	368	10%
01 de julio - 31 de diciembre 2017	3362	804	24%
01 de enero - 30 de junio 2018	3545	430	12%

Fuente: Oficina de Control Interno – Sistema Invesflow

### Porcentaje Incumplimiento Terminos de Respuesta



Asimismo, se validó para el total de la base el promedio de días para emitir respuesta con los diferentes tipos de peticiones, constatando que el tiempo medio es de 10 días. No obstante, se observó que para resolver las Consultas de Verificación de Registros se registran tiempos de 124 días, para Normatividad de 80 días y para Derechos de Petición se efectuaron trámites hasta de 115 días. Adicionalmente, se observó 10 trámites sin tipo de PQRS con tiempos hasta de 122 días y requerimientos sin ningún tipo de respuesta con tiempos de 41 hasta 124 días a la fecha de generación del reporte.

**Tabla 3. Días Promedio de Trámite**

Tipo PQRS	No Radicados	Mín. de Días Trámite	Máx. de Días Trámite	Promedio de Días Trámite
Felicitaciones	1	23	23	23
Peticiones - Consulta normatividad	345	0	80	15
Peticiones - Consulta Verificación de Registros	842	0	124	8
Peticiones - Derechos de Petición	2328	0	115	9
Quejas por prestación del servicio	16	2	27	11
Reclamos	2	1	13	7
Sugerencias	1	34	34	34
(en blanco)	10	18	122	74
<b>Total general</b>	<b>3545</b>	<b>78</b>	<b>67</b>	<b>23</b>

Fuente: Reporte Invesflow PQRS

De otra parte, se analizó la radicación de las peticiones, quejas y reclamos por las ventanillas únicas de correspondencia, a partir de lo cual se identificó que la ventanilla con mayor cantidad de requerimientos es la Sede Nacional con 2888 registros, seguida del Seccional Cundinamarca con 235 y del Seccional Antioquia con 106 registros, a continuación se describe por cada una de las ventanillas:

**Tabla 4. Ventanilla Única de Radicación - VUR**

Ventanilla Radicación	Cantidad PQRS
NACIONAL	2888
CUNDINAMARCA	235
ANTIOQUIA	106
VALLE DEL CAUCA	95



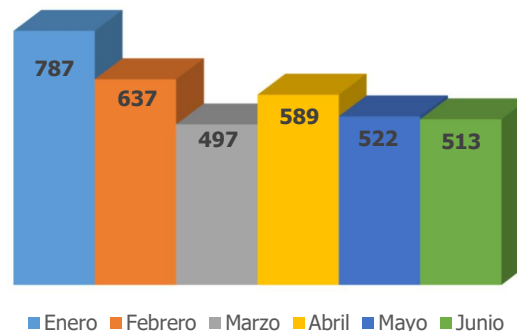
ATLANTICO	48
BOYACA	25
TOLIMA	20
NARIÑO	18
NORTE DE SANTANDER	18
CAUCA	15
QUINDIO	13
BOLIVAR	12
CALDAS	12
CESAR	12
RISARALDA	12
SANTANDER	10
CORDOBA	6
<b>Total</b>	<b>3545</b>

Fuente: Oficina de Control Interno – Sistema Invesflow

Adicionalmente, se revisó la cantidad de requerimientos recibidos por la Entidad por mes, con lo cual se detectó que los meses con mayor cantidad de requerimientos radicados por los usuarios corresponden a enero con 787 expedientes y febrero con 637 registros así:

**Tabla 5. Cantidad por Mes**

Mes	Cantidad PQRS
Enero	787
Febrero	637
Marzo	497
Abril	589
Mayo	522
Junio	513
<b>Total</b>	<b>3545</b>



Fuente: Oficina de Control Interno  
Sistema Invesflow

Adicionalmente, se realizó la consulta "Fase Instrucción" del sistema Invesflow de manera conjunta observando un total de **(139)** radicados sin tramite de respuesta para las vigencias 2014, 2015, 2016, 2017 y primer semestre de 2018.

## 5.2 ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR CHAT

Para la generación del informe de atención de los requerimientos recibidos por el Chat en línea, la Oficina de Control Interno realizó un análisis del "Reporte Livechat" a través del aplicativo Natura Software, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2018.

Del reporte generado se identificaron un total de 22.734 registros, de los cuales se omitió lo correspondiente a los registros con duración 00:00:00, generando de este modo un total de 21972 solicitudes atendidas a través de este medio.

De este modo, se validó para el total de la base el promedio de tiempo para resolver las inquietudes de los usuarios es de nueve minutos con cuarenta y tres segundos 00:09:43. Asimismo, la cantidad



de Chat atendidos en menos de un minuto corresponde a 1.784, seguido por 4.950 peticiones atendidas entre un rango de uno y cinco minutos y 7.984 entre cinco y diez minutos. No obstante, se observó que existen 154 registros con rangos de duración superiores a treinta minutos.

**Tabla 6. Promedio de Tiempo - Chat**

Rangos de Tiempo	Cantidad Chat
00:00:01 a 00:00:59	1784
00:01:00 a 00:01:59	1647
00:02:00 a 00:04:59	3303
00:05:00 a 00:09:59	7948
00:10:00 a 00:19:59	5896
00:20:00 a 00:29:59	920
00:30:00 a 00:59:59	320
01:00:00 a 04:59:59	135
05:00:00 a 09:59:59	13
10:00:00 a 23:59:59	6
<b>Total general</b>	<b>21972</b>

Fuente: Reporte Livechat Natura Software - OCI

De otra parte, se analizó la atención descentralizada por este medio, a partir de lo cual se identificó que el grupo de Atención al Ciudadano cuenta 20.726 registros correspondientes al 94% del total de los registros recibidos, seguido del Seccional Atlántico con 126, César con 121 y Norte de Santander con 114 peticiones, a continuación se describe los chat atendidos por cada una de las sedes:

**Tabla 7. Chat atendidos por Seccional**

Seccional	Cantidad Chat
Nacional	20726
Atlántico	126
Cesar	121
Norte de Santander	114
Risaralda	97
Cauca	94
Quindío	82
Guajira	80
Caldas	68
Antioquia	62
Cundinamarca	59
Tolima	57
Córdoba	47
Santander	46
Valle del Cauca	32
Bolívar	31
Nariño	29
Boyacá	24
Abandono Antes	62
Abandono	5
Prueba	10



<b>Total</b>	<b>21972</b>
--------------	--------------

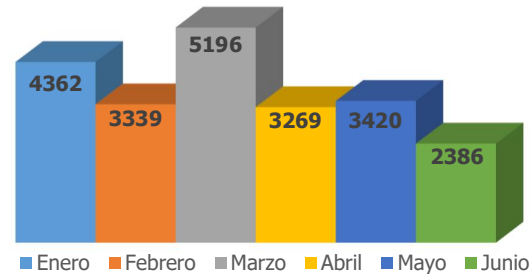
**Fuente:** Oficina de Control Interno - Natura Software

Adicionalmente, se revisó la cantidad de chat recibidos por la Entidad mensualmente, con lo cual se detectó que el mes con mayor cantidad de requerimientos corresponde a marzo con un total de 5196 registros, tal como se detalla a continuación:

**Tabla 8. Cantidad por Mes**

Mes	Cantidad PQRS
Enero	4362
Febrero	3339
Marzo	5196
Abril	3269
Mayo	3420
Junio	2386
<b>Total</b>	<b>21972</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno  
Natura Software



### 5.3 ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR LÍNEA TELEFÓNICA

Para la generación del informe de atención de los requerimientos recibidos por la línea de atención telefónica, la Oficina de Control Interno realizó un análisis del "Informe de cqs llamada detalle" a través del Sistema Cisco, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2018.

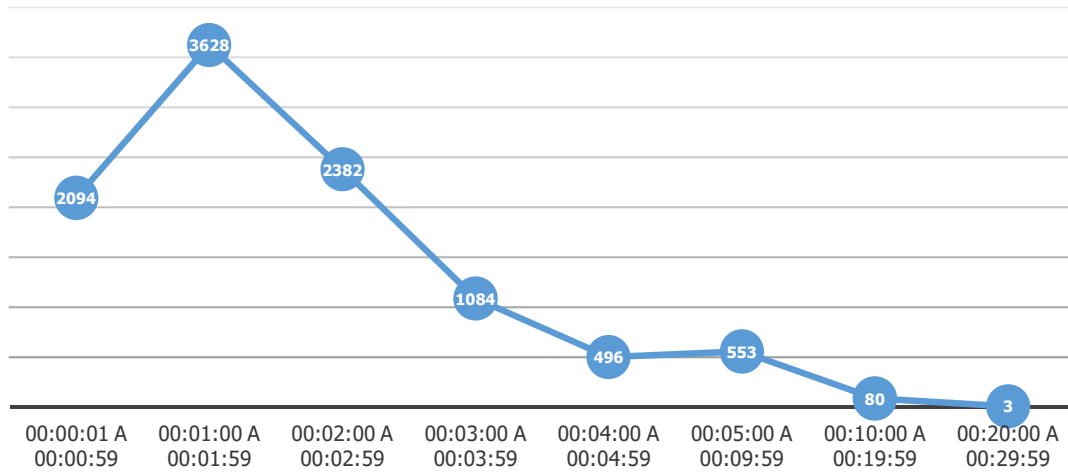
Cabe señalar que las mediciones de la atención telefónica, se encuentra centralizada en la Sede Nacional. En este sentido, del reporte generado se identificaron un total de 11.002 llamadas telefónicas, de las cuales se omitió lo correspondiente a los registros con tiempo de conversación igual a 00:00:00, generando de este modo un total de 10320 peticiones atendidas a través de este medio, así:

**Tabla 9. Nivel de Atención**

Entrantes	Atendidas	No atendidas	Nivel de Atención	Nivel de Abandono
11002	10320	682	93,80%	6,20%

**Fuente:** Oficina de Control Interno - Natura Software

De este modo, se revisó el tiempo promedio de duración de las llamadas el cual corresponde a dos minutos con catorce segundos 00:02:14. Adicionalmente, se observó que la cantidad de llamadas atendidas en menos de un minuto corresponde a 2092, seguido por 3628 atendidas entre un rango de uno y dos minutos y 2382 con un tiempo de conversación de más de dos minutos e inferior a tres.



**Tabla 10. Promedio de Tiempo – Llamadas**

Rangos de Tiempo	Cantidad Llamadas
00:00:01 a 00:00:59	2094
00:01:00 a 00:01:59	3628
00:02:00 a 00:02:59	2382
00:03:00 a 00:03:59	1084
00:04:00 a 00:04:59	496
00:05:00 a 00:09:59	553
00:10:00 a 00:19:59	80
00:20:00 a 00:29:59	3
<b>Total general</b>	<b>10320</b>

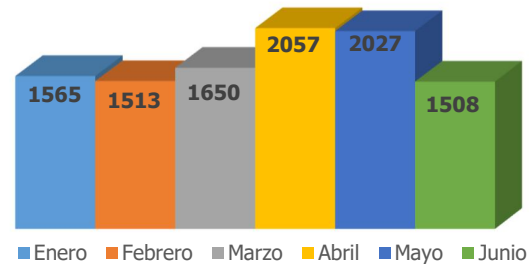
Fuente: Reporte Cisco – OCI

De otra parte, se revisó el comportamiento de la cantidad de llamadas recibidas por mes, con lo cual se detectó que un incremento para abril con 2.057 y mayo con 2.027 solicitudes recibidas por ente medio, a continuación se detalla la información al respecto:

**Tabla 11. Cantidad por Mes**

Mes	Cantidad PQRS
Enero	1565
Febrero	1513
Marzo	1650
Abril	2057
Mayo	2027
Junio	1508
<b>Total</b>	<b>10320</b>

Fuente: Oficina de Control Interno - Cisco





## 6. VERIFICACIÓN TRÁMITE A PETICIONES.

Con el fin de identificar la materialidad de las respuestas emitidas a las PQRS por parte del COPNIA a los ciudadanos, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2018 se efectuó análisis de 257 registros correspondientes a 176 solicitudes escritas y 81 peticiones por Chat. Con respecto a la línea de atención telefónica, no se efectuó prueba a través del sistema Cisco toda vez que por inconvenientes propios del sistema no fue posible escuchar llamadas, la Entidad efectuó requerimiento al asesor para soporte técnico.

De acuerdo a lo anterior, a través de un muestreo a criterio del auditor, se seleccionaron 91 solicitudes escritas y la inclusión forzosa de (10) registros sin asunto, (12) radicados con incumplimiento en los términos de respuesta para derechos de petición, (31) registros con incumplimiento en los términos de respuesta de normatividad, (12) radicados con incumplimiento en los términos de respuesta para verificación de registro, (16) quejas, (2) reclamos, (1) sugerencia y (1) felicitación.

En este sentido, se realizó consulta de cada requerimiento en el sistema de información Invesflow, con el fin observar el historial de ruta de respuesta y con factores de evaluación, tales como: canal de recepción, tiempo de distribución, tiempo transcurrido para dar respuesta, materialidad de la respuesta, radicación, notificación y tránsito por el área de Atención al Ciudadano.

**Tabla 12. Muestra Atención Escrita**

Tipo de PQRS	TOTAL CASOS	TOTAL MUESTRA
Felicitaciones	1	1
Peticiones - Consulta normatividad	345	31
Peticiones - Consulta Verificación de Registros	842	54
Peticiones - Derechos de Petición	2328	61
Quejas por prestación del servicio	16	16
Reclamos	2	2
Sugerencias	1	1
Sin tipo de PQRS	10	10
<b>Total general</b>	<b>3545</b>	<b>176</b>

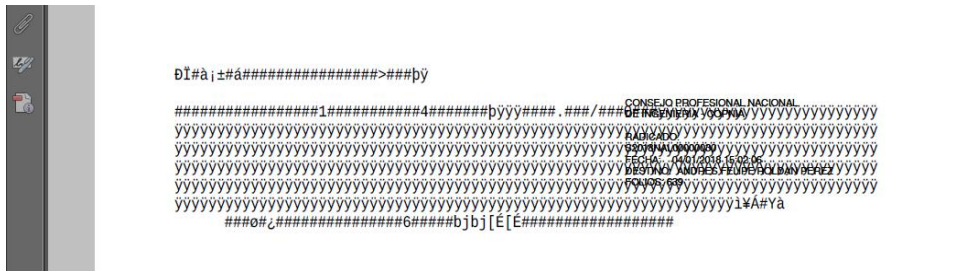
Fuente: Oficina de Control Interno

Del análisis efectuado a las 176 PQRS escritas se observaron las siguientes situaciones:

- Las respuestas emitidas en su materialidad responden a las preguntas interpuestas por los ciudadanos.
- En el reporte existen 25 expedientes sin fecha de respuesta, de los cuales 23 presentan incumplimientos de los términos establecidos.
- Se registran 10 expedientes con campos en blanco para el tipo de PQRS.
- 37 PQRS fueron ingresados por la tipología incorrecta, puesto que el requerimiento no es acorde con el tipo de asunto radicado.



- 22 PQRS presentaron tiempos de distribución superiores a 5 días hábiles, (6 el mínimo y hasta 48 días el máximo).
- Los expedientes EXP2018/082015, EXP2018/064430, EXP2018/000071, EXP2018/081242, EXP2018/101932, EXP2018/06170, EXP2018/106988 y EXP2018/073628 presentaron demoras en la reasignación a las áreas competentes.
- Para los registros EXP2018/003533, EXP2018/038954, EXP2018/005823 y EXP2018/001561 no se observó el proceso de notificación a la dirección física o virtual del peticionario.
- En el radicado EXP2018/157896 el firmante de la respuesta no coincide con el responsable de la firma digital.
- Los registros EXP2018/083970, EXP2018/085937, EXP2018/085939, EXP2018/100346, EXP2018/110589 y EXP2018/073628 se encuentran en Fase Instrucción y no se les ha efectuado ningún trámite, excediendo los tiempos establecidos para su gestión.
- Para el expediente EXP2018/000193 la respuesta se emitió con caracteres especiales y no con una respuesta congruente.



- El radicado EXP2018/003533 se envió a Fase de Archivo, sin efectuarse ningún tipo de gestión al requerimiento del usuario.
- Para el registro EXP2018/001561 no se emitió respuesta con comunicación oficial de salida, sino que se radico la constancia de trámite.
- 16 PQRS no tuvieron tránsito por el área de Atención al Ciudadano, las cuales obedecen a las recibidas por las diferentes seccionales. Al respecto, es importante señalar que si bien las seccionales tiene funciones de receptores de correspondencia, su función en el trámite de PQRS corresponde particularmente a la emisión de constancias de trámite.

Asimismo, de los 10 PQRS sin tipo de asunto, al verificar en detalle se identificó que:

- El radicado EXP2018/001561 - E2018ANT00000007 emitió respuesta en día 122, excediendo los tiempos establecidos para su gestión.
- El registro E2018ANT00000828 cuenta con la apertura de dos expedientes así:
  - EXP2018/121522 con registro de salida S2018ANT00000860 del 17/05/2018, por comunicación oficial y no por el trámite de PQRS.
  - EXP2018/119476 en Fase Instrucción y sin gestión. Se recomienda hacer el cierre en Invesflow teniendo en cuenta que ya se le dio respuesta de fondo al peticionario.



- El registro E2018ANT00001125 presenta apertura con dos números expedientes así:
  - EXP2018/141824 con registro de salida S2018NAL00003727 del 27/06/2018.
  - EXP2018/141827 en Fase Instrucción y sin gestión. Se recomienda hacer el cierre en Invesflow teniendo en cuenta que ya se le dio respuesta de fondo al peticionario.
- El registro E2018NAL00004449 cuenta con la apertura de dos expedientes así:
  - EXP2018/121802 con registro de salida S2018NAL00003300 del 07/06/2018.
  - EXP2018/121803 en Fase Instrucción y sin gestión. Se recomienda hacer el cierre en Invesflow teniendo en cuenta que ya se le dio respuesta de fondo al peticionario.
- El registro E2018NAL00002771 presenta apertura con dos expedientes EXP2018/081238 y EXP2018/081239, los cuales se encuentran en Fase Instrucción y sin gestión.
- Los registros E2018NRÑ00000011, E2018RIS00000092, E2018CND00000547 y E2018CND00000562, acorde con la trazabilidad en el sistema Invesflow, se encuentran en Fase de Instrucción y sin ninguna gestión efectuada.

Con respecto a los requerimientos asociados por la atención vía chat, a través de un muestreo a criterio del auditor, se seleccionaron 81 registros que corresponden a la categoría de "Abandono Antes" y aquellos que presentaron tiempos de duración superior a cinco horas, así:

**Tabla 13. Muestra Atención Chat**

Tipo de PQRS	TOTAL CASOS	TOTAL MUESTRA
Felicitaciones	21910	19
Abandono Antes	62	62
<b>Total general</b>	<b>21972</b>	<b>81</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno – Natura Software

De acuerdo con lo anterior, de la muestra seleccionada se revisaron los criterios establecidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano tales como: ortografía, expresión verbal, demoras extensas, información de espera en línea, guion de despedida, solución efectiva y cortesía. De la revisión efectuada a la base de datos se identificó que:

- Los requerimientos de los ciudadanos tuvieron una correcta atención respecto a la expresión verbal y cortesía.
- En ninguno de los registros de la muestra fue necesario requerir documentos para brindar mayor información.
- El criterio de demoras extensas no fue posible validar toda vez que las conversaciones no registran la hora de las interacciones, no obstante, de la muestra seleccionada se identificaron 8 registros en los cuales se solicitó al usuario tiempo para resolver la inquietud.



- Para 23 sesiones se dio uso del guion de despedida establecido, sin embargo, para los registros admy6h463081 y 3jeh49534917 no se efectuó la finalización de la conversación como establece el protocolo de atención. Para los 56 registros restantes no aplica el guion de despedida toda vez que no hubo interacción o la conversación fue terminada por el usuario.
- Respecto a la atención efectiva de los requerimientos se observó que:
  - 36 peticiones tuvieron una solución efectiva.
  - Para el registros d0d74v431592 no se efectuó atención ni gestión sobre el requerimiento.
  - En la interacción identificada bajo consecutivo i13xg8513554 no se brindó atención efectiva a las solicitudes.
  - En la sesión usv46u434125 si bien se indicó la información correcta, se pudo orientar al usuario respecto a la entidad competente a la que se podía remitir.
  - Para los 42 restantes no fue posible realizar validación de los criterios, toda vez que no hubo interacción por parte del ciudadano o no se encontraron datos de la conversación.
- De las 81 conversaciones, 6 presentaron errores en la escritura de las palabras.

Respecto al análisis de la muestra de atención por la línea de atención telefónica, no fue posible efectuar el monitoreo a través del sistema Cisco toda vez que por inconvenientes del sistema no se pudo hacer seguimiento a los registros ni escuchar llamadas.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con "*... Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público*", el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, cuenta con una herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones, a la cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/radique-su-pqrd>. Así como también, en cumplimiento con lo establecido en la Ley de Transparencia - Ley 1712 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*".
- De conformidad con el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, registró en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, a las cuales la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y control oportunamente.
- Se actualizó el Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos AC-pr-01 en el mes de julio de 2018, ajustando los ejemplos descritos en los términos para responder las peticiones y se incluye lo correspondiente al trámite relacionado con las quejas en contra de un funcionario del COPNIA, con el fin de mejorar la operatividad del servicio.



- Se observó que en el link <http://www.copnia.gov.co/transparencia/informes-atencion-ciudadano> se publicó el informe correspondiente a las PQRS recibidas en el primer y segundo trimestre del año 2018.
- Los datos reportados en el indicador del área de Atención al Ciudadano, difieren de la información suministrada por la Auditoría, debido a que el cálculo se realizó de la siguiente manera:

**Formula Atención al Usuario:**

$$\frac{\text{No. PQRS con respuesta Fuera de Términos}}{\text{No. Total de Peticiones con Respuesta}} * 100$$

**Formula Oficina de Control Interno:**

$$\frac{\text{No. PQRS Fuera de Términos}}{\text{No. Total de Peticiones Recibidas}} * 100$$

- Del análisis efectuado a los ciento setenta y seis (176) registros de la muestra, se identificó un total de ciento treinta y seis (136) PQRS registrados por correo electrónico, veinte (20) a través del formulario de contacto y veinte (20) por ventanilla, siendo el correo electrónico el canal de atención más utilizado por la ciudadanía. Cabe señalar, que para mayor precisión y certeza de lo indicado anteriormente, se recomienda la posibilidad de incorporar el campo de "Medio de Recepción" en el Reporte General de PQRS.
- Durante el segundo semestre del año 2018, se evidenció que las estrategias implementadas por el área de atención al ciudadano, han mejorado la oportunidad y la calidad en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos.

En este sentido, con respecto al incumplimiento en los términos para emitir una respuesta, se evidenció una mejora, de tal modo, que de 804 respuestas por fuera de términos registradas en el segundo semestre de 2017, se redujo a 430 en el primer semestre de 2018.

- En cuanto a los requerimientos ingresados por una tipología diferente al de la solicitud del usuario, se recomienda efectuar acciones para que los que intervienen en el proceso tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.
- Se observó que las razones por las que se presenta quejas y/o reclamos por parte de la ciudadanía son:
  - Inconformidad por cierres de las oficinas de atención.
  - Demora en el trámite de la Matricula y/o Certificado Profesional.
  - Inconformidad con los horarios y líneas de atención de las oficinas de atención.
  - Disponibilidad de la página web para efectuar consultas.
  - Inconformidad por la atención brindada por los funcionarios a los usuarios.



- Se recomienda efectuar el análisis de las causas que ocasionaron que no se realizara el cierre respectivo de los PQRS que presentaron incumplimiento en los términos de respuesta, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar demoras en la gestión de los requerimientos.
- La Oficina de Control Interno recomienda aplicar el principio de Autocontrol y el elemento de autoevaluación del Modelo Estándar de Control Interno-MECI, en el seguimiento a las PQRS, con el fin de generar una mejora continua y un fortalecimiento en el proceso de Atención al Ciudadano.
- Respecto a las solicitudes relacionadas con temas de devolución de dinero, se sugiere coordinar con el área respectiva para establecer, aclarar y/o reglamentar las actividades a que haya a lugar
- Se recomienda tener en cuenta y dar cumplimiento a lo establecido respecto al deber de informar al ciudadano en el evento en el cual no se le pudo dar respuesta en término a la petición presentada.
- Es importante resaltar que conforme a la ley 1755 de 2015 en el artículo 31 establece que “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán una falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

#### **8. ANEXOS:**

- Base PQRS.
  - Base Fase Instrucción.
  - Base Chat.
  - Base Línea Telefónica.
-