



ENERO - JUNIO DE 2019

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

LEY 1474 DE 2011 - CIRCULAR EXTERNA No. 001 DE 2011.

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA
CONTROL INTERNO**





Contenido

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO..... | 3 |
| 2. MARCO NORMATIVO | 3 |
| 3. CANALES DE ATENCIÓN | 4 |
| 4. Glosario | 6 |
| 5. ALCANCE | 6 |
| 6. CONDICIONES GENERALES | 7 |
| 7. METODOLOGÍA..... | 8 |
| 7.1. ATENCIÓN ESCRITA | 9 |
| 6.1.1 Tipología PQRS | 9 |
| 6.1.2. Términos de respuesta..... | 10 |
| 6.1.3. Competencia de PQRS | 12 |
| 6.1.3.1 Términos de respuesta por Competencia | 14 |
| 6.1.3.2. Términos de respuesta por competencia | 15 |
| 6.1.3. Análisis Comparativo..... | 16 |
| 6.1.3.1. Análisis comparativo por tipología de PQRS..... | 17 |
| 6.2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR CHAT | 19 |
| 6.2.1. Atención Chat | 19 |
| 6.2.2. Tiempo de Atención Chat | 20 |
| 6.2.3. Análisis Comparativo Atención Chat | 22 |
| 6.3. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR LÍNEA TELEFÓNICA | 24 |
| 6.3.1. Atención Línea Telefónica | 24 |
| 6.3.2. Tiempo de Atención Línea Telefónica | 25 |
| 6.3.3. Análisis comparativo Atención Telefónica | 26 |
| 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 27 |
| ANEXOS: | 31 |



Tabla de Contenido de Gráficas y Tablas

| | |
|--|-----------|
| Gráfica 1. Cantidad PQRS recibidas | 8 |
| Gráfica 2 Análisis comparativo PQRS | 9 |
| Gráfica 3 PQRS - Tipología..... | 10 |
| Gráfica 4 Máximos de días de trámite | 12 |
| Gráfica 5 Competencia PQRS - Seccionales..... | 13 |
| Gráfica 6 Términos de respuesta por Secretaria Seccional | 15 |
| Gráfica 7 Análisis Comparativo PQRS | 17 |
| Gráfica 8 Tipología Comparativa de PQRS..... | 18 |
| Gráfica 9 Atención Chat | 20 |
| Gráfica 10 Tiempo de atención Chat..... | 21 |
| Gráfica 11 Atención Chat por Departamento..... | 22 |
| Gráfica 12 Análisis Comparativo Chat | 23 |
| Gráfica 13 Chat Comparativo | 23 |
| Gráfica 14 Atención Línea Telefónica | 24 |
| Gráfica 15 Tiempo de Atención Línea Telefónica | 25 |
| Gráfica 16 Análisis comparativo Atención Telefónico..... | 26 |
| | |
| Tabla 1. Canales de Atención | 4 |
| Tabla 2. Tiempos Establecidos de Respuesta | 7 |
| Tabla 3 Cuadro Comparativo Canales de Comunicación..... | 8 |
| Tabla 4. PQRS - Tipología | 9 |
| Tabla 5. Tiempos máximos y mínimos en atención de PQRS..... | 11 |
| Tabla 6 Competencia de las PQRS | 13 |
| Tabla 7 Términos de respuesta por competencia | 14 |
| Tabla 8 Términos de respuesta por competencia | 16 |
| Tabla 9 Análisis Comparativo PQRS..... | 16 |
| Tabla 10 Tipología Comparativa de PQRS | 18 |
| Tabla 11 Atención Chat..... | 19 |
| Tabla 12 Tiempo de Atención Chat | 20 |
| Tabla 13 Análisis Comparativo Chat | 22 |
| Tabla 14 Nivel de Atención Telefónica | 24 |
| Tabla 15 Tiempo de Atención Línea Telefónica | 25 |
| Tabla 16 Análisis comparativo Atención Telefónico | 26 |
| Tabla 17 Análisis comparativo tiempo promedio Atención Telefónico | 27 |

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.



De otra parte dar cumplimiento en lo consagrado en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1993, en el cual se estableció que se debe Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente; para lo cual la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019.

3. CANALES DE ATENCIÓN

El Decreto 1081 de 2015 artículo 2.1.1.3.1, establece los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. En el cumplimiento de la normatividad legamente vigente, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería -Copnia- cuenta con los siguientes canales de comunicación con el ciudadano:

Tabla 1. Canales de Atención

| Canal | Mecanismo | Ubicación | Horario de Atención | Descripción |
|---------------------------|--|---|--|--|
| Página Web | Formulario electrónico para radicación de PQRS | http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos | El acceso a la página web y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas. | A través de la página web el usuario o usuaria podrá realizar el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia PQRS. A su vez, podrá consultar de manera permanente el estado de sus trámites o solicitudes. |
| Correo Contactenos | | http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos notificacionesjudiciales@copnia.gov.co | El acceso a la página web y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas. | Por medio de este canal de comunicación el usuario o usuaria podrá realizar el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia PQRS. El cual posteriormente serán radicadas en la herramienta tecnológica de la entidad para garantizar la atención y trazabilidad del trámite o solicitud. |
| Ventanilla | Radicación de comunicaciones escritas | Los usuarios o usuarias podrán acceder a las 17 Secretarías Seccionales con las que cuenta el Consejo Profesional Nacional de | Días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. | A través de la ventanilla de Atención al Ciudadano el usuario o usuaria podrá realizar el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia PQRS. |



| | | | | |
|-----------------|--|---|--|---|
| | | Ingeniería - Copnia- y su sede Nacional. https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion | | |
| Buzones | Buzón de sugerencia | El usuario o usuaria podrá acceder al buzón de sugerencia a través del siguiente enlace: https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/buzon-sugerencias o podrá acercarse directamente a la ventanilla de las 17 Secretarías Seccionales y/o la sede Nacional. | El acceso a la página web se encuentran activos las 24 horas. O el horario de las Secretarías Seccionales y/o la Sede Nacional son los días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. | Los usuarios y usuarias podrán radicar sus sugerencias, a través de los canales de buzón de sugerencias. |
| Teléfono | Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano Línea fija en Bogotá Línea fija en cada una de las 17 Secretarías Seccional | Línea Nacional: 018000 116590 Bogotá: 571322 0191 https://copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/contenidos/Directorio_Funcionarios.pdf | El horario de las Secretarías Seccionales y/o la Sede Nacional son los días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. | Línea de atención al ciudadano, permite brindar información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - Copnia-, el cual posteriormente serán radicadas en la herramienta tecnológica de la entidad para garantizar la atención y trazabilidad del trámite o solicitud. |
| Chat | Chat - Copnia en Línea | http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano | El horario de atención son los días hábiles de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. | Mecanismo de interacción con una funcionaria o un funcionario en el horario de atención dispuesto por la entidad. A su vez |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | podrá encontrar la lista de preguntas frecuentes que puede útil para la solicitud o requerimiento del usuario u usuaria. |
|--|--|--|--|--|

4. Glosario

De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y el procedimiento establecido en Peticiones, Quejas y Reclamos de la entidad se define:

- **Accesibilidad:** Grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.
- **Atención al ciudadano:** Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización.
- **Anónimo:** Expresión escrita o de manera verbal, presentado por un cliente externo o interno que no registra los datos de autoría o identidad personal.
- **Desistimiento tácito:** Auto de archivo que se realiza por peticiones y/o inquietudes ciudadanas incompletas, por cuanto pasado un mes de solicitud de ampliación y consolidación de información ésta no fue allegada, dándose por entendido que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación. (Artículo 17 de Ley 1437 de 2011).
- **Invesicres:** Módulo para la gestión del registro de las comunicaciones oficiales tanto recibidas como enviadas.
- **Invesflow:** Es una herramienta de gestión de procesos de negocio (BPM) que automatiza el diseño de los circuitos documentales en la organización, de forma que la información fluya de manera rápida y segura, entre todos los actores encargados de tratarla.
- **Notificación:** Actuación de la administración por medio del cual se comunica oficialmente al interesado un documento expedido por la Entidad.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
- **PQRS:** Iniciales de petición, queja, reclamo y sugerencia. Con estas iniciales se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, sugerencias o felicitaciones recibidos por el COPNIA.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.
- **VUC:** Corresponde a las ventanillas de radicación dispuestas por la Entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.

5. ALCANCE

Con el fin de implementar un adecuado seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que allegan a la entidad por parte de los usuarios y usuarias internas y externas, durante el periodo del primero (01) de enero de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019), se establece como fuente de información la herramienta tecnológica Invesflow, la cual



permite identificar todas las solicitudes y/o trámites que ingresan a través de los canales de comunicación como lo son:

- Ventanilla de correspondencia única CUV
- Correo electrónico
- Página web

Por otro lado, se cuenta con la herramienta tecnológica Natura Software que permite registrar todas las solicitudes realizadas a través del Chat – Copnia en Línea

Finalmente, el sistema Cisco a través del cual se puede registrar las solicitudes o requerimientos realizados por los usuarios y usuarias en la línea telefónica.

De conformidad con los diferentes canales de comunicación a los cuales pueden acceder usuarios y usuarias internos y externos y en el cumplimiento al seguimiento de la gestión y estado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se establece los siguientes lineamientos para tener en cuenta en el análisis de esta:

- Identificar y analizar la información sobre el estado de las PQRS que han sido radicadas y recepcionadas en el área de Atención al Ciudadano, a partir de cada uno de los canales de comunicación con los que cuenta la entidad.
- Análisis general de la gestión de las PQRS, lo cual permita identificar la oportunidad y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.
- A partir del análisis realizado, contribuir en la toma de decisiones por parte del área encargada y de la dirección general, con el fin de generar valor agregado a la atención de las PQRS y proporcionar una adecuada atención al ciudadano en general.

6. CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta

En el cumplimiento de la normatividad legal vigente y de conformidad con el Procedimiento AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos de conformidad con la tipología se establece los tiempos de respuesta de la siguiente manera:

Tabla 2. Tiempos Establecidos de Respuesta

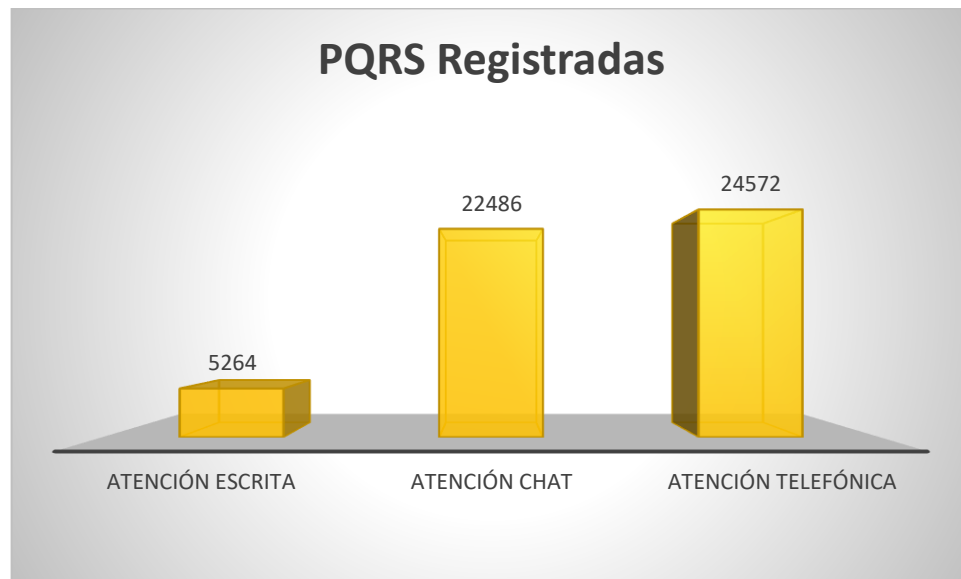
| TIPO | TIEMPO |
|--------------------------------------|-----------------|
| Consultas y verificación de registro | 10 días hábiles |
| Consultas de normatividad | 30 días hábiles |
| Quejas | 15 días hábiles |
| Reclamos | 15 días hábiles |
| Sugerencias | 15 días hábiles |
| Felicitaciones | 15 días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

Fuente: Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos

7. METODOLOGÍA

A partir de la información recopilada de las diferentes herramientas tecnológicas con las que cuenta el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería -Copnia- comprendida durante el periodo del primero (01) de enero de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019) se identificó que se registraron 52.322 solicitudes y/o requerimientos, de los cuales el 47% pertenecen a la Atención telefónica, mientras que la atención escrita y por chat, tiene una representación del 10% y 43% respectivamente.

Gráfica 1. Cantidad PQRS recibidas



Al comparar estos datos con los reportados durante el segundo semestre de 2018 (Ver informe OCI), se observó un incremento del 33% general de las PQRS, al pasar de 39274 en el segundo semestre de 2018 a 52.322 en el primer semestre de 2019. A continuación, se detalla la información que se analizó durante el primer semestre de la vigencia 2019:

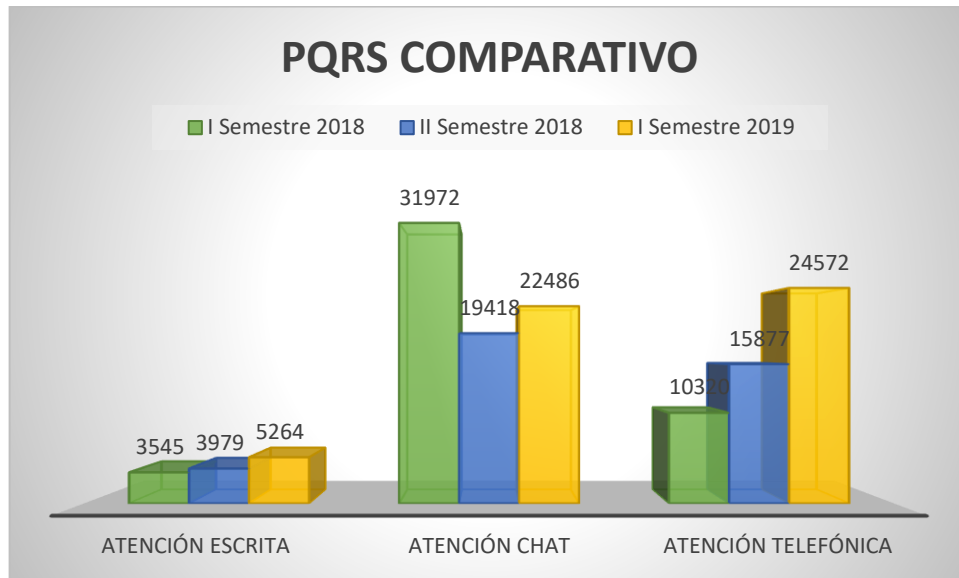
Tabla 3 Cuadro Comparativo Canales de Comunicación

| PQRS | I Semestre 2018 | II Semestre 2018 | I Semestre 2019 |
|----------------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| Atención escrita | 3545 | 3979 | 5264 |
| Atención Chat | 31972 | 19418 | 22486 |
| Atención telefónica | 10320 | 15877 | 24572 |
| Total | 45837 | 39274 | 52322 |

Fuente: Reporte Invesflow PQR - OCI

Así mismo, en cada una de las líneas de atención, se observó incrementos en las solicitudes y/o requerimientos recibidos en los diferentes canales de comunicación, la atención escrita con un aumento del 32%, en el Chat con UN incremento del 16% y atención telefónica con incremento del 55%, como se puede observar en detalle en la siguiente gráfica:

Gráfica 2 Análisis comparativo PQRS



7.1. ATENCIÓN ESCRITA

6.1.1 Tipología PQRS

A partir de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recepcionadas a través de los canales de comunicación de ventanilla única de correspondencia, correo electrónico y página web – formulario PQRS, la Oficina de Control Interno realizó el análisis del informe generado a través de la herramienta tecnológica Invesflow denominado “Reporte General de PQRS”, correspondiente al periodo del primero (01) de enero de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019) se registraron 5264 peticiones y/o quejas, de las cuales el valor más representativo se evidencio en las peticiones asociadas a Consulta Normativa, Consulta Verificación de Registro y Derechos de Petición.

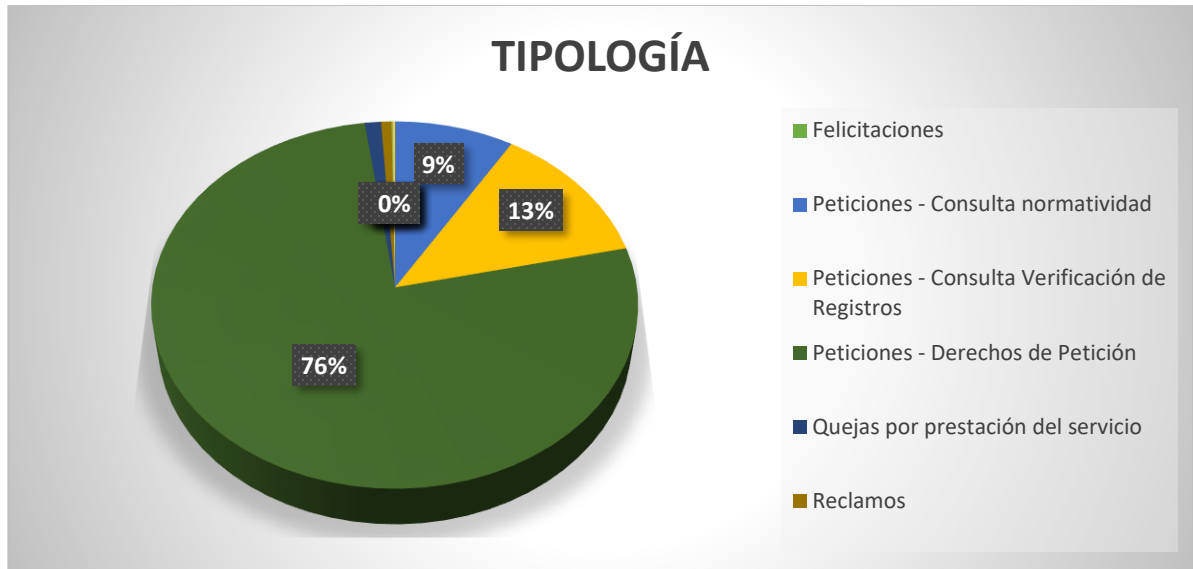
Tabla 4. PQRS - Tipología

| Etiquetas de fila | Cuenta de Expediente |
|---|----------------------|
| Felicitaciones | 1 |
| Peticiones - Consulta normatividad | 458 |
| Peticiones - Consulta Verificación de Registros | 671 |
| Peticiones - Derechos de Petición | 4019 |
| Quejas por prestación del servicio | 62 |
| Reclamos | 40 |
| Sugerencias | 4 |
| Tutelas | 1 |
| (en blanco) | 8 |
| Total general | 5264 |

Fuente: Reporte Invesflow PQR - OCI

De conformidad con la tipología que se encuentra identificada en área de Atención al Ciudadano se observa que del total de las solicitudes y/o requerimientos registrados, el 76% de estas pertenecen a Derechos de petición, seguido de las Consultas de verificación de registros con 13% y posteriormente con un 9% las consultas normativas.

Gráfica 3 PQRS - Tipología



6.1.2. Términos de respuesta

De acuerdo con la información registrada en la herramienta tecnológica Invesflow durante el periodo analizado se evidencio que de las 5264 peticiones y/o solicitudes, se obtuvo un cumplimiento del 79%, es decir 4149 solicitudes y/o peticiones fueron atendidas de conformidad con los tiempos establecidos por la norma. De las 1114 solicitudes y/o peticiones que se encuentran fuera de términos se observa que el 76% de estas corresponden a la tipología de Derechos de petición.

Tabla 2. Términos de PQRS 2018

| Tipo de PQRS | En termino | Fuera de termino | Total PQRS |
|---|-------------|------------------|-------------|
| Felicitaciones | 1 | 0 | 1 |
| Peticiones - Consulta normatividad | 316 | 142 | 458 |
| Peticiones - Consulta Verificación de Registros | 565 | 106 | 671 |
| Peticiones - Derechos de Petición | 3177 | 842 | 4019 |
| Quejas por prestación del servicio | 52 | 10 | 62 |
| Reclamos | 35 | 5 | 40 |
| Sugerencias | 4 | 0 | 4 |
| Tutelas | 0 | 1 | 1 |
| Sin tipo de PQRS | 0 | 8 | 8 |
| Total general | 4149 | 1114 | 5264 |

Fuente: Reporte Invesflow PQR - OCI



Al comparar el comportamiento de las PQRS no respondidas a tiempo, tenemos que para el primer semestre se observa un incremento del 199%, indicador que se evidencia con los registros reportados de PQRS fuera de tiempo, que para el segundo semestre de 2018 fue de 372 y para el primer semestre de 2019 se elevó a 1114.

A partir de los tiempos de respuesta de las PQRS se validó para el total de estas, el tiempo promedio, los tiempos máximos y mínimos en atender el requerimiento y/o solicitud de los usuarios (as). Se observó que el tiempo promedio de la mayoría de las solicitudes registrada es de 11 días hábiles. Por otro lado, se observa que algunas de las peticiones son atendidas de manera inmediata, lo que se considera que la respuesta es entregada el mismo día que se radica. Finalmente evidenciamos que hay registros con más de 40 días hábiles y que a la fecha aún no han culminado el proceso.

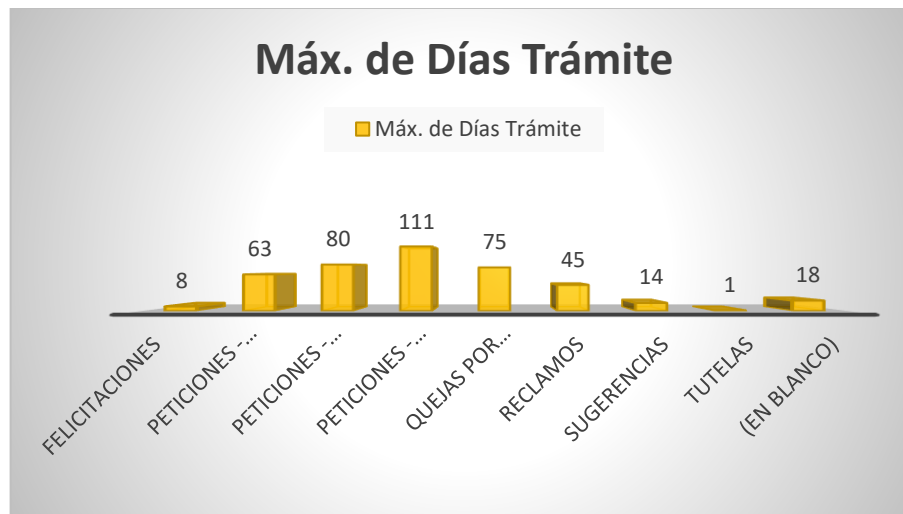
Tabla 5. Tiempos máximos y mínimos en atención de PQRS

| Tipo PQRS | No Radicados | Mín. de Días Trámite | Máx. de Días Trámite | Promedio de Días Trámite |
|---|--------------|----------------------|----------------------|--------------------------|
| Felicitaciones | 1 | 8 | 8 | 8 |
| Peticiones - Consulta normatividad | 458 | 0 | 63 | 23 |
| Peticiones - Consulta Verificación de Registros | 671 | 0 | 80 | 5 |
| Peticiones - Derechos de Petición | 4019 | 0 | 111 | 11 |
| Quejas por prestación del servicio | 62 | 1 | 75 | 11 |
| Reclamos | 40 | 0 | 45 | 11 |
| Sugerencias | 4 | 9 | 14 | 12 |
| Tutelas | 1 | 1 | 1 | 1 |
| (en blanco) | 8 | 2 | 18 | 8 |
| Total general | 5264 | 21 | 415 | 90 |

Fuente: Reporte Invesflow PQRS

A partir de los tiempos máximos y de acuerdo con la tipología se evidenció que, la emisión de la respuesta de un Derecho de Petición fue de 111 días hábiles, para consultas verificación de registros es de 80 días hábiles, para quejas por prestación de servicios es de 75 días hábiles, para consultas normativas de 63 días hábiles y reclamos de 45 días hábiles.

Gráfica 4 Máximos de días de trámite



6.1.3. Competencia de PQRS

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería en cumplimiento de los lineamientos normativos que rigen a la entidad, actualmente cuenta con la centralización de la recepción de todas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias entre otras en el área de Atención al Ciudadano. Sin embargo, la emisión de los conceptos no es competencia únicamente de esta área, sino que se cuenta con el apoyo de las diferentes áreas de la entidad y de las 17 Secretarías Seccionales.

A partir de la competencia en la emisión de conceptos, se identificó que de 5264 PQRS atendidas por medio escrito que se registraron durante el primer semestre del 2019, el área de Atención al ciudadano dio respuesta 4313, siendo el área de Atención al Ciudadano la encargada de dar respuesta al 86% de las solicitudes o/y requerimientos realizados por los usuarios y usuarias.

Tabla 6 Competencia de las PQRS

| Etiquetas de fila | Cuenta de Expediente |
|-----------------------|----------------------|
| ANTIOQUIA | 160 |
| ATLANTICO | 101 |
| BOLIVAR | 45 |
| BOYACA | 21 |
| CALDAS | 17 |
| CAUCA | 23 |
| CESAR | 20 |
| CORDOBA | 14 |
| CUNDINAMARCA | 316 |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4313 |
| NARIÑO | 16 |
| NORTE DE SANTANDER | 22 |
| QUINDIO | 20 |
| RISARALDA | 37 |
| SANTANDER | 17 |
| TOLIMA | 11 |
| VALLE DEL CAUCA | 111 |
| Total general | 5264 |

Fuente: Reporte Invesflow PQRS

En la siguiente grafica se realiza un análisis teniendo en cuenta únicamente la participación de las secretarías seccionales en la emisión de respuestas a los requerimientos, en donde se evidenció que el Seccional Cundinamarca emitió 316 respuestas, seguida de Antioquia con 160 respuestas, Valle del Cauca con 111 respuestas y posteriormente Atlántico. En relación con las demás Secretarías Seccionales la participación está por debajo de las 40 respuestas emitidas.

Gráfica 5 Competencia PQRS - Seccionales





6.1.3.1 Términos de respuesta por Competencia

De acuerdo con la información reportada el área de atención al ciudadano evidenció el mayor número de respuestas extemporáneas. Sin embargo, teniendo en cuenta el volumen de peticiones y/o solicitudes recepcionadas en el área se observó que el nivel de incumplimiento en los tiempos en relación con las 4313 solicitudes es del 22%, es decir 962 PQRS fuera de términos.

Tabla 7 Términos de respuesta por competencia

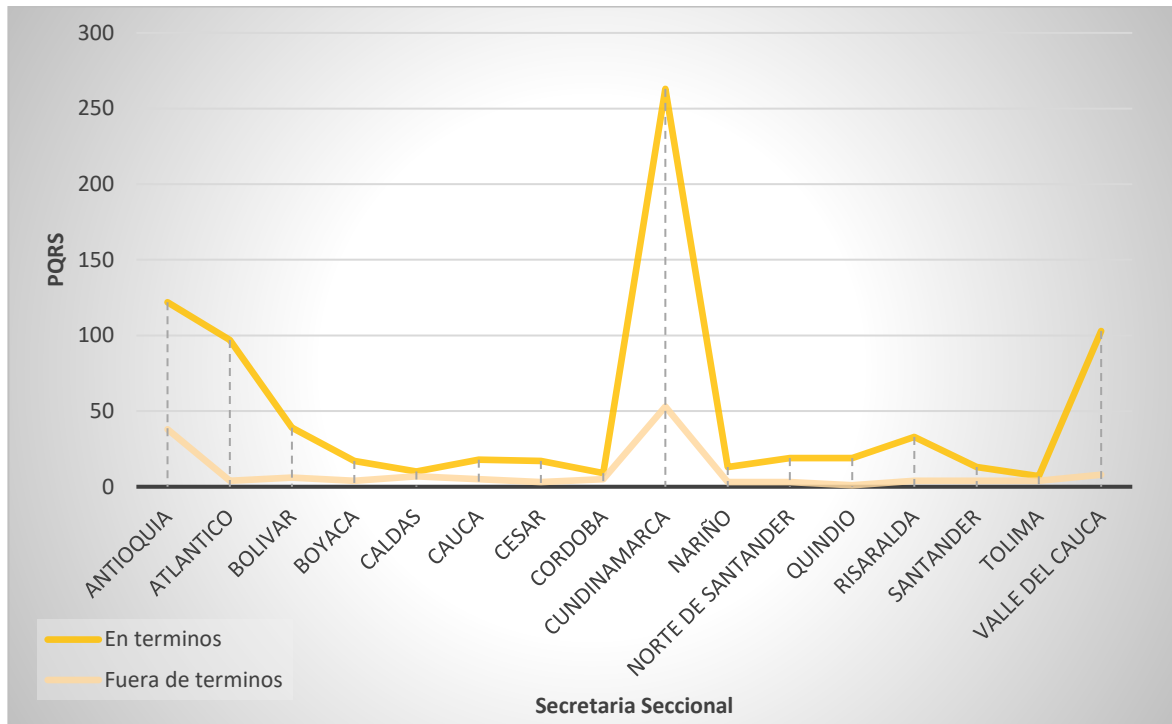
| Etiquetas de fila | Total de Expedientes | En términos | Fuera de términos |
|------------------------------|----------------------|-------------|-------------------|
| ANTIOQUIA | 160 | 122 | 38 |
| ATLANTICO | 101 | 97 | 4 |
| BOLIVAR | 45 | 39 | 6 |
| BOYACA | 21 | 17 | 4 |
| CALDAS | 17 | 10 | 7 |
| CAUCA | 23 | 18 | 5 |
| CESAR | 20 | 17 | 3 |
| CORDOBA | 14 | 9 | 5 |
| CUNDINAMARCA | 316 | 263 | 53 |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4313 | 3352 | 962 |
| NARIÑO | 16 | 13 | 3 |
| NORTE DE SANTANDER | 22 | 19 | 3 |
| QUINDIO | 20 | 19 | 1 |
| RISARALDA | 37 | 33 | 4 |
| SANTANDER | 17 | 13 | 4 |
| TOLIMA | 11 | 7 | 4 |
| VALLE DEL CAUCA | 111 | 103 | 8 |
| Total general | 5264 | 4151 | 1114 |

Fuente: Reporte Invesflow PQRS

Respecto a las respuestas a PQRS por parte de los seccionales, se observó que 951 fueron competencia de los seccionales, de las cuales la Secretaria Seccional de Cundinamarca emitió 316 respuestas, la cual tiene una participación del 33% en relación con las otras Secretarías Seccionales

Por otro lado, la Secretaria de Cundinamarca presentó un nivel de incumplimiento del 17% del total de los conceptos emitidos, mientras que la Secretaria Seccional del Valle del Cauca obtuvo un 7% de incumplimiento en los términos establecidos por la normatividad vigente, emitiendo 111 respuestas a las solicitudes realizadas por los usuarios y usuarias.

Gráfica 6 Términos de respuesta por Secretaria Seccional



6.1.3.2. Términos de respuesta por competencia

De conformidad con los términos de respuesta de cada una de las Secretarías Seccionales y del Área de Atención al Ciudadano se desarrolló un análisis de los tiempos máximos, mínimos y promedios en la emisión de los conceptos, observando que en la mayoría de las Secretarías Seccionales y en el área de Atención al ciudadano el tiempo mínimo de respuesta es de 0 días, considerándose que el mismo día del registro de la solicitud y/o requerimiento se emitió concepto sobre la misma. El máximo de días hábiles de un trámite está por encima de los 20 días hábiles. Siendo los siguientes Seccionales los que presentan más demoras en la emisión de conceptos, en primer lugar, se encuentra la Secretaría Seccional de Norte de Santander con 118 días hábiles, seguido del Área de Atención al Ciudadano con 111 días hábiles, continua la Secretaría Seccional de Bolívar con 92 días hábiles y finalmente la Secretaría Seccional de Cundinamarca con 80 días hábiles. A excepción de la Secretaría de Norte de Santander las demás Secretarías mencionadas son las que mayor participación tienen en la emisión de conceptos.

En relación a los tiempos promedios se observa que la mayoría de las Secretarías Seccionales emiten concepto antes de los 10 días hábiles, sin embargo, la Secretaría Seccional de Norte de Santander tiene un tiempo promedio de 56 días hábiles, lo cual se debe principalmente a que esta Secretaría no presenta un alto volumen de PQRS atendidas y teniendo en cuenta que el tiempo máximo del trámite se encuentra en 118 días hábiles, esto con lleva a que el indicador promedio sea tan elevado.

Tabla 8 Términos de respuesta por competencia

| Etiquetas de fila | No Radicados | Mín. de Días Trámite | Máx. de Días Trámite | Promedio de Días Trámite |
|-----------------------|--------------|----------------------|----------------------|--------------------------|
| ANTIOQUIA | 160 | 0 | 76 | 9 |
| ATLANTICO | 101 | 0 | 20 | 6 |
| BOLIVAR | 45 | 0 | 92 | 8 |
| BOYACA | 21 | 0 | 45 | 7 |
| CALDAS | 17 | 0 | 31 | 13 |
| CAUCA | 23 | 0 | 16 | 6 |
| CESAR | 20 | 0 | 33 | 9 |
| CORDOBA | 14 | 1 | 23 | 10 |
| CUNDINAMARCA | 316 | 0 | 80 | 7 |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4313 | 0 | 111 | 12 |
| NARIÑO | 16 | 0 | 27 | 7 |
| NORTE DE SANTANDER | 22 | 5 | 118 | 56 |
| QUINDIO | 20 | 1 | 36 | 8 |
| RISARALDA | 37 | 0 | 75 | 7 |
| SANTANDER | 17 | 0 | 26 | 8 |
| TOLIMA | 11 | 0 | 37 | 12 |
| VALLE DEL CAUCA | 111 | 0 | 23 | 5 |
| Total general | 5264 | 7 | 869 | 190 |

Fuente: Reporte Invesflow PQRS

6.1.3. Análisis Comparativo

Se efectuó un análisis comparativo de las PQRS registradas durante los últimos 3 semestres, en donde se verifica la cantidad y la oportunidad en la atención de las solicitudes y/o reclamaciones, observando que

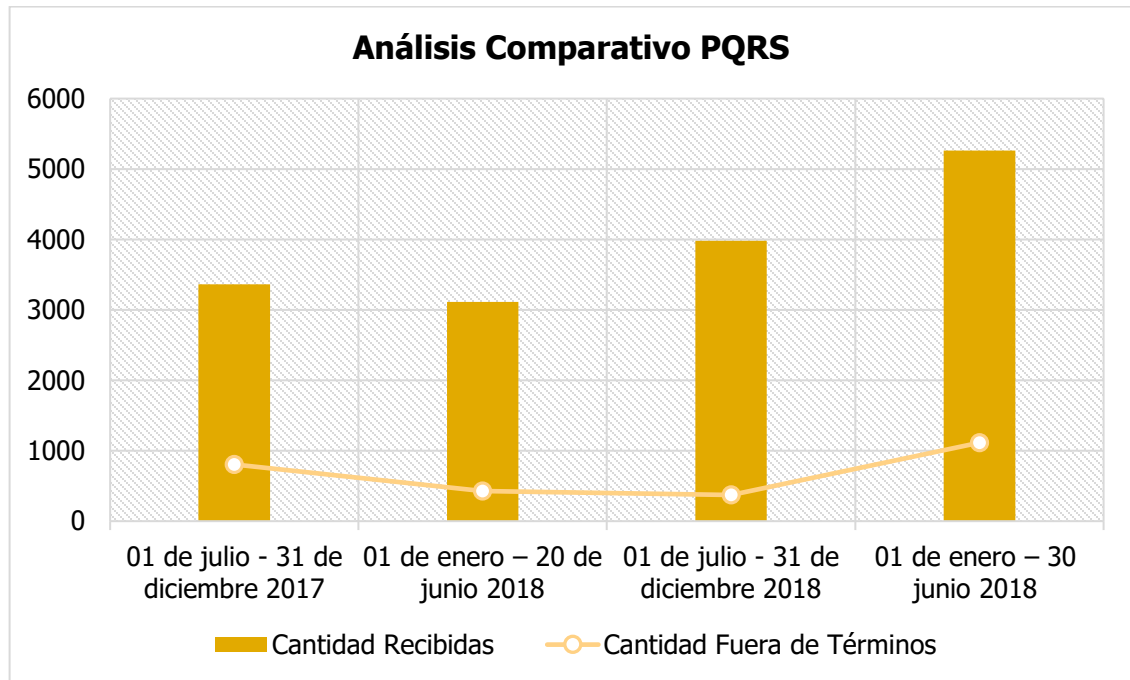
Tabla 9 Análisis Comparativo PQRS

| Periodos | Cantidad Recibidas | Cantidad Fuera de Términos | Porcentaje Incumplimiento |
|------------------------------------|--------------------|----------------------------|---------------------------|
| 01 de julio - 31 de diciembre 2017 | 3362 | 804 | 24% |
| 01 de enero – 30 de junio 2018 | 3115 | 430 | 14% |
| 01 de julio - 31 de diciembre 2018 | 3979 | 372 | 9% |
| 01 de enero – 30 junio 2019 | 5264 | 1114 | 21% |

Fuente: Reporte Invesflow PQRS

De acuerdo con el análisis comparativo realizado se evidencia un aumento significativo en las peticiones y/o solicitudes recepcionadas en los últimos semestres. Se observó que en el primer semestre del 2018 se emitieron 3115 PQRS y para el mismo periodo de la vigencia 2019 se han emitido 5264, lo cual significa un aumento en un 169% para la vigencia actual.

Gráfica 7 Análisis Comparativo PQRS



Por otro lado, se evidenció un aumento del 21% en el incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad legalmente vigente para el primer semestre del 2019, para el II semestre del 2018 la cantidad de peticiones y/o solicitudes fuera de términos fue del 9%. El análisis permitió evidenciar que el promedio de PQRS fuera de términos por semestre fue de 400.

Es aumento en las solicitudes y/o requerimientos permite no solo identificar la cantidad de conceptos que ha tenido que emitir la entidad, sino que a su vez refleja el interés de los usuarios y usuarias por acercarse a los temas de interés y acciones que realiza el Copnia; sino a su vez, como la entidad empieza a ser reconocida por los actores directos, grupos de interés y la comunidad en general.

6.1.3.1. Análisis comparativo por tipología de PQRS

Es pertinente tener en cuenta donde se concentra la mayor cantidad de solicitudes y/o requerimientos que se registran en el área de Atención al Ciudadano. Desde este análisis se observó que las solicitudes más representativas se asocian en primer lugar a Derechos de Petición, seguidos de Consulta Verificación de Registros y finalmente a Consulta Normativa, se pudo observar que durante los últimos cuatro (04) semestres se han registrado en promedio 2530 solicitudes y/o requerimientos de Derechos de Petición, 1530 Consultas de verificación de Registros y 390 Consultas de Normatividad.

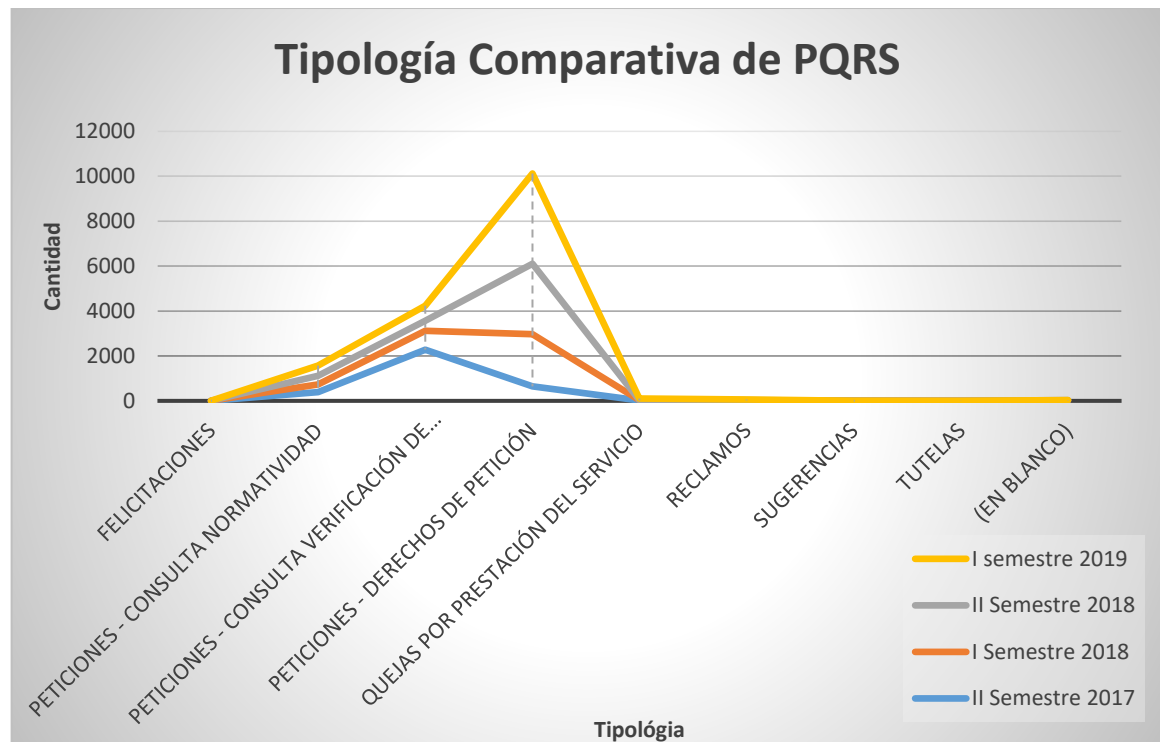
Tabla 10 Tipología Comparativa de PQRS

| Etiquetas de fila | II Semestr e 2017 | I Semestr e 2018 | II Semestr e 2018 | I semestr e 2019 |
|--|-------------------|------------------|-------------------|------------------|
| Felicitaciones | 4 | 1 | 4 | 1 |
| Peticiones - Consulta normatividad | 391 | 345 | 376 | 458 |
| Peticiones - Consulta Verificación de Registros | 2277 | 842 | 445 | 671 |
| Peticiones - Derechos de Petición | 642 | 2328 | 3134 | 4019 |
| Quejas por prestación del servicio | 13 | 16 | 6 | 62 |
| Reclamos | 21 | 2 | 5 | 40 |
| Sugerencias | 2 | 1 | 1 | 4 |
| Tutelas | | | | 1 |
| (en blanco) | 12 | 10 | 8 | 8 |
| Total general | 3362 | 3545 | 3979 | 5264 |

Fuente: Reporte Invesflow PQRS

Considerando los Derechos de Petición como el principal recurso utilizado por los usuarios y usuarias para presentar solicitudes, se evidenció que la tendencia en los últimos semestres analizados fue en aumento, pasando de 642 requerimientos en el II semestre del 2017 a emitir 4019 respuestas para el I semestre del 2019. Es pertinente analizar que el indicador de Consulta de verificación de registros durante el segundo semestre de la vigencia 2017 presento el mayor número de solicitudes, lo cual no significa que todas estas se encuentren asociadas a esta tipología, ya que de conformidad con las auditorías realizadas durante este periodo se pudo observar que la clasificación de la PQRS de acuerdo con su tipología se estaría realizando de manera incorrecta, lo cual aumento el indicador.

Gráfica 8 Tipología Comparativa de PQRS



6.2. ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR CHAT

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería cuenta con una herramienta tecnológica que le permite obtener un Software especializado de chat el cual se encuentra integrado a la página web de la entidad, que garantiza la compatibilidad con navegadores web y móviles. Dicha herramienta tecnológica cuenta con un sistema de ayuda automático, el cual fue construido a partir de aquellas preguntas frecuentes que se identificaron asociadas a:

- Atención al Ciudadano
- Denuncias
- Generalidades Copnia
- Oficinas Seccionales
- Otros Consejos
- Tramites

Esta herramienta permite que la atención que tienen los usuarios y usuarias con los asesores y asesoras de la entidad sea para solicitudes y/o requerimientos específicos y de mayor complejidad.

6.2.1. Atención Chat

Teniendo en cuenta que la herramienta tecnológica permite la generación de indicadores y reportes, la Oficina de Control Interno en pro de desarrollar un adecuado y correcto análisis de los requerimientos registrados por el Chat en línea, realizó el análisis a partir del "Reporte ChatBot", correspondiente al periodo del primero (01) de enero de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de junio de dos mil diecinueve (2019).

De conformidad con el reporte generado se evidenciaron 22.486 registros, de los cuales 18.398 solicitudes y/o requerimientos obtuvieron respuesta a partir de las preguntas frecuentes que se encuentran automatizadas en el chat y 4088 requirieron apoyo de un asesor y/o asesora.

Se observo que para los meses de enero y mayo la atención con apoyo de un asesor o asesora fue de 842 y 1142 requerimientos y/o solicitudes respectivamente.

Tabla 11 Atención Chat

| Mes | Cantidad | Asesor (a) | Chat automático |
|--------------|--------------|-------------|-----------------|
| enero | 4524 | 842 | 3682 |
| febrero | 3519 | 702 | 2817 |
| marzo | 3348 | 372 | 2976 |
| abril | 3299 | 265 | 3034 |
| mayo | 4701 | 1142 | 3559 |
| junio | 3095 | 765 | 2330 |
| Total | 22486 | 4088 | 18398 |

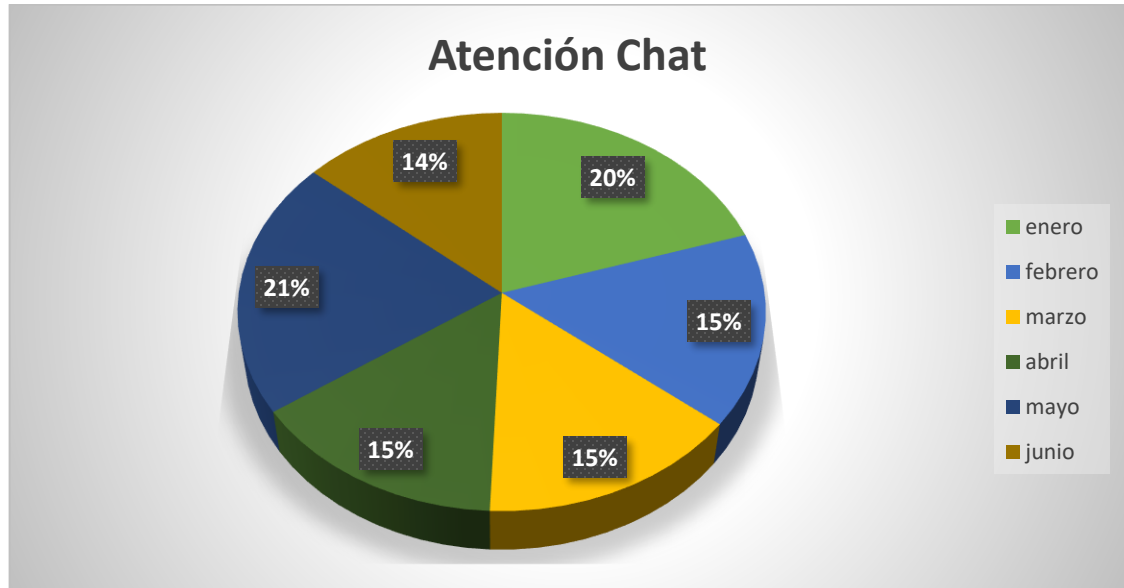
Fuente: Reporte ChatBot

De conformidad con el análisis realizado se observó que se mantienen un promedio de 3300 solicitudes del chat atendidas, las cuales representa un 15% del total de las registradas durante el



primer semestre. Sin embargo, durante los meses de enero y mayo la cantidad de solicitudes y requerimientos a través del chat aumento a más de 4500 por mes, las cuales representan un 20%.

Gráfica 9 Atención Chat



6.2.2. Tiempo de Atención Chat

Del reporte generado se identificaron 4088 solicitudes y/o requerimientos en donde fue necesario la intervención de un asesor (a), a partir de este informe se realizó un análisis a la oportunidad en la atención del chat, evidenciando que los rangos establecidos entre 00:05:00 - 00:09:59 y 00:10:00 - 00:19:59 son los que mayor relevancia tienen durante el primer semestre.

Tabla 12 Tiempo de Atención Chat

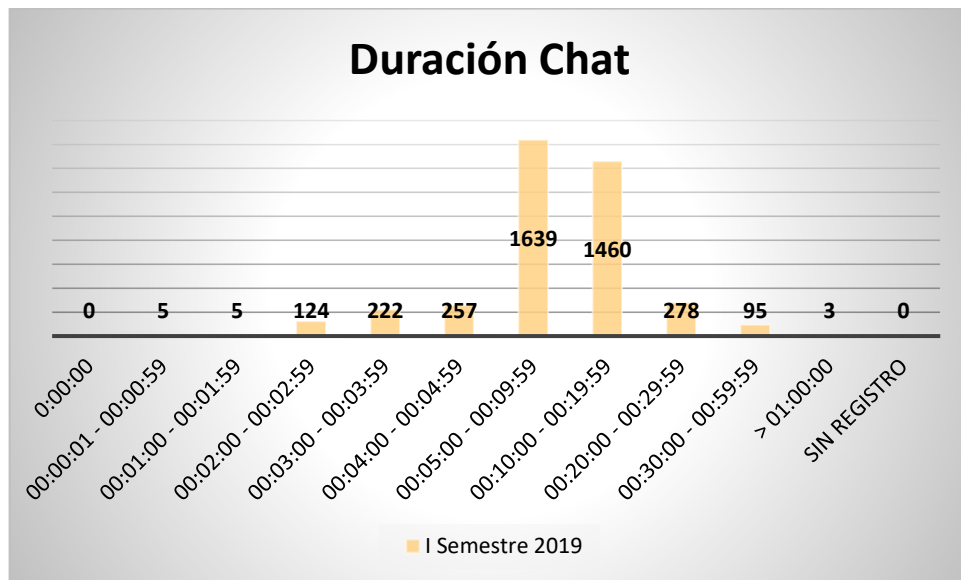
| Rangos de Tiempo | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| 00:00:01 - 00:00:59 | | | | 2 | 1 | 2 |
| 00:01:00 - 00:01:59 | | | | 3 | 1 | 1 |
| 00:02:00 - 00:02:59 | 24 | 24 | 18 | 8 | 26 | 24 |
| 00:03:00 - 00:03:59 | 55 | 43 | 15 | 14 | 67 | 28 |
| 00:04:00 - 00:04:59 | 56 | 57 | 13 | 13 | 71 | 47 |
| 00:05:00 - 00:09:59 | 396 | 274 | 128 | 99 | 456 | 286 |
| 00:10:00 - 00:19:59 | 263 | 241 | 142 | 98 | 420 | 296 |
| 00:20:00 - 00:29:59 | 31 | 50 | 39 | 23 | 74 | 61 |
| 00:30:00 - 00:59:59 | 15 | 12 | 17 | 5 | 26 | 20 |
| > 01:00:00 | 2 | 1 | | | | |
| Total | 842 | 702 | 372 | 265 | 1142 | 765 |

Fuente: Reporte ChatBot

Otro aspecto que se evidenció fue el tiempo promedio de atención, entre los rangos de 00:05:00 - 00:09:59 y 00:10:00 - 00:19:59, en el primero rango se realizó registro de 1639 solicitudes en promedio durante el primer semestre del 2019 y en el segundo 1460, es pertinente tener en cuenta que este lapso es el doble del tiempo del anterior registro.

Por otro lado, el rango establecido entre 00:20:00 - 00:29:59 en el cual se registraron 278 solicitudes, siendo este un periodo de duración muy alto para la atención a un usuario (a), cabe señalar que la atención del chat a través de un asesor (a) puede aumentar principalmente por error de conexión de los usuarios (as), y que en un análisis profundo de estas solicitudes se logra evidenciar que el solicitante intenta restablecer la conexión en varias oportunidades.

Gráfica 10 Tiempo de atención Chat



Actualmente el sistema de Atención por Chat del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería se encuentra centralizado en el área de Atención al Ciudadano, sin embargo, el análisis nos permite identificar la procedencia de los usuarios (as) identificando que Bogotá es la ciudad con mayor atención por chat, seguida de los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca y Santander.

Gráfica 11 Atención Chat por Departamento



6.2.3. Análisis Comparativo Atención Chat

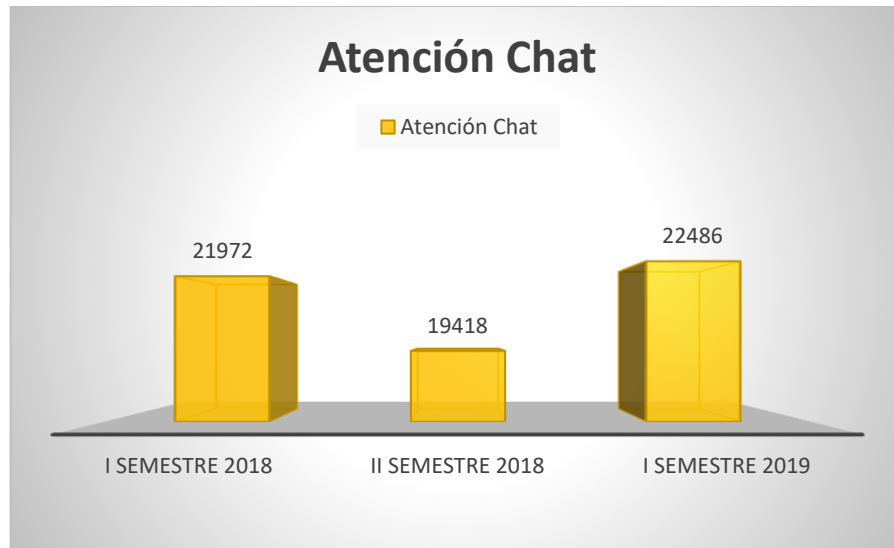
Durante los últimos tres semestres se pudo evidenciar que en promedio se han registrado 21300 solicitudes y/o requerimientos a través de la Atención por Chat, para la vigencia 2019 el número de atención ha aumentado, pero la herramienta automática de chat que permite dar respuesta a las preguntas frecuentes de los usuarios ha contribuido a que la atención con intervención de un asesor (a) haya disminuido notablemente.

Tabla 13 Análisis Comparativo Chat

| Concepto | I Semestre 2018 | II Semestre 2018 | I Semestre 2019 |
|----------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| Atención Chat | 21972 | 19418 | 22486 |

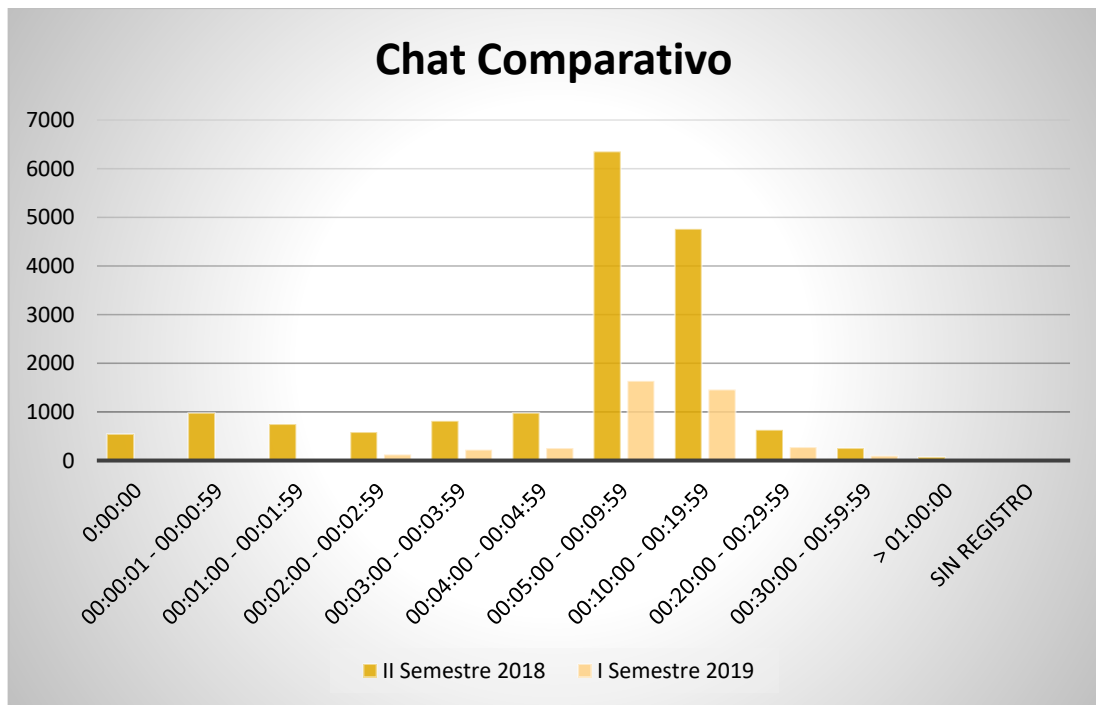
Fuente: Reporte ChatBot - LiveChat

Gráfica 12 Análisis Comparativo Chat



A partir de la oportunidad en la atención del Chat se realizó un análisis comparativo del último semestre del 2018 y el primer semestre del 2019, se observó que los rangos de tiempo en la atención de los requerimientos y/o solicitudes esta entre 00:05:00 - 00:09:59 y 00:10:00 - 00:19:59, teniendo un promedio de 4000 y 3000 respectivamente de solicitudes en este periodo de tiempo.

Gráfica 13 Chat Comparativo



6.3. ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR LÍNEA TELEFÓNICA

6.3.1. Atención Línea Telefónica

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

Es pertinente tener en cuenta que la atención de la línea telefónica se encuentra centralizada y a cargo del área de Atención al Ciudadano, de conformidad con el reporte que se generó se realizó el registro de 24.572 solicitudes a través de la línea telefónica, se observó que el nivel de atención es del 92%, es decir se atendieron 22633 solicitudes.

Tabla 14 Nivel de Atención Telefónica

| Entrantes | Atendidas | No Atendidas | Nivel Atención | Nivel de No Atendidas |
|-----------|-----------|--------------|----------------|-----------------------|
| 24572 | 22633 | 1939 | 92% | 8% |

Fuente: Reporte Cisco

De acuerdo con la información registrada se observa que en promedio por mes la atención de telefónica fue de 4000 aproximadamente, siendo el mes de junio el que mes en donde más solicitudes y/o requerimientos se recibieron. Mientras que, el mes de abril solo registro un índice de 3236 PQRS.

Gráfica 14 Atención Línea Telefónica



6.3.2. Tiempo de Atención Línea Telefónica

A partir de la cantidad de registros telefónicos que se obtuvieron del informe se realizó un análisis de la duración de las llamadas en donde se observó que el mayor número de llamadas se encuentran registradas en los rangos promedio de 00:01:00 - 00:01:59 y 00:02:00 - 00:02:59, en donde se atendieron 7266 y 4830 llamadas respectivamente.

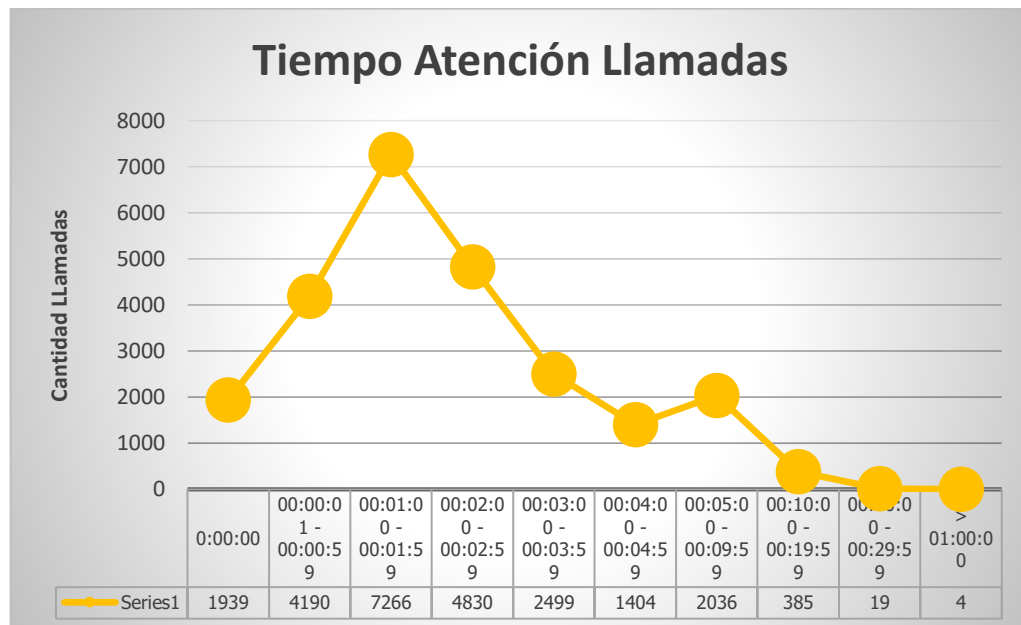
Tabla 15 Tiempo de Atención Línea Telefónica

| Rangos de Tiempo | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 0:00:00 | 306 | 605 | 384 | 197 | 281 | 166 |
| 00:00:01 - 00:00:59 | 741 | 764 | 485 | 569 | 731 | 900 |
| 00:01:00 - 00:01:59 | 1618 | 1144 | 854 | 895 | 1243 | 1512 |
| 00:02:00 - 00:02:59 | 905 | 814 | 626 | 607 | 837 | 1041 |
| 00:03:00 - 00:03:59 | 334 | 434 | 419 | 351 | 435 | 526 |
| 00:04:00 - 00:04:59 | 158 | 217 | 264 | 205 | 236 | 324 |
| 00:05:00 - 00:09:59 | 179 | 308 | 440 | 332 | 382 | 395 |
| 00:10:00 - 00:19:59 | 28 | 54 | 88 | 76 | 80 | 59 |
| 00:20:00 - 00:29:59 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| > 01:00:00 | | 1 | | 1 | | 2 |
| Total | 4271 | 4345 | 3563 | 3236 | 4230 | 4927 |

Fuente: Reporte Cisco

De acuerdo con la información reportada se identificó que los tiempos promedios de duración de las solicitudes y/o requerimientos están entre 00:01:00 - 00:03:59, dentro de estos rangos de tiempo se registraron 18785, lo cual representa el 77% del total de las llamadas que se registraron.

Gráfica 15 Tiempo de Atención Línea Telefónica





6.3.3. Análisis comparativo Atención Telefónica

A partir de los informes realizados por el área de Control Interno se realizó un análisis comparativo de los últimos tres semestres de la atención telefónica registrada por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, en donde para este último semestre se evidenció un aumento significativo del 54% de las solicitudes y/o requerimientos, teniendo 10320 en el primer semestre del 2018 y para el primer semestre del 2019 se registraron 22633.

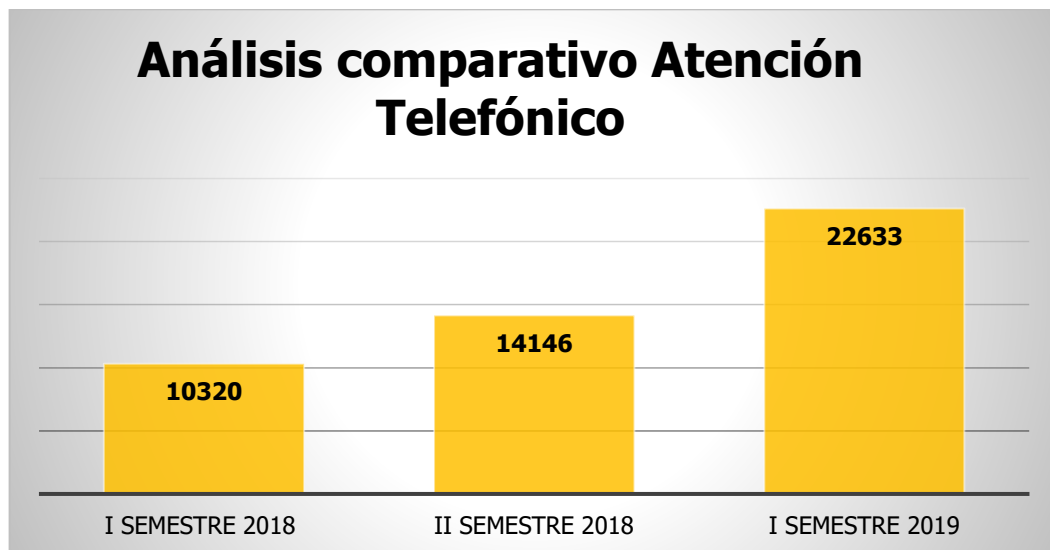
Tabla 16 Análisis comparativo Atención Telefónica

| I Semestre 2018 | II Semestre 2018 | I Semestre 2019 |
|-----------------|------------------|-----------------|
| 10320 | 14146 | 22633 |

Fuente: Reporte Cisco -OCI

Por otro lado, se ha podido observar que la atención telefónica ha venido aumentando de manera significativa, y se convierte en una herramienta efectiva y oportuna para brindar atención a los diferentes requerimientos y/o solicitudes de los usuarios (as). De conformidad con los datos registrados se puede considerar que en promedio se están atendiendo 15.700 llamadas telefónicas por semestre.

Gráfica 16 Análisis comparativo Atención Telefónica



Análisis comparativo tiempo promedio Atención Telefónica

Teniendo en cuenta el comportamiento de los registros de las llamadas en los último tres semestres se observó que el rango promedio de la duración de las llamadas para la atención de las solicitudes y/o requerimientos de los usuarios (as) está entre 00:01:00 - 00:01:59 y 00:02:00 - 00:02:59. Siendo el primer rango de tiempo el más significativo, se estima que en promedio por semestre se atendieron 5380 llamadas en ese rango de tiempo, mientras que en el segundo fue de 3530.

Tabla 17 Análisis comparativo tiempo promedio Atención Telefónica

| Rangos de Tiempo | I Semestre 2018 | II Semestre 2018 | I Semestre 2019 |
|---------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 00:00:01 - 00:00:59 | 2094 | 2792 | 4190 |
| 00:01:00 - 00:01:59 | 3628 | 5246 | 7266 |
| 00:02:00 - 00:02:59 | 2382 | 3380 | 4830 |
| 00:03:00 - 00:03:59 | 1084 | 1350 | 2499 |
| 00:04:00 - 00:04:59 | 496 | 616 | 1404 |
| 00:05:00 - 00:09:59 | 553 | 653 | 2036 |
| 00:10:00 - 00:19:59 | 80 | 93 | 385 |
| 00:20:00 - 00:29:59 | 3 | 16 | 19 |
| > 01:00:00 | | | 4 |
| Total | 10320 | 14146 | 22633 |

Fuente: Reporte Cisco -OCI

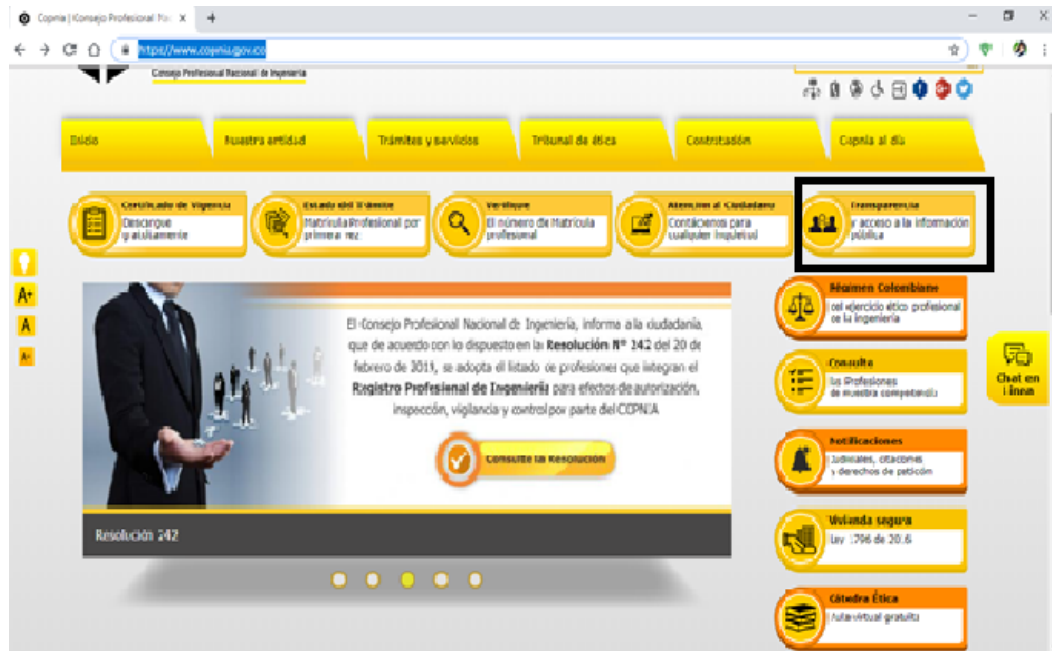
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

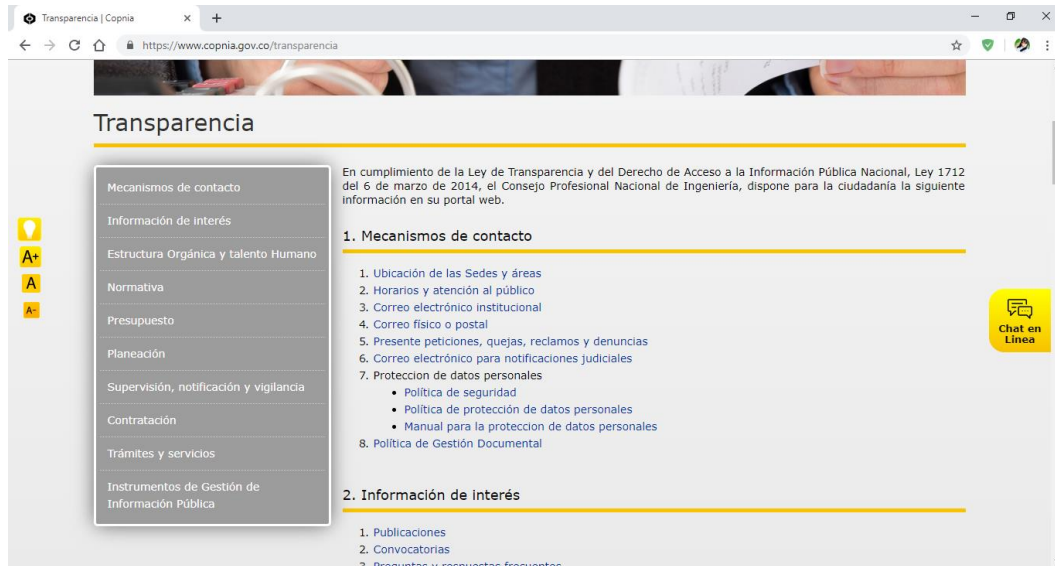
De conformidad con lo establecido la Ley 1474 de 2011 artículo 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios 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*”, en el cumplimiento de la norma el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, cuenta con una herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes de información, consultas, sugerencias y felicitaciones, a la cual se puede acceder a través del siguiente enlace <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano>.





A su vez, se da cumplimiento a 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", el cual se puede evidenciar en el siguiente enlace

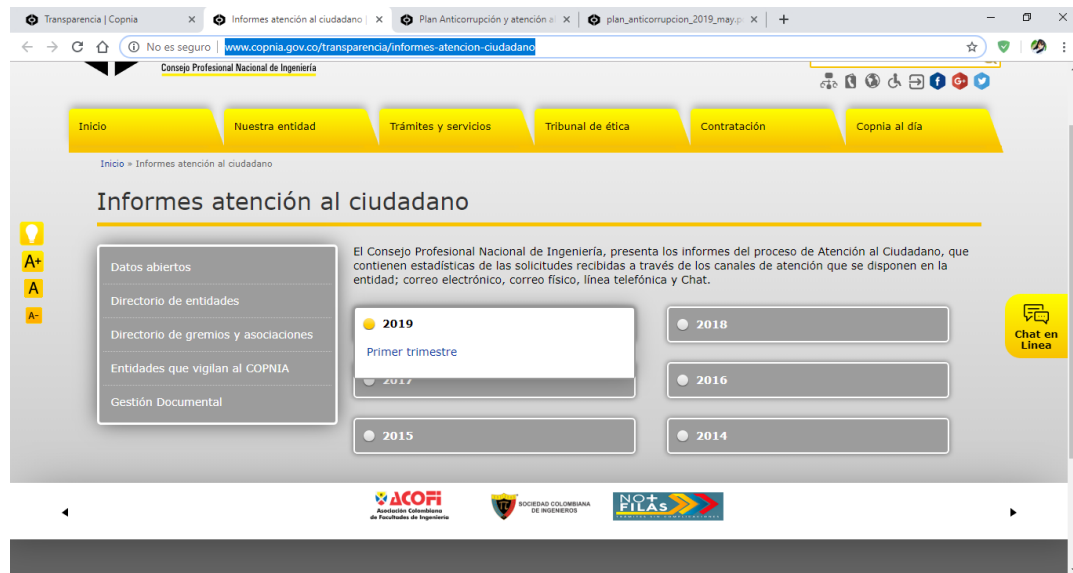




- ✓ De acuerdo con los lineamientos establecidos en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, registró en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de Atención al Ciudadano, a las cuales la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y control oportunamente. En el siguiente enlace https://copnia.gov.co/sites/default/files/transparencia/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/2019-01-01-000000/plan_anticorrupcion_2019_may.pdf se puede evidenciar el "Plan de Anticorrupción y de Atención Ciudadano" en donde se establecen las actividades orientadas a mitigar los riesgos de corrupción y acciones encaminadas a mejorar la prestación de los servicios que se le ofrecen a los Ciudadanos (as).



- ✓ Se observó que en el enlace <http://www.copnia.gov.co/transparencia/informes-atencion-ciudadano> se publicó el informe correspondiente a las PQRS recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2019



- ✓ A partir de los análisis comparativos que se realizaron en este informe se observó que durante la vigencia 2019 hay un aumento significativo de la PQRS que se han registrado en el área de Atención al Ciudadano a través de los canales de comunicación que tiene la entidad. Esto ha conllevado a que en algunos momentos la oportunidad se vea afectada, sin embargo, el equipo de trabajo de manera permanente implementa estrategias que contribuyan a tener un nivel de cumplimiento por encima del 80%. Frente a la calidad los usuarios (as) manifiestan sentirse satisfechos con los conceptos emitidos por la entidad.
- ✓ Se observa que las razones principales de consulta de los usuarios (as) se asocian a:
 - Demoras en los trámites de Matricula y/o Certificado Profesional
 - Competencia del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería sobre algunas profesiones.
 - Inconvenientes o errores en la página web para realizar el trámite de matricula
 - Puntos de atención a nivel nacional
 - Inquietudes de donde pueden reclamar su tarjeta profesional o cuanto se demora la entrega de esta en la dirección registrada al momento de iniciar el trámite.
- ✓ Al momento de generar los reportes a través de las diferentes herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad, se evidencio que no existe un único reporte, lo cual impide determinar con exactitud las solicitudes y/o requerimientos realizados por los usuarios (as). Se recomienda solicitarle al proveedor la creación de un informe más claro y adecuado para realizar un adecuado seguimiento a las PQRS, en donde en este pueda determinar la calidad y oportunidad en la emisión de los conceptos o la atención de estas.
- ✓ En relación con las solicitudes por devolución de dineros, es necesario tener en cuenta que para la atención de este tipo de solicitudes se requiere contar con el apoyo de otra área encargada de realizar el respectivo tramite, se considera pertinente establecer y/o reglamentar las acciones necesarias que permitan dar cumplimiento a los términos establecidos por la norma y a su vez, brindarle una atención adecuada y oportuna al usuario (a)



- ✓ Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad legal vigente respecto al deber de informar al ciudadano (a) el incumplimiento en los términos para atender y/o emitir un concepto frente a su solicitud o requerimiento. Argumentando las razones por las cuales no ha sido posible emitir la respuesta.
- ✓ Se recomienda que en caso de que la solicitud y/o requerimiento no sea competencia del área de Atención al Ciudadano, se realice el traslado de manera oportuna con el fin de que el responsable asignado cuente con el tiempo necesario para atender la solicitud y a su vez, este pueda dar cumplimiento a los términos establecidos por la norma.
- ✓ Se sugiere realizar procesos de sensibilización y socialización a todos los funcionarios (as) de la entidad sobre la importancia de generar una adecuada y oportuna atención a los ciudadanos (as) y a su vez, tener en cuenta las implicaciones tanto positivas como negativas que esto tiene para la entidad.
- ✓ informa de manera permanente las fallas o errores de conexión que se presentan en las herramientas tecnológicas que se requieren para brindar atención a cada uno de los canales de comunicación con los que cuenta la entidad, con el fin de implementar estrategias de mejora que garanticen la prestación de los servicios a los usuarios (as)
- ✓ 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".

ANEXOS:

- Base PQRS.
- Reporte ChatBot
- Reporte Cisco
- Informes OCI

ALBERTO CASTIBLANCO BEDOYA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

Proyecto: Katerine Johana Cely Ortiz