



ENERO - JUNIO DE 2020

**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



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. ALCANCE	4
4. CANALES DE ATENCIÓN	4
5. CONDICIONES GENERALES.....	5
6. ANALISIS DE DATOS.....	7
7. ATENCIÓN ESCRITA.....	8
7.1.1 Tipología PQRS	8
7.1.2. Términos de respuesta	10
7.2 ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR CHAT	12
7.2.1 Atención Chat	12
7.3 ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR LÍNEA TELEFÓNICA.....	14
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16



Tablas

Tabla 1. Canales de Atención.....	4
Tabla 2. Tiempos Establecidos de Respuesta	6
Tabla 3 Número de PQRS por fuente de transmisión	7
Tabla 4. PQRS- Tipología	8
Tabla 5. Histórica PQRS escritos.....	10
Tabla 6. Porcentaje de Incumplimiento por semestres	11
Tabla 7. Términos de PQRS 2019-2020.....	12
Tabla 8. Atención Chat Primer Semestre 2020.....	13
Tabla 9. Llamadas entradas por mes	15
Tabla 10 Estado llamadas- Primer Semestre 2020	15
Tabla 11. Comparativo nivel de No Atencion	15
Tabla 12. No Incumplimientos PQRS escritas	16
Tabla 13. Correos Atendidos	17



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. ALCANCE

El documento describe las acciones adelantadas por la entidad desde el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2020, a partir de 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. En el cumplimiento de la normatividad legamente vigente, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería -Copia- 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 Contáctenos		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 Ingeniería -Copia- y su sede Nacional. https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion	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.



Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
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.
Telefónico	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.

5. CONDICIONES GENERALES

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 y el treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020), se establece como fuente de información la herramienta tecnológica gestor documental, 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.

Tiempos de respuesta

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

Tabla 2. Tiempos Establecidos de Respuesta

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

Fuente: Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos



6. ANALISIS DE DATOS

Tenido en cuenta la información registrada en las diferentes herramientas tecnológicas con las que cuenta el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería -Copnia, se identificó el registro de 49.711 solicitudes y/o requerimientos, durante el periodo del primero (01) de enero de dos mil veinte (2020) al treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020). Este resultado representó una disminución del 5% respecto al primer semestre del año 2019, cuyo dato registro para esa época un total de 52.322.

En el siguiente cuadro se observa la cantidad de solicitudes de PQRS recepcionadas, según la información entregada por el área de atención al ciudadano, destacando que el 73% proviene de chat, el 17% a través de medio telefónico y el 10% por medio escrito.

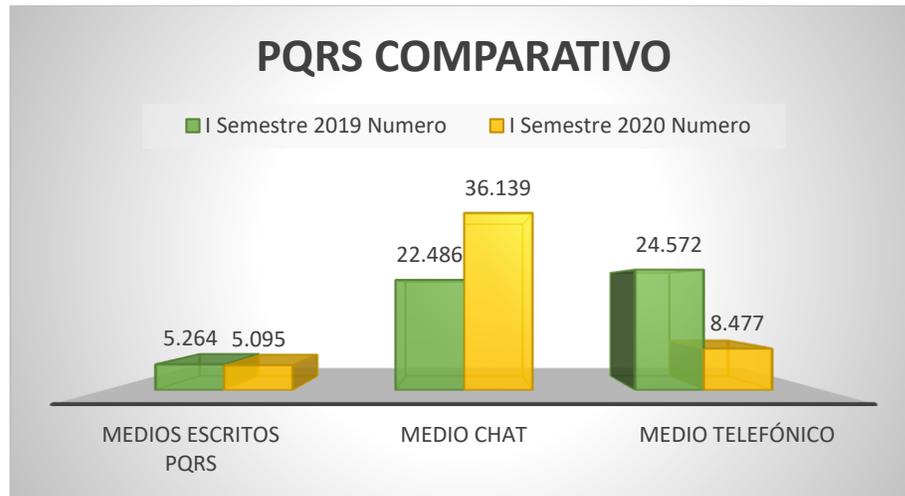
Tabla 3 Número de PQRS por fuente de transmisión

Medio de Recepción	I Semestre 2019		I Semestre 2020	
	Numero	%	Numero	%
Medios escritos PQRS	5.264	10%	5.095	10%
Medio Chat	22.486	43%	36.139	73%
Medio Telefónico	24.572	47%	8.477	17%
TOTAL	52.322	100%	49.711	100%
Variación en el semestre comparativo	-5%			

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

En la siguiente gráfica, se observa el comparativo entre el primer semestre del año 2020 y el primer semestre del año 2019, según la fuente de transmisión, evidenciando aumento significativo de la recepción a través de chat y la disminución de las solicitudes a través del canal telefónico, debido a la suspensión de las líneas telefónicas por la emergencia sanitaria derivado de la pandemia de Covid - 19

Gráfico 1. Cantidad PQRS recibidas



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario – OCI

A continuación, se detalla la información analizada durante el primer semestre de 2020 y su comparativo con el mismo periodo de 2019.

7. ATENCIÓN ESCRITA

7.1.1 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 por el área de atención al Ciudadano “Reporte General de PQRS”, correspondiente al periodo del primero (01) de enero de dos mil veinte (2020) y el (30) de junio de dos mil veinte (2020).

Se registraron 5.095 PQRS por medio escrito, cuya distribución por número y porcentaje se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4. PQRS- Tipología

TIPO RADICADO	Total PQRS	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición	4.347	85,32%
Consultas y verificación de registro	406	7,97%
Quejas y Reclamos del servicio	174	3,42%
Consulta de Normatividad	150	2,94%
Felicitaciones y Sugerencias	14	0,27%
Solicitudes de Rectificaciones permisos temporales	3	0,06%
Solicitudes de conceptos Jurídicos para el ejercicio	1	0,02%
Total PQRS	5.095	100,00%

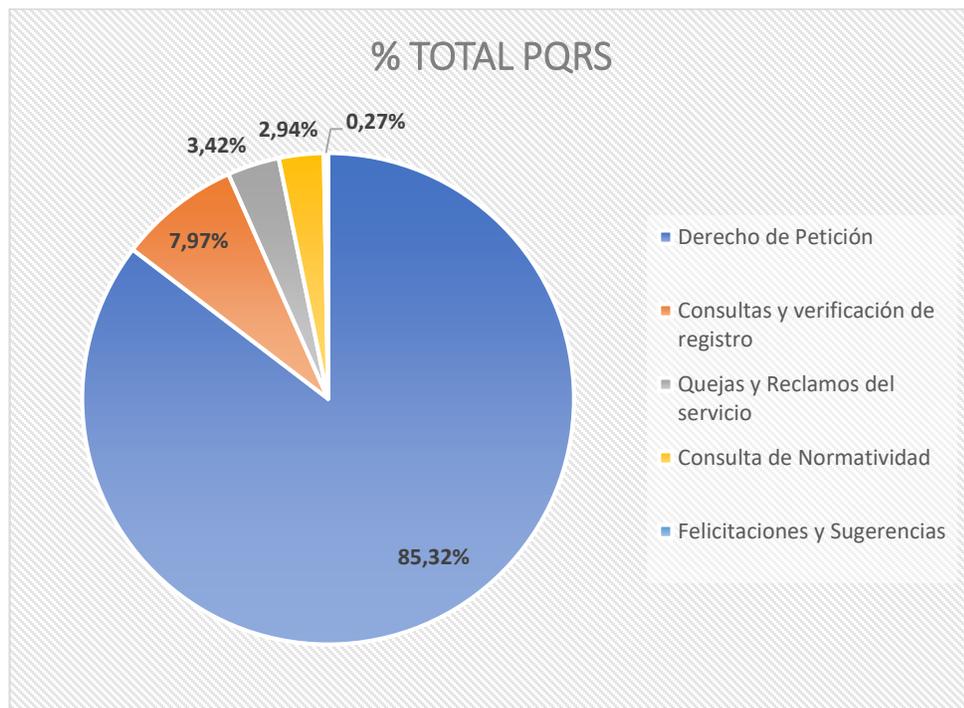
Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

De conformidad con la tipología identificada en área de Atención al Ciudadano, se observó que del total de las solicitudes y/o requerimientos registrados, el 85% de estas corresponden a derechos de petición, seguido de las Consultas de verificación de registros con un 8% y posteriormente con un 3,4% las quejas y reclamos de servicio.

Es importante mencionar la unificación de las tipologías de quejas y reclamos además de las tipologías de felicitaciones y sugerencias. Por otra parte, al comparar el periodo de análisis con el mismo periodo del año 2019, se observó dos tipologías: Solicitudes de Rectificaciones permisos temporales y Solicitudes de conceptos Jurídicos para el ejercicio, la cuales no se contemplan en el procedimiento AC-pr-01 Peticiones, Quejas y Reclamos.

En el siguiente gráfico se puede observar el porcentaje de participación, de enero a junio del 2020, por cada una de las tipologías definidas por el COPNIA:

Gráfico 2. PQRS- Tipología



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

En el siguiente cuadro, se observa el comportamiento histórico de la PQRS por medio escrito, entre el año 2018 al año 2020 (Primer semestre de cada vigencia), identificando un aumento del 44% en el total de solicitudes recibidas en el año 2020, con relación al año 2018, pero una disminución de este periodo del 3%, con relación al año 2019.

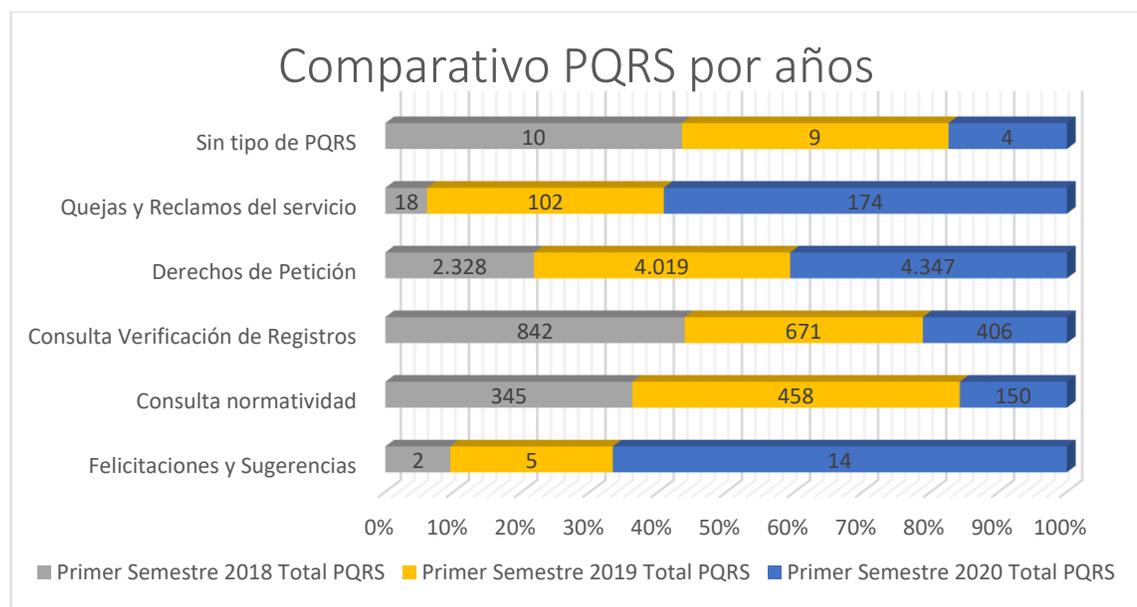
Tabla 5. Histórica PQRS escritos

Tipo de PQRS	Primer Semestre 2018	Primer Semestre 2019	Primer Semestre 2020
	Total PQRS	Total PQRS	Total PQRS
Felicitaciones y Sugerencias	2	5	14
Consulta normatividad	345	458	150
Consulta Verificación de Registros	842	671	406
Derechos de Petición	2.328	4.019	4.347
Quejas y Reclamos del servicio	18	102	174
Sin tipo de PQRS	10	9	4
Total general	3.545	5.264	5.095

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario – OCI

En la siguiente gráfica se puede observar la estructura de las PQRS por tipología, en cada uno de los primeros semestres comparados del periodo 2018, 2019 y 2020:

Gráfico 3. Comparativo Tipologías por año



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario – OCI

7.1.2. Términos de respuesta

De acuerdo con la información registrada, se evidenció un incumplimiento del 37% en los tiempos de respuesta a las PQRS, en el primer semestre de 2020, superando así los resultados obtenidos en el primer semestre de los años 2018 y 2019 de la cantidad de solicitudes fuera de términos.



Para el periodo correspondiente a los primeros semestres de los años 2018 al 2020, se observa un incumplimiento promedio general del 17,4% de los tiempos de respuesta. Los resultados mencionados anteriormente se pueden observar en el siguiente cuadro

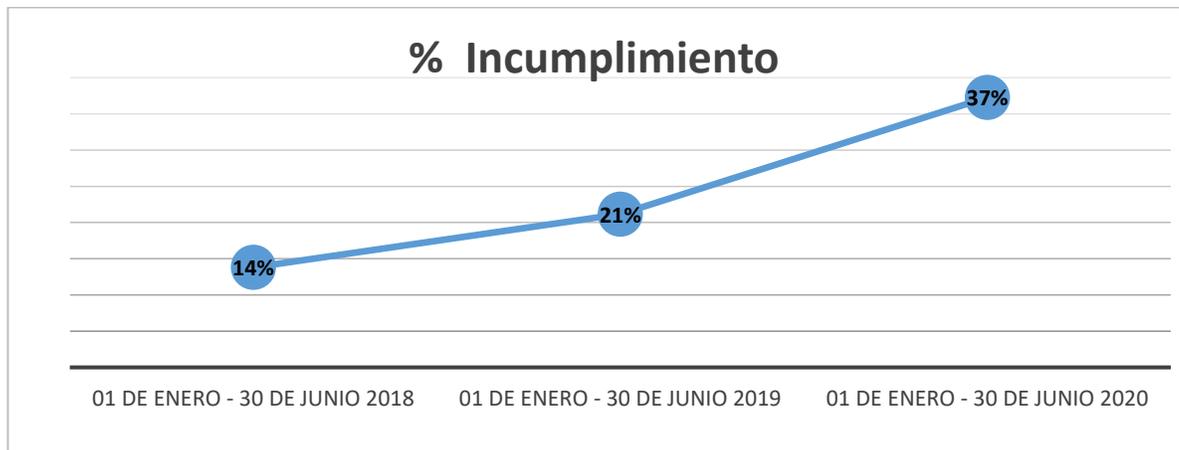
Tabla 6. Porcentaje de Incumplimiento por semestres

Periodos	Cantidad Recibidas	Cantidad Fuera de Términos	% Incumplimiento
01 de enero - 30 de junio 2018	3.115	430	14%
01 de enero - 30 de junio 2019	5.264	1.114	21%
01 de enero - 30 de junio 2020	5.095	1.899	37%
Promedio semestral general	4.190	772	17,48%

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

El comportamiento del porcentaje de incumplimientos en los tiempos de respuesta a las PQRS por años se puede observar en la siguiente gráfica:

Gráfico 4. Porcentaje de Incumplimiento por semestre



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Así mismo, al comparar el primer semestre de 2020 con el primer semestre de 2019, se puede evidenciar un incremento del 70% en el número de PQRS fuera de tiempo, como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 7. Términos de PQRS 2019-2020

Tipo de PQRS	Primer Semestre 2019			Primer Semestre 2020		
	En termino	Fuera de termino	Total PQRS	En termino	Fuera de termino	Total PQRS
Felicitaciones y Sugerencias	5	0	5	9	5	14
Consulta normatividad	316	142	458	130	20	150
Consulta Verificación de Registros	565	106	671	152	254	406
Derechos de Petición	3.177	842	4.019	2.791	1.556	4.347
Quejas y Reclamos del servicio	87	15	102	110	64	174
Sin tipo de PQRS	0	9	9	4		4
Total general	4.150	1.114	5.264	3.196	1.899	5.095

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

7.2 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, construido a partir de aquellas preguntas frecuentes que se identificaron y están asociadas a:

- Atención al Ciudadano.
- Denuncias.
- Generalidades Copnia.
- Oficinas Seccionales.
- Otros Consejos.
- Trámites.

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.

7.2.1 Atención Chat

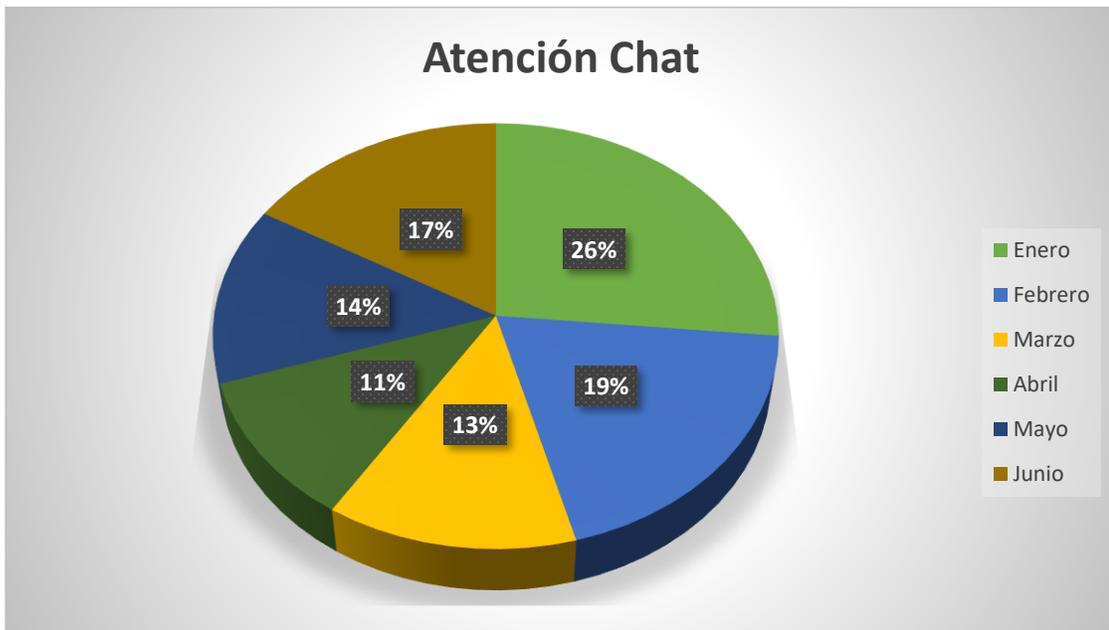
En el primer semestre de 2020, se registró un total de 36.139 atenciones a través del chat institucional. El mayor volumen de atención a través de este canal se concentra en los meses de enero y febrero, los cuales suman el 46% del total de registrados en el periodo de análisis, como se describe a continuación:

Tabla 8. Atención Chat Primer Semestre 2020

MES	No. de chats	%
Enero	9.580	27%
Febrero	6.983	19%
Marzo	4.750	13%
Abril	3.955	11%
Mayo	4.894	14%
Junio	5.977	17%
TOTAL	36.139	100%

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

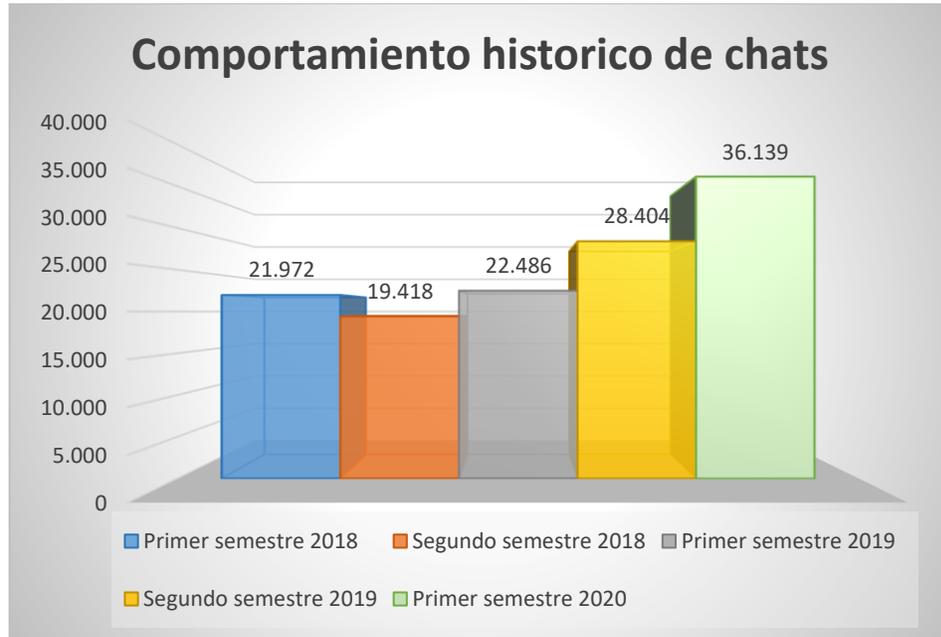
Gráfico 5. Porcentaje de participación por mes



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

En el siguiente gráfico, se puede observar el comportamiento del número de atenciones semestral, entre los años de 2018, 2019 y 2020, recibidas por medio del Chat institucional, evidenciando un incremento del 61% en atenciones a través de este canal, comparando el primer semestre del año 2020 con su equivalente para el año 2019.

Gráfico 6. Comportamiento Histórica del Chat



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario – OCI

7.3 ATENCION A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR LÍNEA TELEFÓNICA

Para el análisis de este componente, se revisó los datos reportados por el área de Atención al Ciudadano, correspondientes al periodo comprendido entre primero (01) de enero de dos mil veinte (2020) y el treinta (30) de junio de dos mil veinte (2020).

Es pertinente relacionar que la atención de la línea telefónica se encuentra centralizada y a cargo del área de Atención al Ciudadano. A partir del día 13 de marzo de 2020, el COPNIA suspendió la atención de usuarios mediante el canal telefónico, en virtud de la emergencia sanitaria derivado de la pandemia de Covid-19. Sin embargo, teniendo la prioridad a la atención al ciudadano, desde el 17 de junio de 2020, se implementó nuevas líneas de contacto, como se ve en la siguiente ilustración:

Ilustración 1. Líneas de Atención





De acuerdo con el reporte generado para el primer semestre de 2020 (01 de enero al 13 de marzo y del 17 al 30 de junio), se registraron un total de 8.477 solicitudes a través de la línea telefónica, observando que el nivel de atención es del 77%, es decir se atendieron 6.528 solicitudes del total de llamadas realizadas durante el periodo de análisis. En los siguientes cuadros, se observa el número de llamadas por mes y por estado dentro del primer semestre del año 2020:

Tabla 9. Llamadas entradas por mes

Semestre	Llamadas Entrantes
Enero	3.148
Febrero	3.017
Marzo	1.835
Junio (17 al 30)	447
Total	8.477

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Tabla 10 Estado llamadas- Primer Semestre 2020

Estado	No de Llamadas
Abandono	1.949
Atendida	6.528
Total	8.477

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Realizando un comparativo semestral, se evidencio que el nivel de No atención paso de un 8%, obtenido en el primer semestre de 2019, a un 23% para el primer semestre de 2020, como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 11. Comparativo nivel de No Atencion

Semestre	Entrantes	Atendidas	No Atendidas	Nivel Atención	Nivel de No Atendidas
Primer semestre 2020	8.477	6.528	1.949	77%	23%
Segundo semestre 2019	23.024	22.045	979	96%	4%
Primer semestre 2019	24.572	22.633	1.939	92%	8%

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI



8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los análisis comparativos que se realizaron en este informe se observó que durante el segundo semestre del 2020:

1. Comparando las PQRS del actual semestre, con el mismo semestre del año anterior, **disminuyó** el número de PQRS recibidas en la entidad en un 5%, pasando de un total de 52.322 a 49.711 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor o interés para el presente semestre fue el Chat, con un total de 36.139, equivalente al 73%. Adicionalmente se observó que de un total de 36.139 se atendieron 15155 por un agente personal.
3. En el semestre actual, se evidenció 174 quejas y reclamos por parte de ciudadanos, lo que equivale al 3,42% del total de PQRS escritas presentadas.
4. De las 5095 PQRS escritas presentadas en el actual semestre, el 85,32% corresponden a la tipología de derecho de petición.
5. De las 5095 PQRS escritas presentadas en el actual semestre, se observó un incumplimiento del 37% en los términos de atención establecidos en el manual, en consecuencia, se presentó el incremento en el número de PQRS fuera de tiempo del 70% en el primer semestre 2020 respecto de los observado en el mismo periodo del 2019. A continuación, se detalla el número de incumplimiento mes a mes durante el primer semestre 2020:

Tabla 12. No Incumplimientos PQRS escritas

Meses	No Incumplimientos
Enero	121
Febrero	622
Marzo	949
Abril	78
Mayo	66
Junio	63
Total General	1899

Reporte PQR Atención al Usuario – OCI

De la anterior tabla, se puede concluir que el mayor número de incumplimiento se presentaron en el mes de febrero y marzo, dicha situación obedece al periodo de estabilización de la nueva herramienta tecnológica para la gestión de trámites y PQRS (BMP y Gestor Documental), la estabilización de estos sistemas se logró, en gran medida, durante el primer trimestre de 2020, por tanto, los resultados del segundo trimestre de este año son diferentes, viéndose mejoramiento significativo pues se superó el 91% de cumplimiento en los meses de abril, mayo y Junio.



Adicionalmente se evidenció que durante el primer trimestre de la vigencia 2020 habilitó la atención de PQR's a través de correo electrónico, lo cual suma a la atención o respuesta escrita, como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 13. Correos Atendidos

MES	No. de correos
Enero	6
Febrero	1890
Marzo	1154
Total Trimestre	3050

Fuente: Subdirección de Planeación, control y seguimiento

6. El número de atenciones telefónicas decreció en el primer semestre de 2020 respecto al mismo periodo registrado en el 2019, pasando de 24.572 a 8.477, adicionalmente se observó que aumentó el número de llamadas no atendidas para el semestre actual, pasando de 92% a 77% en el nivel de atención. Dicha situación obedece a que en virtud de la pandemia a causa del COVID-19, se suspendió la atención por este medio entre el 13 de marzo y 17 de junio 2020.
7. 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.
8. 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 dicha norma, se constituirán en una falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario". En consecuencia, se recomienda mantener estrategias de monitoreo a las solicitudes recibidas y trasladadas para gestión a otras dependencias de la entidad, asimismo se recomienda realizar caracterización de los ciudadanos que registraron PQRS durante el último año, para identificar necesidades, expectativas e intereses con el fin de identificar aspectos susceptibles de mejora en el servicio.
9. 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/tramites-y-servicios>

10. Teniendo en cuenta que la Ley 1474 de 2011 que establece en su artículo 73, que cada entidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y que dicha estrategia contemplará, entre otras los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y en su artículo 76, en consecuencia, el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, registró en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de Atención al Ciudadano, a las cuales la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y control oportunamente, como se puede evidenciar en el siguiente enlace: <https://copnia.gov.co/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>
11. El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, publica información actualizada de conformidad con la Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública correspondiente a las PQRS recibidas en la vigencia 2020, en el siguiente enlace: <http://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-pqrs>, sin embargo, se recomienda mantener actualizado el micrositio con los respectivos informes.

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

Elaboró: Ricardo Andres Huertas
Proyectó: July Alejandra Gamboa Quesada