



JULIO- DICIEMBRE 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 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 julio hasta el 31 de diciembre 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:

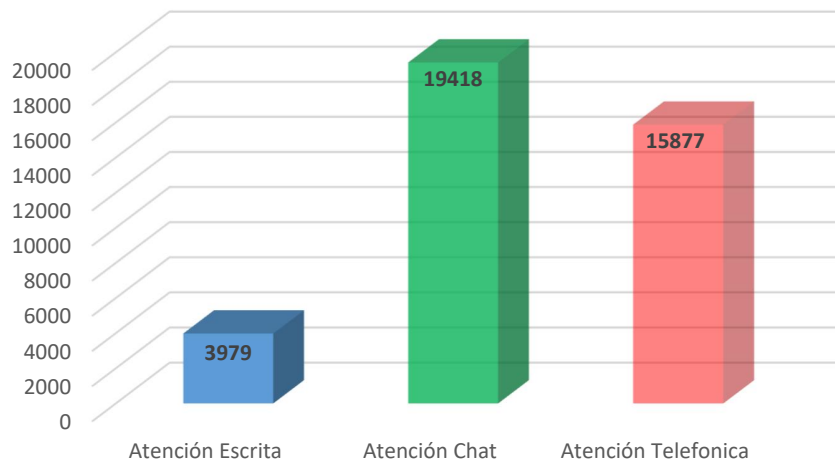
- ✓ **Chat:** El COPNIA tiene habilitado, en la página web, un mecanismo de chat en línea de lunes a viernes de 7:30 a 4:30.
- ✓ **Email:** La entidad cuenta con el correo electrónico contactenos@copnia.gov.co y aquellos asignados para cada una de las seccionales.
- ✓ **Línea de Atención al Ciudadano:** 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 julio al 31 de diciembre de 2018), el COPNIA recibió 39.274 de la siguiente manera:

Grafica 1. Cantidad PQRS recibidas





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 julio hasta el 31 de diciembre de 2018.

Adicionalmente, se identifican los tiempos establecidos en el Procedimiento AC-pr-01 Peticiones, quejas y reclamos por tipología:

Tabla 1. 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

En este sentido, del reporte generado se identificaron un total de 3.979 registros, de los cuales se observó un incumplimiento de 372 registros que corresponden al 9,3%, donde se pudo evidenciar que la mayor cantidad de requerimientos fuera de temimos se presentó en la tipología Consulta de verificación de registros correspondiente al 14.39%, como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 2. Términos de PQRS 2018

Tipo de PQRS	En termino	Fuera de termino	Total PQRS
Felicitaciones	4	0	4
Peticiones - Consulta normatividad	353	23	376
Peticiones - Consulta Verificación de Registros	389	56	445
Peticiones - Derechos de Petición	2850	284	3134
Quejas por prestación del servicio	4	2	6
Reclamos	5	0	5
Sugerencias	1	0	1
Sin tipo de PQRS	1	7	8
Total general	3607	372	3979

Fuente: Reporte Invesflow PQR - OCI

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 9 días. Cabe indicar que se observó que para resolver las Consultas de Verificación de Registros se registran tiempos de 130 días, para Normatividad de 123 días, para Derechos de Petición se efectuaron trámites hasta de 125 días y Quejas hasta 123 días.



Adicionalmente, se observaron 8 trámites sin tipo de PQRS con tiempos hasta de 84 días y de otra parte requerimientos sin ningún tipo de respuesta con tiempos de 40 hasta 130 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	4	2	11	6
Peticiones - Consulta normatividad	376	0	123	17
Peticiones - Consulta Verificación de Registros	445	0	130	6
Peticiones - Derechos de Petición	3134	0	125	8
Quejas por prestación del servicio	6	1	123	26
Reclamos	5	1	9	4
Sugerencias	1	4	4	4
(en blanco)	8	12	84	44
Total general	3979	20	609	14

Fuente: Reporte Invesflow PQRS

Teniendo en cuenta las tipologías anteriores, se procedió a realizar una clasificación de acuerdo al asunto relacionado en el reporte, en cuanto al requerimiento del usuario, a partir de lo cual se generó la siguiente información:

Tabla 4. Clasificación por Asunto del Requerimiento

Clasificación	Cantidad	Clasificación	Cantidad
Sin definir	459	Documentos asociados a tramites	82
Solicitud información	405	Traslado tarjeta profesional	82
Consulta tramites	402	Otros	74
Constancia tramite	379	Queja ético profesional	62
Reclamo tarjeta profesional	363	Perfil profesional	57
Competencia profesión	333	Queja por servicio	45
Tramite tarjeta profesional	227	Copias	44
Estado tramite	201	Experiencia profesional	25
Certificado de vigencia	172	Garantía	19
Devolución dinero	146	Tratamiento datos	11
Concepto jurídico	145	Desistimiento	10
Consulta en registro profesional	113	Ejercicio no autorizado	8
Corrección datos	112	Felicitación	3
Total general			3979

Fuente: Reporte Invesflow PQRS – OCI

Adicionalmente, se realizó la consulta "Fase Instrucción" del sistema Invesflow de manera conjunta observando un total de **(33)** radicados sin tramite de respuesta para las vigencias 2017 y 2018.



5.1.1 Análisis Comparativo

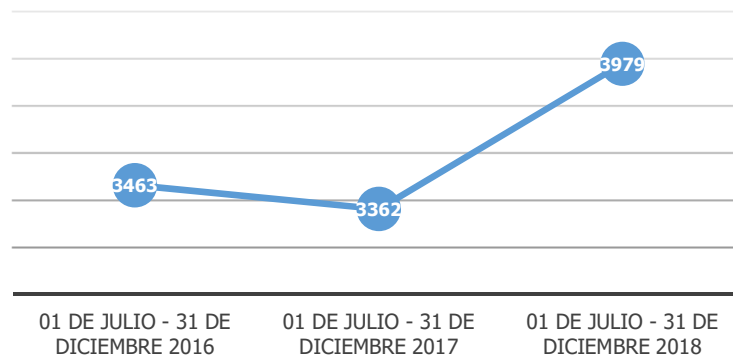
De otra parte, se efectuó un análisis comparativo con relación a las vigencias 2016 y 2017 durante el mismo periodo (julio – diciembre), en términos de cantidad y oportunidad en la atención, como se observa a continuación:

Tabla 5. Comparativo PQRS

Periodos	Cantidad Recibidas	Cantidad Fuera de Términos	Porcentaje Incumplimiento
01 de julio - 31 de diciembre 2016	3463	498	14%
01 de julio - 31 de diciembre 2017	3362	804	24%
01 de julio - 31 de diciembre 2018	3979	372	9%

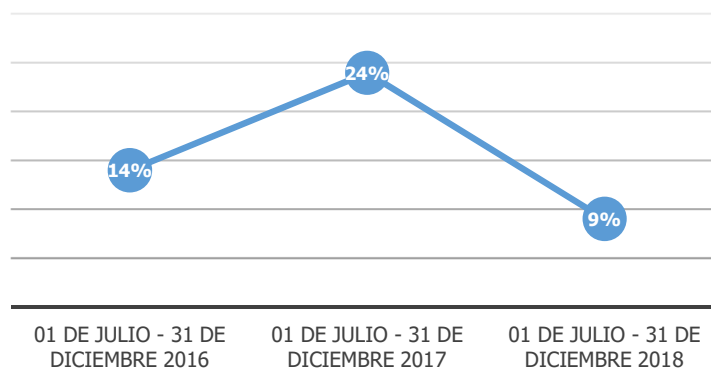
Fuente: Sistema Invesflow - OCI

Grafica 2. Cantidad PQRS recibidas



En este aspecto, se observó que la cantidad recibida en la vigencia 2018 aumento en un 16% respecto a las vigencias anteriores durante el segundo semestre.

Grafica 3. Porcentaje Incumplimiento Términos de Respuesta





Respecto al porcentaje de incumplimiento en las respuestas, se observó que durante el periodo en seguimiento si bien se presentó incumplimiento en los términos, disminuyó considerablemente el término de respuesta con relación a las vigencias anteriores.

Adicionalmente, se efectuó un análisis comparativo por Tipo de PQRS de la siguiente manera:

Tabla 6. Comparativo por tipología.

Tipo de PQRS	Segundo Semestre 2016			Segundo Semestre 2017			Segundo Semestre 2018		
	En termino	Fuera de termino	Total PQRS	En termino	Fuera de termino	Total PQRS	En termino	Fuera de termino	Total PQRS
Felicitaciones	6	0	6	3	1	4	4	0	4
Consulta normatividad	343	4	347	317	74	391	353	23	376
Consulta Verificación de Registros	1801	428	2229	1637	640	2277	389	56	445
Derechos de Petición	734	57	791	563	79	642	2850	284	3134
Quejas prestación del servicio	9	0	9	13	0	13	4	2	6
Reclamos	62	4	66	19	2	21	5	0	5
Sugerencias	10	0	10	2	0	2	1	0	1
Sin tipo de PQRS	0	5	5	4	8	12	1	7	8
Total general	2965	498	3463	2558	804	3362	3607	372	3979

Fuente: Sistema Invesflow - OCI

De acuerdo con lo anterior, se pudo observar que para la tipología correspondiente a Consulta de Verificación de Registros disminuyó la recepción en un 80%, mientras que en la tipología Derechos de Petición se presentó un aumento en este mismo porcentaje, lo anterior obedece a que como resultado de las auditorías realizadas a los Consejos Seccionales y al proceso de Atención al Ciudadano, se identificó una incorrecta clasificación de PQRS de acuerdo con la tipología establecida.

Asimismo, se observó que en la tipología Consulta de Verificación de Registros para las vigencias 2016 y 2017 se presenta el mayor número de incumplimientos, sin embargo se observó que para 2018 el comportamiento cambió toda vez que la tipología de mayor incumplimiento corresponde a Derechos de Petición, en cuanto a los incumplimientos en general se evidenció una disminución del 20% pese a que la recepción de PQRS aumentó en un 16%.

Por último, es preciso indicar que no fue posible realizar el análisis comparativo con relación a la atención por Chat y Línea Telefónica, toda vez que los reportes de estos canales no eran objeto de medición puesto que se encontraban en implementación.

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 julio hasta el 31 de diciembre de 2018.



Del reporte generado se identificaron un total de 19.418 registros, de los cuales se omitió lo correspondiente a los registros con duración 00:00:00, generando de este modo un total de 18.775 solicitudes atendidas a través de este medio. Es de precisar, que de los 19.418 registros generados para el periodo, 2.230 fueron atendidas por el robot de respuesta instantánea.

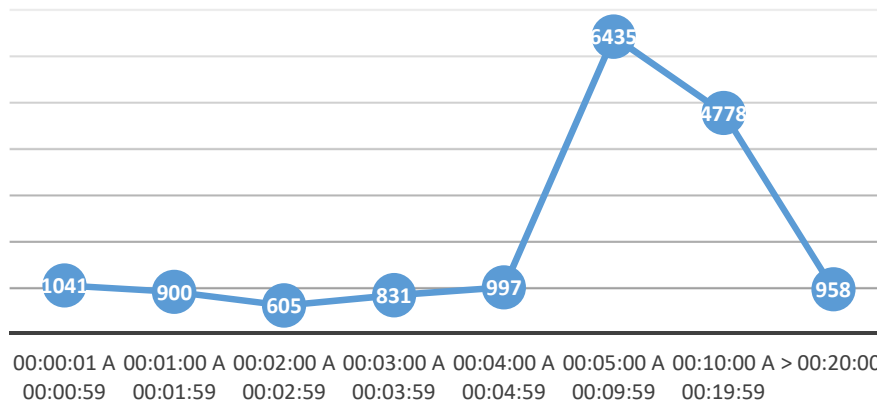
De este modo, se validaron los 16.545 chats atendidos por el equipo de Atención al Ciudadano, el promedio de tiempo para resolver las inquietudes de los usuarios corresponde a nueve minutos con veinte nueve segundos 00:09:29. Adicionalmente, se identificó que la cantidad de Chat atendidos con una duración menor a un minuto es de 1041, asimismo 3.333 peticiones fueron atendidas entre un rango de uno y cinco minutos, 6.435 entre cinco y diez minutos y 958 registros con rangos de duración superiores a veinte minutos.

Tabla 7. Promedio de Tiempo - Chat

Rangos de Tiempo	Cantidad Chat
00:00:01 a 00:00:59	1041
00:01:00 a 00:01:59	900
00:02:00 a 00:02:59	605
00:03:00 a 00:03:59	831
00:04:00 a 00:04:59	997
00:05:00 a 00:09:59	6435
00:10:00 a 00:19:59	4778
> 00:20:00	958
Total general	16545

Fuente: Reporte Livechat Natura Software - OCI

Grafica 4. Promedio de Tiempo - Chat



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 julio hasta el 31 de diciembre de 2018.

Cabe señalar, que la atención telefónica se encuentra centralizada en la Sede Nacional. En este sentido, del reporte generado se identificaron un total de 15.877 llamadas telefónicas, de las cuales se omitió lo correspondiente a los registros con tiempo de conversación de 00:00:00, generando de este modo un total de 14.146 peticiones atendidas a través de este medio, así:

Tabla 8. Nivel de Atención

Entrantes	Atendidas	No atendidas	Nivel de Atención	Nivel de Abandono
15.877	14.146	1.731	89%	11%

Fuente: Natura Software - OCI

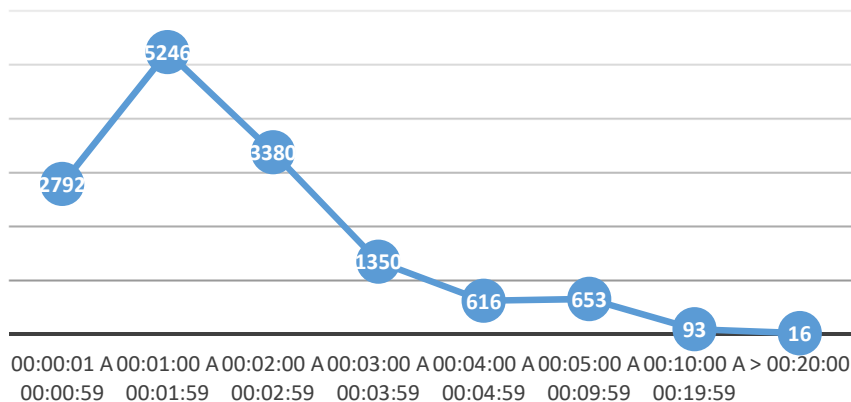
De acuerdo con lo anterior, se revisó el tiempo promedio de duración de las llamadas el cual corresponde a dos minutos con once segundos 00:02:11. Adicionalmente, se identificó que la cantidad de llamadas atendidas en menos de un minuto corresponde a 4.523, seguido por 5.246 atendidas entre un rango de uno y dos minutos y 3.380 con un tiempo de conversación de más de dos minutos e inferior a tres.

Tabla 9. Promedio de Tiempo – Llamadas

Rangos de Tiempo	Cantidad Llamadas
00:00:01 a 00:00:59	2792
00:01:00 a 00:01:59	5246
00:02:00 a 00:02:59	3380
00:03:00 a 00:03:59	1350
00:04:00 a 00:04:59	616
00:05:00 a 00:09:59	653
00:10:00 a 00:19:59	93
> 00:20:00	16
Total general	10320

Fuente: Oficina de Control Interno - Natura Software

Grafica 5. Promedio de Tiempo – Llamadas



Fuente: Reporte Cisco – OCI



6. 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.
- 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, segundo y tercer trimestre del 2018.
- 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 372 en el segundo 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:
 - Demora en el trámite de la Matricula y/o Certificado Profesional.
 - Inconformidad con los horarios de las oficinas de atención.
 - Disponibilidad e inconvenientes de la página web para efectuar consultas y tramites.
 - 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 la cantidad de 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.
- Teniendo en cuenta la cantidad de requerimientos asociados a solicitud de constancias de trámite, se sugiere validar con el área de tecnología la posibilidad de emitir dicho documento sin la mediación de un PQRS a través de expedición en línea por página web.
- Ampliar la información en el correo mediante el cual se indica la disponibilidad de la tarjeta profesional incluyendo ítems como: horarios de atención, dirección de entrega y la posibilidad de entregar a un tercero a través de carta de autorización.
- 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".

7. ANEXOS:

- Base PQRS.
- Base Fase Instrucción.