



JULIO - DICIEMBRE 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.....	2
2. MARCO NORMATIVO .....	2
3. ALCANCE .....	3
4. CANALES DE ATENCIÓN .....	3
5. Glosario .....	5
6. ALCANCE .....	6
7. CONDICIONES GENERALES .....	6
8. ANALISIS DE DATOS .....	7
8.1 ATENCIÓN ESCRITA .....	8
8.1.1 Tipología PQRS .....	8
8.1.2. Términos de respuesta.....	11
8.1.3. Competencia de PQRS.....	11
8.2 ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR CHAT .....	12
8.3 ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR LÍNEA TELEFÓNICA ..	14
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	16



## 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 julio hasta el 30 de diciembre de 2019, 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 -Copnia- cuenta con los siguientes canales de comunicación con el ciudadano:

Tabla 1. Canales de atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
<b>Página Web</b>	Formulario electrónico para radicación de PQRS	<a href="http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos">http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos</a>	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.
<b>Correo Contactenos</b>		<a href="http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos">http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/contactenos</a> <a href="mailto:notificacionesjudiciales@copnia.gov.co">notificacionesjudiciales@copnia.gov.co</a>	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.
<b>Ventanilla</b>	Radicación de comunicaciones escritas	Los usuarios o usuarias podrán acceder a las 17 Secretarías Seccionales con las que cuenta el Consejo	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.



		Profesional Nacional de Ingeniería - Copnia- y su sede Nacional.  <a href="https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion">https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion</a>		
<b>Buzones</b>	Buzón de sugerencia	El usuario o usuaria podrá acceder al buzón de sugerencia a través del siguiente enlace:  <a href="https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/buzon-sugerencias">https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/buzon-sugerencias</a>  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.
<b>Teléfono</b>	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  <a href="https://copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/contenidos/Directorio_Funcionarios.pdf">https://copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/contenidos/Directorio_Funcionarios.pdf</a>	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.
<b>Chat</b>	Chat - Copnia en Línea	<a href="http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano">http://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano</a>	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. 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 petionario 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.

## 6. 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 julio de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de diciembre 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.

## 7. 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

## 8. ANALISIS DE DATOS

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 julio de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), se identificó que se registraron 55.892 solicitudes y/o requerimientos, durante el segundo semestre de 2019, lo que representó un incremento del 42% respecto del segundo semestre del año 2018, cuyo dato registro para esa época un total de 39.274.

En el siguiente cuadro se observa la estructura de las PQRS según la fuente de transmisión, destacando que el 10% proviene de escritos, el 51% de chat y el 39 % de teléfono.

### Numero de PQRS por fuente de transmisión

Tabla 3. Numero de PQRS por fuente de transmisión

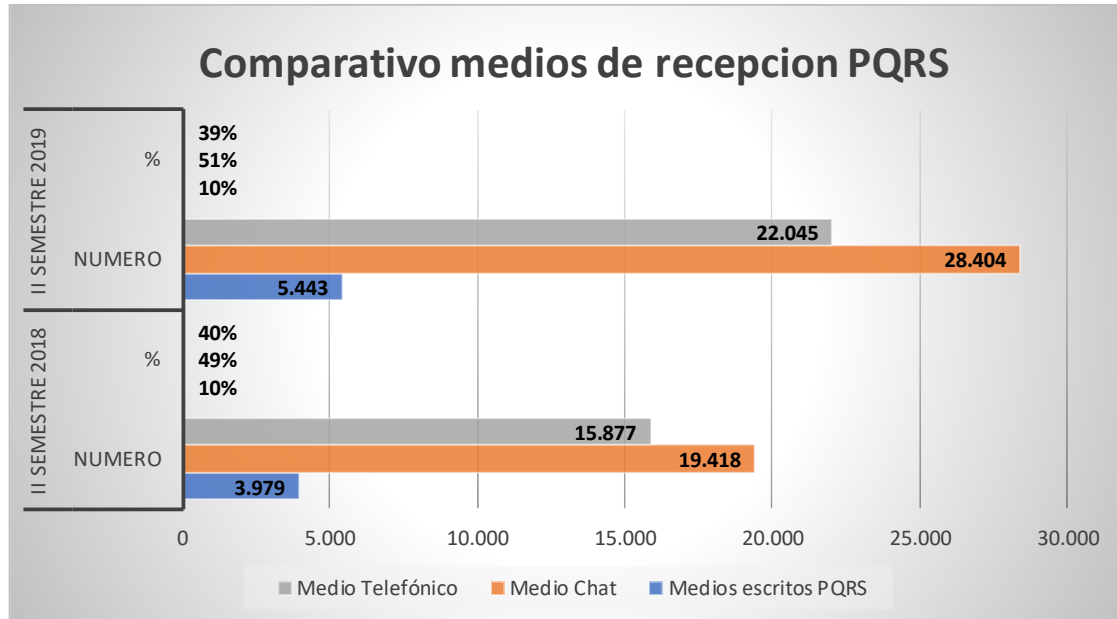
Medio de recepción	II Semestre 2018		II Semestre 2019	
	Numero	%	Numero	%
<b>Medios escritos PQRS</b>	3.979	10%	5.443	10%
<b>Medio Chat</b>	19.418	49%	28.404	51%
<b>Medio Telefónico</b>	15.877	40%	22.045	39%
<b>TOTAL</b>	39.274	100%	55.892	100%
<b>Variación en el semestre comparativo</b>				42%

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

En la siguiente gráfica se puede observar la estructura comparada de las PQRS según la fuente de transmisión, en la que se observa que se mantiene una estructura similar en los dos semestres comparados en términos porcentuales y con sus respectivas variaciones en datos absolutos.



**Gráfica 1. Cantidad PQRS recibidas**



**Fuente:** Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

A continuación, se detalla la información que se analizó durante el segundo semestre de la vigencia 2019 y su comparativo con el mismo periodo de 2018:

## 8.1 ATENCIÓN ESCRITA

### 8.1.1 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 usuario "Reporte General de PQRS", correspondiente al periodo del primero (01) de julio de dos mil diecinueve (2019) y el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2019).

Se registraron 5.443 PQRS por medio escrito, cuya distribución por numero y porcentaje se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Tipo PQRS

Tipo de PQRS	Segundo Semestre 2019	
	Total PQRS	% Total PQRS
Felicitaciones	4	0%
Consulta normatividad	192	4%

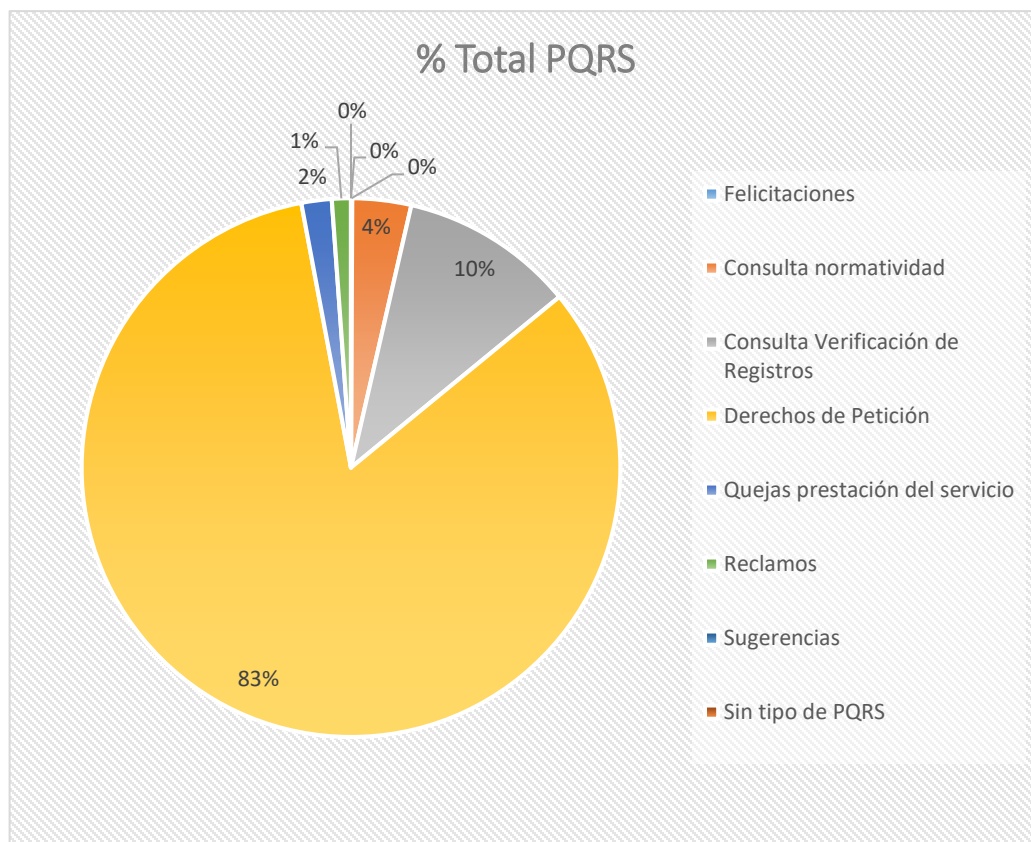


<b>Consulta Verificación de Registros</b>	570	10%
<b>Derechos de Petición</b>	4516	83%
<b>Quejas prestación del servicio</b>	99	2%
<b>Reclamos</b>	62	1%
<b>Sugerencias</b>	0	0%
<b>Sin tipo de PQRS</b>	0	0%
<b>Total general</b>	<b>5443</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Reporte PQR Atención al Usuario - 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 83% de estas pertenecen a Derechos de petición, seguido de las Consultas de verificación de registros con 10% y posteriormente con un 4% las consultas normativas.

**Gráfica 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, en el periodo 2016 a 2019 (Segundo semestre de cada vigencia), frente a lo cual se destaca que respecto al segundo semestre de 2018 en el segundo semestre de 2019 se observa un incremento del 37%

en general; sin embargo, las PQRS relacionadas con quejas por prestación de servicios y los reclamos mostraron incrementos superiores al mil por ciento (1.000%) del año 2018 al 2019.

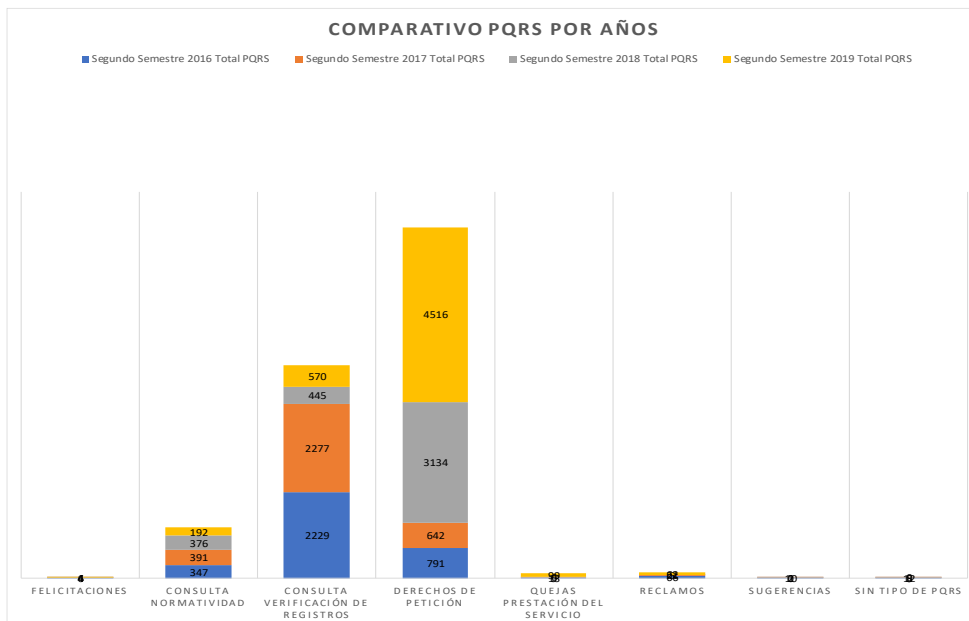
Tabla 5. Histórico Tipo PQRS

Tipo de PQRS	Segundo Semestre 2016	Segundo Semestre 2017	Segundo Semestre 2018	Segundo Semestre 2019	Variación porcentual 2018-2019
	Total PQRS	Total PQRS	Total PQRS	Total PQRS	%
Felicitaciones	6	4	4	4	0%
Consulta normatividad	347	391	376	192	-49%
Consulta Verificación de Registros	2229	2277	445	570	28%
Derechos de Petición	791	642	3134	4516	44%
Quejas prestación del servicio	9	13	6	99	1550%
Reclamos	66	21	5	62	1140%
Sugerencias	10	2	1	0	-100%
Sin tipo de PQRS	5	12	8	0	-100%
<b>Total general</b>	<b>3463</b>	<b>3362</b>	<b>3979</b>	<b>5443</b>	<b>37%</b>

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 segundos semestres comparados del periodo 2016 a 2019:

Gráfica 3. Comparativos por año– Tipología



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI



### 8.1.2. Términos de respuesta

De acuerdo con la información registrada, se evidenció un incumplimiento del 17% en los tiempos de respuesta a las PQRS en el segundo semestre de 2019, superando así en 8 puntos porcentuales el incumplimiento registrado en el segundo semestre de 2018.

Para el periodo correspondiente a los segundos semestres de los años 2016 al 2019, se observa un incumplimiento promedio general del 16% de los tiempos de respuesta, como se puede observar en el siguiente cuadro:

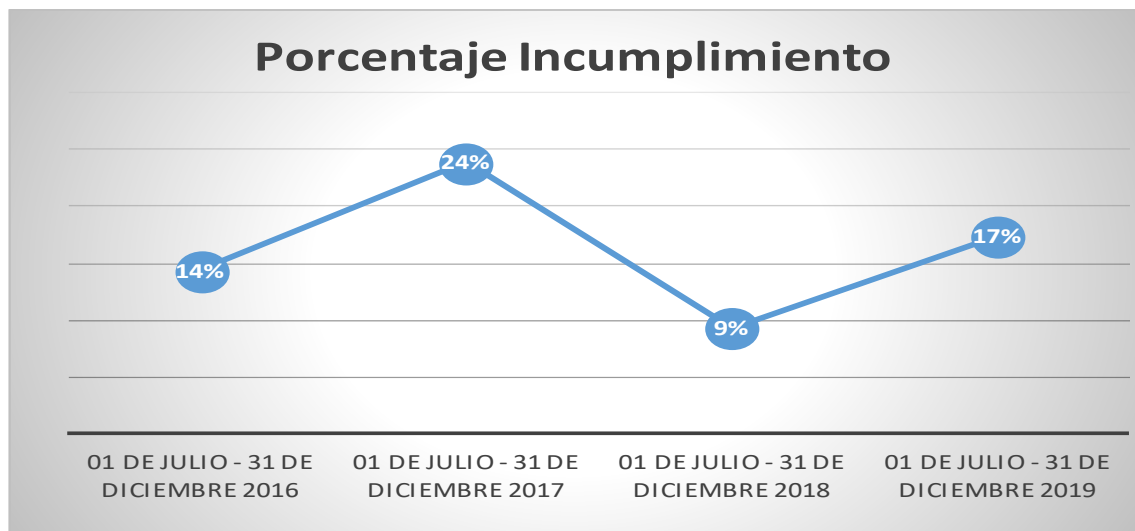
Tabla 6. Porcentaje de incumplimiento por semestres

Periodos	Porcentaje Incumplimiento
01 de julio - 31 de diciembre 2016	14%
01 de julio - 31 de diciembre 2017	24%
01 de julio - 31 de diciembre 2018	9%
01 de julio - 31 de diciembre 2019	17%
Promedio semestral general	16%

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

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

Gráfica 4. Porcentaje de incumplimientos



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Así mismo, al comparar el segundo semestre de 2019 con el segundo semestre de 2018, se puede evidenciar un incremento del 155% en el número de PQRS fuera de tiempo, como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 7. Términos de PQRS 2016-2019.

Tipo de PQRS	Segundo Semestre 2016			Segundo Semestre 2017			Segundo Semestre 2018			Segundo Semestre 2019		
	En termino	Fuera de termino	Total PQRS	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	3	1	4
Consulta normatividad	343	4	347	317	74	391	353	23	376	157	35	192
Consulta Verificación de Registros	1801	428	2229	1637	640	2277	389	56	445	395	175	570
Derechos de Petición	734	57	791	563	79	642	2850	284	3134	3818	698	4516
Quejas prestación del servicio	9	0	9	13	0	13	4	2	6	81	18	99
Reclamos	62	4	66	19	2	21	5	0	5	41	21	62
Sugerencias	10	0	10	2	0	2	1	0	1			0
Sin tipo de PQRS	0	5	5	4	8	12	1	7	8			0
<b>Total general</b>	<b>2965</b>	<b>498</b>	<b>3463</b>	<b>2558</b>	<b>804</b>	<b>3362</b>	<b>3607</b>	<b>372</b>	<b>3979</b>	<b>4495</b>	<b>948</b>	<b>5443</b>
<b>Variación 2019 Vs 2018</b>											<b>155%</b>	

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Por último, cabe anotar que frente a las PQRS tramitadas por medio escrito, se observa en los registros entregados por el área de Atención al Ciudadano, que el tiempo promedio de las respuestas dadas dentro de los términos, es de 13 días y que el tiempo promedio de respuestas fuera de términos es de 25 días.

### 8.1.3. 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 y a través de las oficinas de las 17 secretarías seccionales, se brinda atención personalizada o telefónica en las diferentes sedes de presencia del COPNIA; sin embargo, para efectos del análisis del presente informe se ha considerado exclusivamente la información entregada por el área de atención al ciudadano, teniendo en cuenta que la responsabilidad de control recae en primera instancia en este proceso.

## 8.2 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.

### Atención Chat

Como se anotó anteriormente, se registró un total de 28.405 atenciones a través del chat institucional, de las cuales el mayor volumen se concentra en los meses de noviembre y diciembre, los cuales suman el 48% de los registrados durante todo el segundo semestre.

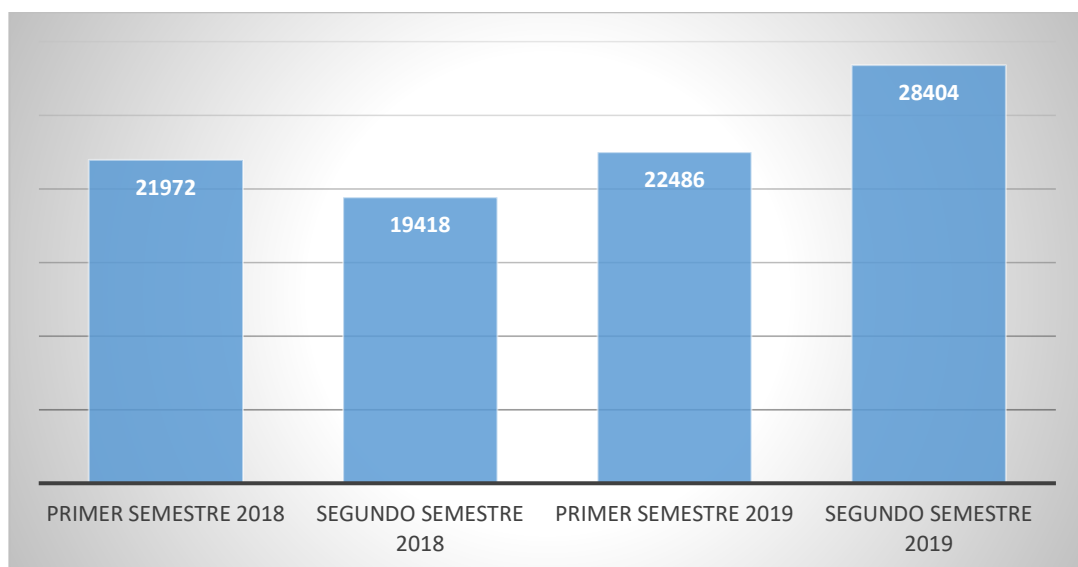
Tabla 8. Tabla atención chat.

MES	No. De chats	%
Julio	4510	16%
Agosto	3226	11%
Septiembre	3453	12%
Octubre	3772	13%
Noviembre	6714	24%
Diciembre	6729	24%
<b>Total</b>	<b>28405</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

En el siguiente gráfico, se puede observar el comportamiento del numero de atenciones por Chats en los años 2018 y 2019, anotando que el mayor numero se registró en el segundo semestre de 2019, lo que permite determinar que frente al mismo periodo de 2018 se presentó un incremento del 46% en atenciones Chats en el 2019, al pasar de un total de 19.418 en el segundo semestre 2018 a 28.404 en el segundo semestre de 2019.

Gráfica 5. Comportamiento histórico de Chats



Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

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

Para el análisis de este componente, la Oficina de Control Interno revisó los datos reportados por el área de Atención al Ciudadano, correspondientes al periodo comprendido entre primero (01) de julio de dos mil diecinueve (2019) y el treinta (30) de diciembre 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 22.633 solicitudes en el primer semestre de 2019 y para el segundo semestre se registraron 23.024 llamadas, de las cuales fueron atendidas 22.045 y no atendidas 979, para un nivel de atención del 96%.

En el siguiente cuadro, se observa el numero de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas, en el año 2019, comparando el comportamiento del segundo semestre frente al primer semestre del año, observando que el nivel de atención pasó del 92% en el primer semestre a un 96% en el segundo semestre.

**Tabla 9. Tabla Nivel de atención telefónica.**

Semestre	Entrantes	Atendidas	No Atendidas	Nivel Atención	Nivel de No Atendidas
<b>Segundo semestre 2019</b>	23024	22045	979	96%	4%
<b>Primer semestre 2019</b>	24572	22633	1939	92%	8%

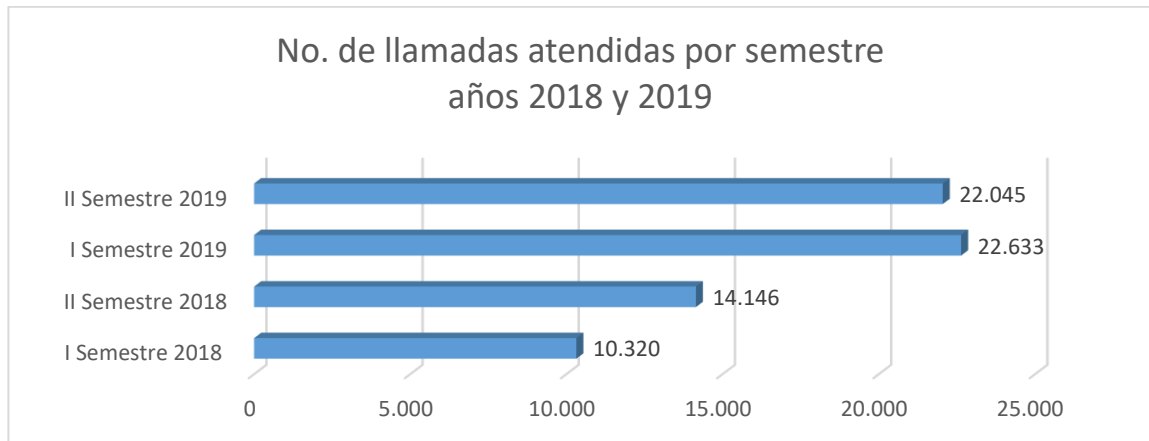
**Fuente:** Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

#### **Análisis comparativo Atención Telefónico**

A partir de los informes realizados por el área de Control Interno se realizó un análisis comparativo de los últimos cuatro semestres de la atención telefónica registrada por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería.

En el siguiente gráfico, se observa el numero de llamadas atendidas en cada uno de los semestres de los años 2018 y 2019

**Gráfica 6. Grafica Análisis Comparativo atención telefónica**



**Fuente:** Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

Al analizar el comportamiento del número de llamadas atendidas en cada semestre, se observa que durante el segundo semestre de 2018 se dio un incremento del 37% respecto del primer semestre del mismo año, que el primer semestre de 2019 registro un incremento del 60% respecto del segundo semestre de 2018 y que en el segundo semestre de 2019 se observó un decrecimiento del 3% respecto del primer semestre del mismo año.

De la misma forma, se observa que al comparar el numero de llamadas atendidas del segundo semestre del año 2019 frente al registrado en el segundo semestre de 2018, hay un incremento del 56% en el número de llamadas atendidas.

En el siguiente cuadro se puede observar el comportamiento comparativo y las variaciones porcentuales del número de llamadas atendidas en los cuatro semestres comparados:

**Tabla 10. Cuadro variación porcentual por semestres**

I Semestre 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019
<b>10.320</b>	14.146	22.633	22.045
Variación %	37%	60%	-3%
Variación segundo semestre 2019 Vs 2018			<b>56%</b>

**Fuente:** Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

En el siguiente cuadro, se observa el promedio mensual de llamas atendidas en cada semestre de los dos años comparados y se anota que el promedio general mensual de todo el periodo es de 2.881 llamadas atendidas.



Tabla 11. Cuadro promedio mensual de llamadas atendidas

Llamadas Atendidas	I Semestre 2018	II Semestre 2018	I Semestre 2019	II Semestre 2019
Llamadas atendidas	10.320	14.146	22.633	22.045
Promedio mensual	1.720	2.358	3.772	3.674
Promedio general	<b>2.881</b>			

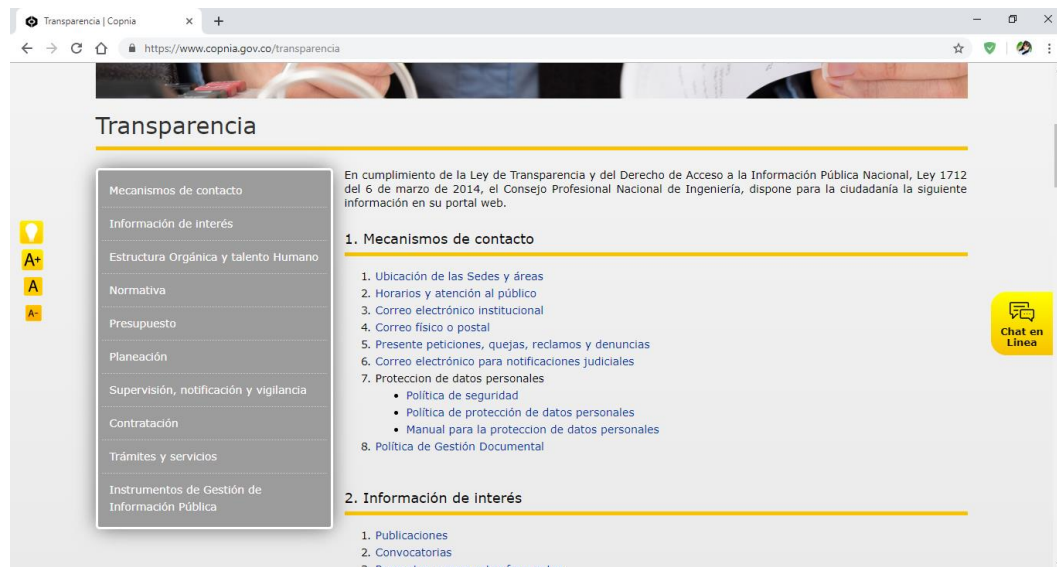
Fuente: Reporte PQR Atención al Usuario - OCI

## 9. 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>.



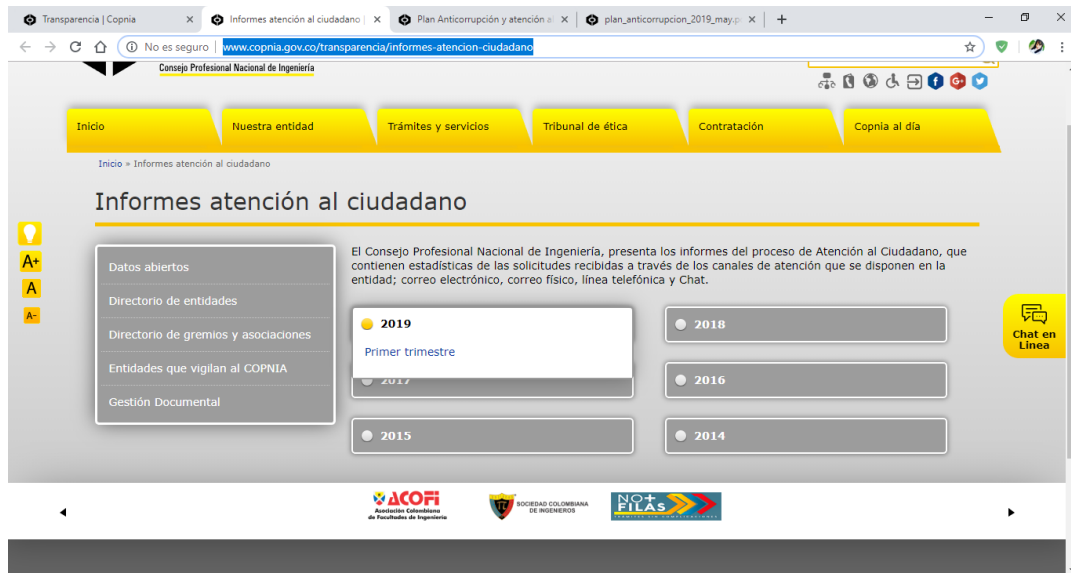
A su vez, se da cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia - Ley 1712 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, el cual se puede evidenciar en el siguiente enlace <https://www.copnia.gov.co/>



- ✓ 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, como se puede evidenciar en el siguiente enlace: <https://copnia.gov.co/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>



- ✓ 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 el segundo semestre:
  - El 83% de la PQRS están asociadas a derechos de petición
  - Las quejas por prestación de servicios y los reclamos, se incrementaron en más del 1.000% en el segundo semestre de 2019 frente a lo observado en el segundo semestre de 2018.



- El porcentaje de incumplimiento en respuesta esta en un promedio del 16%, observando un incremento de 8 puntos porcentuales en el segundo semestre 2019 respecto de los registrado en el segundo semestre de 2018.
  - El incremento en el numero de PQRS fuera de tiempo fue del 155% en el segundo semestre respecto de los observado en el mismo periodo del 2018.
  - El número de atenciones por Chat creció en un 46% en el segundo semestre de 2019 respecto de lo registrado en el segundo semestre de 2018.
  - El número de atenciones telefónicas creció en un 56% en el segundo semestre de 2019 respecto a lo registrado en el 2018, con un promedio mensual de 2.881 atenciones por mes.
  - El número de llamadas no atendidas disminuyó del 8% en el primer semestre de 2019 a un 4% en el segundo semestre del mismo año.
- 
- ✓ 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 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.
  - ✓ Se recomienda analizar y estudiar los ajustes necesarios a los procedimientos, de tal manera que se atiendan los principios de racionalización de tramites y eficiencia de la gestión de las PQRS.
  - ✓ 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.

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

Proyecto: Alberto Castiblanco Bedoya