

Informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información



**Consejo Profesional
de Ingeniería Química de Colombia**

Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia
Bogotá, D.C. 2019

Contenido

1. Objetivo.....	2
2. Marco normativo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Canales de atención.....	3
5. Tiempos de respuesta para resolver las distintas modalidades de peticiones.....	5
6. Análisis de solicitudes recibidas	7
a. Número de solicitudes recibidas.	7
b. Número de solicitudes trasladadas a otra institución.	10
c. Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes.....	10
d. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.....	10
7. Conclusiones y recomendaciones.....	11

Tablas

Tabla 1. Canales de atención CPIQ.....	3
Tabla 2. Tiempos de Respuesta Peticiones CPIQ.....	6
Tabla 3. Número de Solicitudes Recibidas año 2019.....	8
Tabla 4. Número de Solicitudes Recibidas por mes año 2019.	8
Tabla 5. Solicitudes Recibidas por Canal de Atención año 2019.	9
Tabla 6. Tiempo Promedio de Respuesta a las Solicitudes año 2019.	10

Gráficos

Gráfica 1. Número de Solicitudes Recibidas por mes año 2019.	9
---	---

1. Objetivo

Como parte de la política de atención al ciudadano a través del presente documento se busca informar a la ciudadanía en general acerca de la gestión realizada por el Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia – CPIQ, sobre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información recibidas por la entidad, de acuerdo a la normatividad vigente.

2. Marco normativo

El presente informe sobre la gestión del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia sobre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información recibidas por la entidad tiene como Marco Normativo la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y acceso a la información pública, Artículo 11, Literal h, el cual indica:

Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.

3. Alcance

El presente informe presenta la gestión realizada por el Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia sobre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información recibidas por la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019.

4. Canales de atención

El CPIQ ha acogido los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, indicados en el Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.3.1.1., como parte fundamental para la gestión de peticiones, quejas y reclamos de la entidad. En la Tabla 1 se detallan los canales del CPIQ disponibles para los ciudadanos.

Tabla 1. Canales de atención CPIQ.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Atención Personal	Calle 99 No. 49 – 78 Oficina 305. Edificio Castellana Business Center. Bogotá D.C.	Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.	Se brinda atención e información de forma personalizada en las instalaciones del CPIQ.
	Radicación de Correspondencia			Se recibe y se direccionan las radicaciones correspondientes a las personas encargadas de las mismas.
Atención Telefónica	Teléfono Fijo	(1)8053003	Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.	Se brinda orientación e información a los usuarios sobre sus inquietudes frente a los procesos de matrícula
	Teléfono Celular	3152577954		

				profesional entre otros.
Virtual	Correo Electrónico Institucional	contacto@cpiq.org.co pqrs@cpiq.org.co	El correo se encuentra activo 24/7, sin embargo, los requerimientos registrados se gestionan dentro de los días hábiles en el horario habitual.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias – PQRSD y demás comentarios frente al Consejo Profesional de Ingeniería Química.
	Chat Virtual Página Web	www.cipq.gov.co Chat de Soporte	Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm	Se brinda soporte enmarcado en responder preguntas en tiempo real de las inquietudes de la ciudadanía y de los usuarios relacionadas con el CPIQ.
	Formulario Electrónico Página Web	www.cpiq.gov.co Contáctenos.	El correo se encuentra activo 24/7, sin embargo, los requerimientos registrados se gestionan dentro de los días hábiles en	La ruta se enmarca en https://www.cpiq.org.co/contactenos/ Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias –

			el horario habitual.	PQRSD y demás comentarios frente al Consejo Profesional de Ingeniería Química
	Redes sociales	@CPIQCO LOMBIA	Activas 24/7, sin embargo, los requerimientos registrados se gestionan dentro de los días hábiles en el horario habitual.	Se brinda soporte enmarcado en responder preguntas en tiempo real de las inquietudes de la ciudadanía y de los usuarios relacionadas con el CPIQ.
Si desea conocer el directorio completo de los servidores públicos, diríjase a https://www.cpiq.gov.co/directorio_de_funcionarios-104/				

Fuente: Portafolio de Productos y Servicios CPIQ.

5. Tiempos de respuesta para resolver las distintas modalidades de peticiones

El Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia ha adoptado como tiempos de respuesta los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones indicados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, tal como se indica en la Tabla 2.

Tabla 2. Tiempos de Respuesta Peticiones CPIQ.

Modalidad	Definición	Término de respuesta
Petición de Información	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Persona natural o jurídica y entidad privada: 15 días hábiles siguientes a la recepción. - Entidad pública: 10 días hábiles siguientes a la recepción. - Miembros del Congreso: 5 días hábiles siguientes a la recepción.
Queja	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.	15 días hábiles siguientes a la recepción.
Reclamo	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.	15 días hábiles siguientes a la recepción.
Sugerencia	Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.	15 días hábiles siguientes a la recepción.
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación Archivística, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, ético profesional y/o penal.	Depende de la investigación.

Felicitación	Es una manifestación de satisfacción una persona en relación a la prestación de un servicio por el CPIQ.	No aplica.
Consulta	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.	30 días hábiles siguientes a la recepción.
Solicitud de Información Pública	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica al CPIQ, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos e información pública que repose en la Entidad.	10 días hábiles siguientes a la recepción.

Fuente: Ley 1755 de 2015.

6. Análisis de solicitudes recibidas

Se ha realizado el análisis de las solicitudes recibida en el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019. Se presenta a continuación los resultados más relevantes:

a. Número de solicitudes recibidas.

En el periodo de análisis se recibieron 57 solicitudes, entre Consultas y Quejas. En la Tabla 3 se presenta a detalle el número de solicitudes recibidas.

TABLA 3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS AÑO 2019.

Modalidad	Número de Solicitudes Recibidas	Porcentaje
Consulta	28	49%
Consulta Legal	27	47%
Queja	2	4%
Total	57	100%

Fuente: elaboración propia.

Estas 57 solicitudes recibidas fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos.

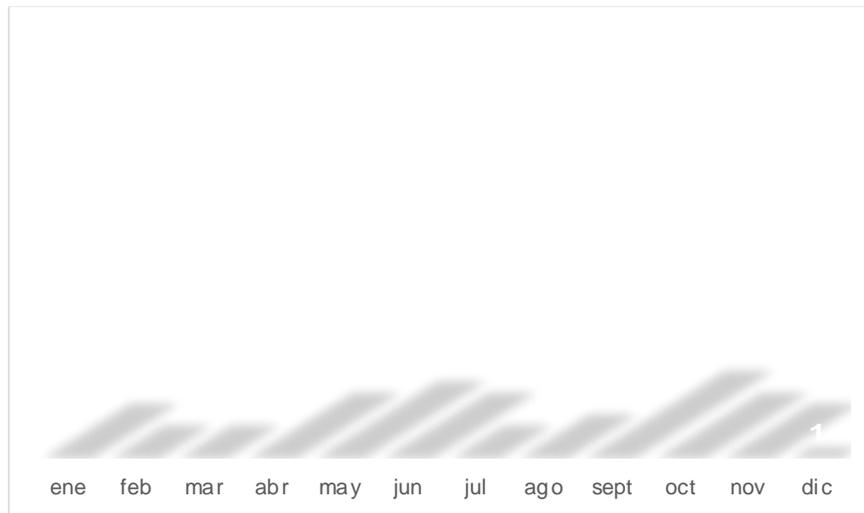
Sobre la misma información, se presenta en la Tabla 4 el número de solicitudes recibidas al mes durante el año 2019, y se representa en la Gráfica 1.

Tabla 4. Número de Solicitudes Recibidas por mes año 2019.

Modalidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Consulta	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3		28
Consulta Legal		1	1	3	4	3		2	5	5	2	1	27
Queja	2												2
Total	5	3	3	6	7	6	3	4	8	6	5	1	57

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 1. Número de Solicitudes Recibidas por mes año 2019.



Fuente: elaboración propia.

Estas solicitudes analizadas del año 2019 se recibieron por medio de seis canales de atención. En la Tabla 5 se detalla el número de solicitudes recibidas por canal de atención.

Tabla 5. Solicitudes Recibidas por Canal de Atención año 2019.

Canal de Atención	Número de Solicitudes Recibidas	Porcentaje
Correo Electrónico Institucional	33	58%
Formulario Electrónico Página Web	16	28%
Redes Sociales	4	7%
Atención Personal	2	4%
Chat Virtual Página Web	1	2%
Atención Telefónica	1	2%
Total	57	100%

Fuente: elaboración propia.

b. Número de solicitudes trasladadas a otra institución.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2019, cinco solicitudes recibidas en el Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia se trasladaron al Ministerio del Trabajo, debido a que hacían referencia a posibles ofertas de trabajo fraudulentas. El CPIQ no tiene competencia para responder este tipo de casos.

c. Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes.

Se analizó el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes para los dos canales de atención por los cuales se recibieron requerimientos. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6. Tiempo Promedio de Respuesta a las Solicitudes año 2019.

Canal de Atención	Tiempo Promedio de Respuesta a las Solicitudes (Días)
Consulta	6
Consulta Legal	12
Queja	0
Total	9

Fuente: elaboración propia.

d. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2019, se negó el acceso a la información a una de las solicitudes recibidas en el Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia, ya

que se solicitaba la utilización de la base de datos del CPIQ, que contiene información confidencial.

7. Conclusiones y recomendaciones

Analizada la información relacionada con las solicitudes recibidas en el año 2019 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información, es posible concluir lo siguiente:

- Durante el periodo en estudio, se recibieron 57 solicitudes, de las cuales cinco fueron trasladadas a otra institución y solo una recibió una negativa para el acceso a la información.
- Los canales de atención que utilizaron los usuarios para realizar sus solicitudes fueron Correo Electrónico Institucional (58% de solicitudes recibidas), Formulario Electrónico Página Web (28% de solicitudes recibidas), Redes Sociales (7% de solicitudes recibidas), Atención Personal (4% de solicitudes recibidas), Chat Virtual de la Página Web (2% de solicitudes recibidas) y Atención Telefónica (2% de solicitudes recibidas). Se identifica un aumento de los canales de atención utilizados con respecto al 2018, en el cual solo se utilizaron 2 (Correo Electrónico Institucional y Formulario Electrónico Página Web).
- El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes fue de 9 días. Las Consultas se respondieron en un tiempo promedio de 6 días, y las Consultas Legales se respondieron en un tiempo promedio de 12 días.

Algunas recomendaciones que pueden aplicarse en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información para los próximos ejercicios, son las siguientes:

- Continuar incentivando en los usuarios el uso de los otros canales de atención para responder sus requerimientos (como Atención Telefónica, Redes Sociales, etc.).
- Seguir recopilando esta información año a año, lo cual permita realizar análisis comparativos. El 2018 fue el año base para recopilar toda esta información, dado que la entidad se encuentra en dentro de un plan de implementación y adopción de las buenas prácticas de la gestión y administración pública, y se encuentra en periodo de transición. Se continúa con la misma visión estratégica para 2019.