

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. 2020

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 2020.

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.	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	Edificio Castellana Business Center. Bogotá D.C.		Se recibe y se direccionan las radicaciones correspondientes a las personas encargadas de

				las mismas.
Atención Telefónica	Teléfono fijo	(1)805300	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 profesional, entre otros.
	Teléfono Celular	3152577954		
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 el horario habitual.	La ruta se enmarca en https://www.cpiq.org.co/contactenos/ Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias – PQRSD y demás comentarios frente al Consejo Profesional de Ingeniería Química
	Redes sociales	@CPIQCOLOMBIA	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 – CPIQ 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, así como la ampliación de términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, con ocasión a la Emergencia Sanitaria por causa de la pandemia por COVID-19 tal como se indica en la Tabla 2.

Tabla 2. Tiempos de Respuesta Peticiones CPIQ

Modalidad	Término de respuesta Ley 1755 de 2015	Término de respuesta Decreto 491 de 2020
Consulta de Normatividad y/o conceptos jurídicos relacionado con materias a cargo de la Entidad	30 días hábiles	35 días hábiles
PQRSD - General	15 días hábiles	30 días hábiles
Solicitud de información y/o documentos	10 días hábiles	20 días hábiles

Fuente: Ley 1755 de 2015 / Decreto 491 de 2020.

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 2020. Se presenta a continuación los resultados más relevantes:

a. Número de solicitudes recibidas.

En el periodo de análisis se recibieron 69 solicitudes. En la Tabla 3 se presenta a detalle el número de solicitudes recibidas.

Tabla 3. Número de solicitudes recibidas 2020

Modalidad	No. Solicitudes recibidas	Porcentajes
Consulta de Normatividad y/o conceptos jurídicos relacionado con materias a cargo de la Entidad	25	36%
PQRSD - General	26	38%
Solicitud de información y/o documentos	18	26%

Estas 69 solicitudes recibidas fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos.

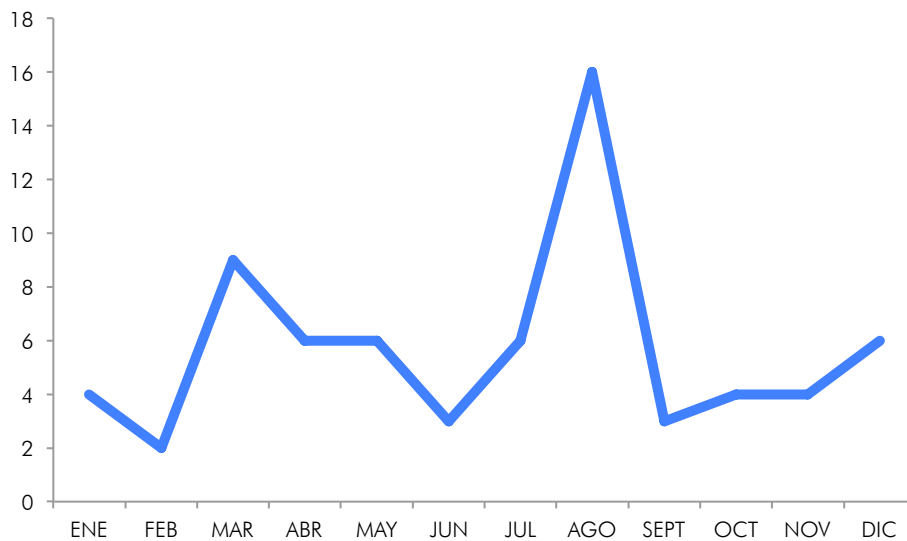
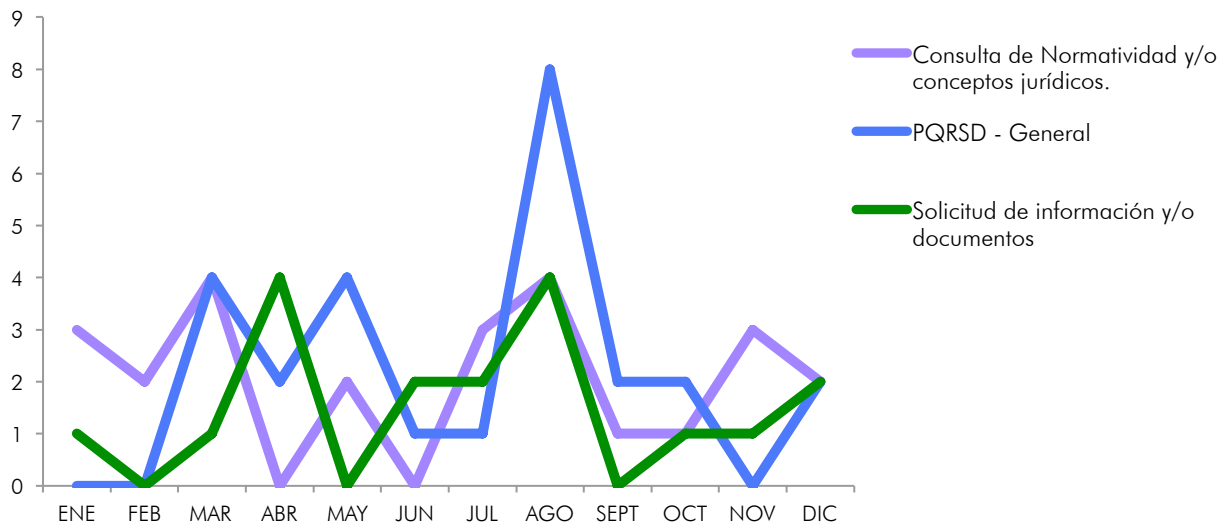
Sobre la misma información, se presenta en la Tabla 4 el número de solicitudes recibidas al mes durante el año 2020, y se representa en la Gráfica 1 y 2.

Tabla 4. Número de Solicitudes Recibidas por mes año 2020.

Modalidad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Consulta de Normatividad y/o conceptos jurídicos.	3	2	4	0	2	0	3	4	1	1	3	2
PQRSD - General	0	0	4	2	4	1	1	8	2	2	0	2
Solicitud de información y/o documentos	1	0	1	4	0	2	2	4	0	1	1	2

Gráfica 1. Solicitudes recibidas por mes y modalidad

Gráfica 2. Solicitudes recibidas por mes 2020.



Fuente: Elaboración propia

Estas solicitudes analizadas del año 2020 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 2020.

Canal de atención	No.	%
Atención telefónica	5	7%
Atención Virtual: Chat – Portal web	12	17%
Atención Virtual: Correo electrónico comunicaciones@cpiq.org.co	34	49%
Atención Virtual: Correo electrónico contacto@cpiq.org.co		
Atención Virtual: Correo electrónico contacto@cpiq.org.co y notificacionesciv@cpiq.org.co		
Atención Virtual: Correo electrónico direccion@cpiq.org.co		
Atención Virtual: Correo electrónico pqrs@cpiq.org.co		
Atención Virtual: Correo electrónico secretaria@cpiq.org.co		
Atención Virtual: Formulario “DENUNCIE UN PROFESIONAL” ubicado en el portal web	1	1%
Atención Virtual: Formulario PQRS ubicado en el portal web	17	25%

b. Número de solicitudes trasladadas a otra institución.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2020, una (1) solicitud recibida en el Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia se trasladó al Ministerio del Trabajo, debido a que hacían referencia modalidades de contratación remota, una (1) solicitud trasladada al Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos por ser una consulta alrededor de esta profesión y una (1) solicitud trasladada al Ministerio de Educación Nacional por tratarse de una consulta sobre la calidad en la docencia universitaria.

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 2020.

Modalidad	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Consulta de Normatividad y/o conceptos jurídicos.	10
PQRSD - General	10
Solicitud de información y/o documentos	4
Promedio total	8

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 2020, se negó el acceso a la información a 29 de las solicitudes recibidas en el Consejo Profesional de Ingeniería

Química de Colombia, ya que se solicitaba información o pronunciamiento sobre temas en los que el CPIQ no tiene competencia.

7. Conclusiones y recomendaciones

Analizada la información relacionada con las solicitudes recibidas en el año 2020 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información, es posible concluir lo siguiente:

Durante el periodo en estudio, se recibieron 69 solicitudes, de las cuales tres fueron trasladadas a otra institución y 29 a las que se les emitió una respuesta negativa por no tener competencia sobre el asunto.

Los canales de atención que utilizaron los usuarios para realizar sus solicitudes fueron: Correo Electrónico Institucional (49% de solicitudes recibidas), Formulario Electrónico Página Web (25% de solicitudes recibidas), Chat Virtual de la Página Web (17% de solicitudes recibidas) y Atención Telefónica (7% de solicitudes recibidas). Se identifica un aumento de los canales de atención utilizados con respecto al 2019, respecto al canal de comunicación – Chat Virtual.

El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes fue de 8 días. Las Consultas de Normatividad y/o conceptos jurídicos se respondieron en un tiempo promedio de 10 días, las PQRSD se respondieron en un tiempo promedio de 10 días y las Solicitud de Información en un promedio de 4 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 y 2019 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 2020.