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. 2022

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 agosto de 2022.

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)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.gov.co pqrs@cpiq.gov.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.
	Formulario Electrónico Página Web	www.cpiq.g ov.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/contacten os/ 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 entiempo 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.

Adicionalmente, teniendo en cuenta la derogación del Decreto 491 de 2020 mediante la Ley 2207 de 2022, el CPIQ restableció los términos contemplados en la Ley 1755 de 2015.

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 / Ley 2207 de 2022.

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 agosto de 2022. Se presenta a continuación los resultados más relevantes:

a. Número de solicitudes recibidas.

En el periodo de análisis se recibieron 60 solicitudes. En la Tabla 3 se presenta a detalle el número de solicitudes recibidas.

Tabla 3. Número de solicitudes recibidas 2022

Modalidad	No. Solicitudes recibidas	Porcentajes
Consulta de Normatividad y/o conceptos jurídicos relacionado con materias a cargo de la Entidad	19	32%
PQRSD - General	7	12%
Solicitud de información y/o documentos	34	57%

De estas 60 solicitudes recibidas, 59 fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos.

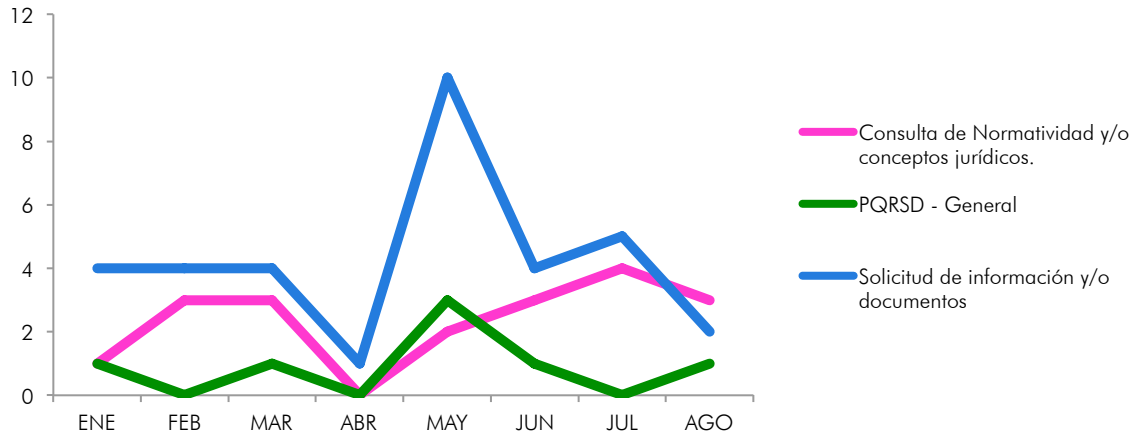
Sobre la misma información, se presenta en la Tabla 4 el número de solicitudes recibidas al mes durante el año 2022, y se representa en la Gráfica 1 y 2.

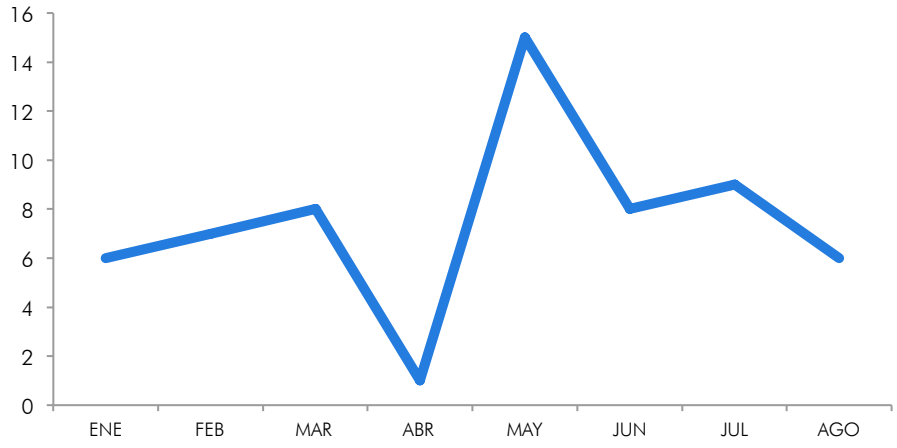
Tabla 4. Número de Solicitudes Recibidas por mes año 2022.

Modalidad	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
Consulta de Normatividad y/o conceptos jurídicos.	1	3	3	0	2	3	4	3
PQRSD - General	1	0	1	0	3	1	0	1
Solicitud de información y/o documentos	4	4	4	1	10	4	5	2

Gráfica 1. Solicitudes recibidas por mes y modalidad

Gráfica 2. Solicitudes recibidas por mes 2022.





Fuente: Elaboración propia

Estas solicitudes analizadas del año 2022 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 2022.

Canal de atención	No.	%
Atención Virtual: Correo electrónico contacto@cpiq.gov.co	23	38%
Atención Virtual: Correo electrónico notificacionesciv@cpiq.gov.co		
Atención Virtual: Correo electrónico pqrs@cpiq.gov.co		
Atención Virtual: Correo electrónico secretaria@cpiq.gov.co		
Atención Virtual: Formulario PQRS ubicado en el portal web	36	60%
Atención Virtual: Redes Sociales	1	2%

b. Número de solicitudes trasladadas a otra institución.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de agosto del año 2022, no se han hecho remisiones por competencia.

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 2022.

Modalidad	Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)
Consulta de Normatividad y/o conceptos jurídicos.	15
PQRSD - General	7,4
Solicitud de información y/o documentos	4,5
Promedio total	9

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 agosto del año 2022, se negó el acceso a la información a 02 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 2022 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información, es posible concluir lo siguiente:

Durante el periodo en estudio, se recibieron 60 solicitudes.

Los canales de atención que utilizaron los usuarios para realizar sus solicitudes fueron: Correo Electrónico Institucional (38% de solicitudes recibidas), Formulario Electrónico Página Web (60% de solicitudes recibidas) y Redes Sociales (2% de solicitudes recibidas). Se identifica un aumento de los canales de atención utilizados con respecto al 2021, respecto al canal de comunicación – Formulario Electrónico Página Web.

El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes fue de 9 días. Las Consultas de Normatividad y/o conceptos jurídicos se respondieron en un tiempo promedio de 15 días, las PQRSD se respondieron en un tiempo promedio de 7,4 días y las Solicitud de Información en un promedio de 4,5 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 2019 y 2020 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 2022.