



1. OBJETIVO

Describir las actividades para el trámite por el cual una persona natural o jurídica solicita que se le haga la devolución del dinero consignado a favor del COPNIA para la realización de un trámite, que por razones justificadas no se va a adelantar, o habiéndose adelantado el trámite se debe revocar la solicitud

2. ALCANCE

Inicia desde que el peticionario radica la solicitud de devolución de dinero y termina con la solución de su petición (giro para el caso de cumplimiento de requisitos o comunicación de improcedencia de la solicitud)

3. NORMATIVIDAD

Tipo	Número	Título	Fecha
Ley	1755	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”	30/06/2015
Resolución	01874	Por la cual se establece el procedimiento para la devolución de abonos, depósitos y consignaciones de sumas de dinero en las cuentas bancarias del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA por expiración del plazo máximo legal para solicitar la devolución o compensación.	26/12/2017

4. DEFINICIONES:

- 4.1. Denegación:** Es la actuación administrativa por medio de la cual el COPNIA manifiesta a quien solicita la autorización para ejercer como ingeniero, profesional afín o profesional auxiliar, su negativa por no cumplir con los requisitos determinados en la Ley 842 de 2003.
- 4.2. Derecho de petición:** Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.
- 4.3. Desistimiento:** Terminar de forma anticipada la actuación administrativa sin una decisión de fondo de la Entidad. Puede ser expreso, es decir, que el mismo peticionario manifieste su interés de terminar el trámite iniciado, o tácito, cuando el peticionario no aporta al COPNIA dentro del término legal concedido, los documentos necesarios para continuar su trámite a pesar de habérselos solicitado.
- 4.4. Falta de competencia:** Cuando sin que se inicie la actuación administrativa, se ordena por la Secretaría Seccional la devolución del dinero, al carecer el COPNIA de facultad legal para inspeccionar, controlar y vigilar esa formación académica que se pretende inscribir en el Registro Profesional que administra esta Entidad, bien sea porque es inspeccionada por otro consejo profesional u autoridad, o porque dicha formación es de libre ejercicio.
- 4.5. Revocatoria:** Anulación del acto administrativo de forma directa o a solicitud de parte interesada cuando se cumpla con las condiciones legalmente establecidas.
- 4.6. V.U.R.:** Ventanilla Única de Radicación.



5. CONDICIONES GENERALES

5.1 Las razones justificadas para la devolución del dinero son:

- Falta de competencia (Mediante comunicación oficial).
- Desistimiento expreso (Mediante comunicación oficial).
- Desistimiento tácito (Mediante Notificación de Resolución).
- Por denegación de la solicitud (Mediante Notificación Resolución).
- Por revocatoria directa (Mediante Notificación Resolución).
- Por haber consignado una cifra superior a la establecida.
- Por haber consignado para la realización de un trámite que ya fue realizado (Doble consignación).

5.2 En los casos que se requiere de la notificación del acto administrativo o la comunicación oficial, para las matrículas será el Seccional quien informe al usuario y para los permisos temporales, será el área de registro quien notifique sobre el proceso de solicitud de devolución del dinero, suministrando en ambos casos, el formato correspondiente.

5.3 La V.U.R. radicará las solicitudes de devolución de dinero como derecho de petición en el sistema, inicia el expediente y traslada la solicitud al Profesional Especializado de Atención al Ciudadano.

5.4. Documentos soporte para realizar el trámite de devolución de dinero:

El área de Tesorería realizará la revisión de la solicitud, y garantizará que contenga los siguientes documentos:

Suministrados por el peticionario:

- Copia del recibo de consignación o del cupón de pago con código de barras, con sello o timbre de registradora original de la entidad bancaria. En caso de pagos PSE, comprobante de pago PSE en donde aparezca la leyenda "Transacción Aprobada" y número de autorización "CUS".
- Para **Personas Naturales** - Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía o Cédula de Extranjería.
Nota: En caso de autorizarse la devolución del dinero a un tercero diferente al pagador se debe anexar de manera obligatoria la copia de la cédula de ciudadanía de la persona autorizada.
- Para **Personas Jurídicas** - Certificado de Existencia y Representación Legal y Fotocopia del RUT.
- Certificación bancaria.
- Copia del diploma (en los casos de profesionales que no son competencia del COPNIA)
- Formulario de devolución diligenciado y firmado.

Nota: En caso de solicitudes de devolución de personas jurídicas el formulario debe ser obligatoriamente firmado por el representante legal.

Suministrados por el área de Registro, según la causa de la devolución:

- Por falta de competencia: La comunicación oficial.
- Por desistimiento expreso: La comunicación oficial.
- Por desistimiento tácito: Notificación de la resolución seccional que ordena el desistimiento tácito y/o, cuando sea el caso, la resolución seccional que resuelve el recurso de reposición.



- Por denegación: Notificación de la resolución seccional que ordena la denegación y/o, cuando sea el caso, la resolución nacional que resuelve el recurso de Apelación.
- Por revocatoria directa: Notificación de la Resolución Nacional que confirma la revocatoria directa del Registro Profesional

5.5 El trámite de devolución de dinero no debe superar los 15 días hábiles, desde la radicación de la solicitud hasta la comunicación al peticionario de la devolución realizada.

5.6 El dinero cuyo trámite de devolución haya expirado debe seguir el tratamiento establecido en la Resolución Nacional 01874 del 26 de diciembre de 2017.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Presentar solicitud de devolución de dinero	La persona natural o jurídica diligencia el formulario de solicitud de devolución de dinero, el cual se encuentra disponible en la página web y lo hace llegar por correo electrónico o de forma personal en cualquiera de las oficinas del COPNIA o radicando la solicitud a través del portal web de la entidad en la pestaña "Atención al Ciudadano" opción "Consulte o radique su PQRS", adjuntando los documentos requeridos.	Persona natural o jurídica	TS-fr-01 solicitud de devolución de dinero diligenciada con los soportes según sea el caso
2	Radicar la solicitud.	Se radica el formato de devolución con los anexos soportes en la herramienta que dispone la entidad con la tipología, derecho de petición. En los casos que el usuario radique la solicitud desde el portal web de la entidad, el sistema genera automáticamente el consecutivo del radicado de la PQRS.	Técnico Administrativo del Área Administrativa	Registro de entrada Micrositio del Sistema de Radicación del Gestor Documental.
3	Asignación de la solicitud.	El registro de entrada se distribuye al área de Atención al Ciudadano, con todos los soportes para su revisión.	Técnico administrativo de Atención al Ciudadano Profesional especializado de Atención al Ciudadano	Gestor Documental
4	Revisión de la solicitud.	El área de Atención al Ciudadano revisa y registra en el cuadro de control de solicitudes de devoluciones,	Técnico administrativo de Atención al Ciudadano Profesional	Comunicación oficial



		<p>cada solicitud dejando evidencia del cumplimiento de requisitos.</p> <p>En caso de no ser procedente la devolución de dinero, se responderá la petición al usuario indicando los motivos.</p> <p>En caso de ser procedente la devolución, el área de Atención al Ciudadano asignará la PQRS al área de Tesorería para continuar con el proceso.</p> <p>El tiempo máximo para esta actividad, será de dos (2) días hábiles.</p>	especializado de Atención al Ciudadano	
5	Verificar documentación Interna	<p>El área de Registro aportará el documento o los documentos descritos en el numeral 5.4 como soporte del trámite, de acuerdo con el tipo de finalización y registra dicha actividad en el cuadro de control de solicitudes de devoluciones. Adicionalmente, enviará por correo al área de Tesorería dichos documentos. Si el área de Registro no cuenta con la información y prevé obtenerla en un término mayor a la petición, informará la novedad vía mail al área de tesorería con el fin de que la PQRS sea reasignada al área de Atención al Ciudadano para que gestione la respectiva suspensión de términos. El área de Registro dejará consignado en el cuadro de control solicitudes de devolución, la novedad notificada al Área de Tesorería.</p> <p>El tiempo máximo para esta actividad, será de cinco (5) días hábiles.</p>	Profesional Universitario – funcionario del área de registro / Profesional de Gestión del área de Registro.	<p>Cuadro de control solicitudes de devolución.</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>Gestor documental</p>
6	Validación financiera	<p>De forma paralela a la actividad # 5 realizada por el área de registro, el área de Tesorería validará que no existan solicitudes de devolución anterior con el mismo pago, y garantizará que el recaudo se encuentre en la cuenta bancaria de la entidad. En caso de duplicidad de la solicitud, o que no se encuentre el pago disponible o no se haya recaudado, el área de Tesorería</p>	Técnico Administrativo / profesional de gestión del área de Tesorería.	<p>Cuadro de control solicitudes de devolución.</p>



		registrará esta novedad en el cuadro de control de solicitudes de devoluciones para que el área de Registro no continúe con la validación de documentos; así mismo devolverá el PQRS al área de Atención al Ciudadano, con la respectiva observación, para la respuesta oportuna.		
7	Resultado de Validación financiera	Una vez validada la solicitud anterior, si procede, se continua a la siguiente actividad, si no procede, se reasigna el PQRS a Atención al Ciudadano notificando la novedad presentada. En el gestor documental, en el expediente correspondiente a egresos devolución de dineros, se archiva el correo electrónico que contiene los documentos que soportan la solicitud.	Técnico Administrativo / profesional de gestión del área de Tesorería.	Cuadro de control solicitudes de devolución. Gestor Documental
8	Creación de terceros	El Área de Tesorería realiza la creación de la persona natural o jurídica en el sistema ERP y la inscripción de cuenta y tercero proveedor en la sucursal virtual.	Técnico Administrativo / profesional de gestión del área de Tesorería.	Sistema ERP y sucursal virtual.
9	Elaborar Orden de pago directa	En el sistema ERP registrar el comprobante de egreso y cargar el pago en el portal bancario.	Técnico Administrativo del Área de Tesorería.	Sistema ERP y sucursal virtual.
10	Adjuntar la evidencia de pago.	En el gestor documental, en el expediente correspondiente a egresos devolución de dineros, se deberá archivar la evidencia de pago.	Técnico Administrativo / profesional de gestión del área de Tesorería.	Gestor Documental
11	Reasignar PQRS	Por medio del Gestor Documental se reasignará la petición PQRS al área de Atención al Ciudadano, con la respectiva observación, informando: la fecha, el número de cuenta y la entidad financiera del pago realizado. El tiempo máximo para esta actividad, será de cinco (5) días hábiles, contados a partir la entrega de documentos del área de Registro al área de Tesorería.	Técnico Administrativo / profesional de gestión del área de Tesorería.	Gestor Documental



12	Generar respuesta a petionario	El área de Atención al Ciudadano se encarga de responder la PQRS dentro de los términos de la solicitud, al petionario.	Técnico Administrativo / profesional de gestión del área Atención al Ciudadano.	Gestor Documental
----	--------------------------------	---	---	-------------------

7. ANEXOS

7.1 Formato de solicitud de devolución de dinero TS-fr-01.

7.2 Cuadro de control Solicitudes de devolución.

8. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
1	Julio 2016	Versión Inicial del Procedimiento. Se encontraba incluida como una actividad del procedimiento de pagos a terceros
2	Junio 2018	Se realizaron ajustes en cuanto a la validación de la situación que genera la devolución y se incluye el tiempo de atención de la solicitud (15 días) y los responsables. Se adicionan definiciones y se hace mención a la Resolución Nacional 01874 del 26 de diciembre de 2017.
3	Julio 2018	Se realizaron ajustes en cuanto a las responsabilidades en el proceso y se aclara la documentación que hace parte de la solicitud.
4	Mayo 2021	Se realizaron ajustes relacionados con las descripciones de actividades del proceso, en concordancia con los procedimientos de las áreas de Atención al Ciudadano, Tesorería y Registro; así como el ajuste a los documentos para el trámite. Se incluye el cuadro de Control Solicitudes de Devolución para realizar el seguimiento correspondiente y se ajusta el Formato de devolución de dinero, generando así la versión 2 del formato TS-fr-01.

LUZ STELLA ZAPATA MORA	GLORIA MATILDE TORRES CRUZ	MARICELA OYOLA MARTINEZ
Profesional de Gestión del área de Tesorería	Subdirectora de Planeación, control y Seguimiento	Subdirectora Administrativa y Financiera
ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ

SOLICITUD DE DEVOLUCION DE DINEROS

Ciudad: _____ Fecha: _____

Yo, _____
identificado (a) con cédula de ciudadanía ___ Cédula de Extranjería ___ NIT ___ No. _____ solicito
la devolución de (valor en letras) _____.

\$ _____ por concepto de consignación realizada en la Cuenta número N° _____
del Banco _____ a nombre del COPNIA.

Para todos los efectos legales, bajo la gravedad del juramento declaro que:

No se realizó el siguiente trámite: _____

Por la siguiente razón: _____

e igualmente que no he adelantado solicitud en el mismo sentido y sobre el mismo documento con anterioridad.

Opciones de devolución (marque con "X" sólo una opción)

Para los efectos correspondientes solicito se depositen estos dineros en mi cuenta:
ahorros ___ Corriente ___ Número _____ Banco _____ Nota: El **titular**
de la cuenta debe ser el solicitante de la devolución

Manifiesto no tener cuenta bancaria abierta a mi nombre, por lo cual autorizo expresamente al COPNIA para
que realice la devolución del dinero a la siguiente persona (**anexar copia de documento de identidad**):

Nombre del autorizado: _____
Cédula de ciudadanía No. _____, titular de la cuenta de Ahorros ___ Corriente ___
Número _____ Banco _____ Teléfono: _____ Correo
Electrónico _____.

Nota: Esta opción no puede ser utilizada por las personas jurídicas.

Anexos:

- Copia del recibo de consignación o del cupón de pago con código de barras, con sello o timbre de registradora original de la entidad bancaria. En caso de pagos PSE, comprobante de pago PSE en donde aparezca la leyenda "Transacción Aprobada" y número de autorización "CUS".
- Para **Personas Naturales** - Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía o Cédula de Extranjería.
Nota: En caso de autorizarse la devolución del dinero a un tercero diferente al pagador se debe anexar de manera obligatoria la copia de la cédula de ciudadanía de la persona autorizada.
- Para **Personas Jurídicas** - Certificado de Existencia y Representación Legal y Fotocopia del RUT.
- Certificación bancaria.
- Copia del diploma (en los casos de profesionales que no son competencia del COPNIA)
- Formulario de devolución diligenciado y firmado
Nota: En caso de solicitudes de devolución de personas jurídicas el formulario debe ser obligatoriamente firmado por el representante legal.

Firma _____

Nombre del Solicitante: _____

Dirección del solicitante: _____ Teléfono: _____

Municipio _____ Departamento _____

Correo Electrónico _____

HISTORICO PQRS

CONSULTA

RESUMEN ATENCION CIUDADANO

RESUMEN REGISTRO

RESUMEN TESORERIA

INICIO

PQRS 2021

AREA ATENCION AL CIUDADANO												
N° Radicado	Documento	Remitente \ Destinatario	Fecha Radicado	Fecha de Vencimiento	Causa de Devolución	C.C, C.E , P, NIT	Cert. CTA Banco	For. Devolución	Consignacion, Cupón de pago o pago PSE	estado documentos Atencion al Ciudadano		
123456789123	105111658	Jose Perez	19/04/2021	7/05/2021	Desistimiento Tacito	X Si	X Si	X Si	X Si	Documentos OK		
232336659896	1010558585	Daniel Diaz	9/04/2021	30/04/2021	Falta de Competencia	X Si	X Si	X Si	X Si	Documentos OK		
262625242532	158454669	Laura Ospina	23/04/2021		Revocatoria	X Si	X Si	X No	X Si	Falta For. Devolución		

			AREA DE REGISTRO									
Observacion Atencio al Ciudadano	fecha final Atencion al ciudadano	dias transcurridos en Area	Area Actual Registro	Certificacion	Diploma	Manifestacion de Desistimiento	Comunicado	Resolución Nacional		Estado Documentación	Observacion Registro	
Ninguno	21/04/2021	● 2	Registro	N/A	N/A	N/A	N/A	X	Si	Documentos OK	Ninguno	
Ninguno	14/04/2021	● 3	Registro	N/A	X Si	N/A	X	No	N/A	Falta Comunicado	Ninguno	
Se solicito a usuario el documento faltante			Atencion al ciudadano	N/A	N/A	N/A	X	Si	X	No	Falta Resolución Nacional	Resolucion en proyeccion

AREA TESORERIA										
fecha final Registro	dias transcurridos en Area4	Area Actual Tesoreria	pagador / T.Autorizado	Cta Bancaria	Banco	Fecha de pago	Estado de Pago	Observación Tesoreria	fecha final Tesoreria	dias transcurridos en Area Tesoreria
28/04/2021	5	Tesoreria	PAGADOR	456****895	Bancolombia	30/04/2021	APLICADO	Ninguna	30/04/2021	2
		Registro						Documentos de Registro incompletos	4/05/2021	31656
		Registro						Documentos de Registro incompletos	3/05/2021	31655

N° Egreso	Nombre revision Tesoreria	dias transcurridos en resolucion
123	Cesar Peralta	9
	Cesar Peralta	
	Cesar Peralta	

ia f Filtrar Fecha de cierre (en blanco)

INICIO HISTORICO PQRS

estado documentos Atencion al Ciudadano

Falta For. Devolución

Cuenta de Documento										
N° Radicado	Causa de Devolución	Documento	Usuario	Fecha Radicado	Fecha de Vencimiento	Estado Documentos	Observacion	fecha final Cierre	total dias	Total
262625242532	Revocatoria	158454669	Laura Ospina	23/04/2021	(en blanco)	Falta For. Devolución	Se solicito a usua	(en blanco)		1
Total general										1

Filtrar Fecha de cierre

(en blanco)

Atencion al ciudadano

Registro

INICIO

HISTORICO PQRS

Estado Documentación

Falta Comunicado

Suma de días transcurridos en Area4

N° Radicado	Causa de Devolución	Documento	Usuario	Fecha Radicado	Fecha de Vencimiento	Area Actual	Estado Documentación	Observacion Registro	fecha final cierre	Total
232336659896	Falta de Competencia	1010558585	Daniel Diaz	9/04/2021	30/04/2021	Registro	Falta Comunicado	Ninguno	(en blanco)	0
Total general										0

Filtrar Fecha de cierre

(en blanco)

Registro

Tesoreria

INICIO

HISTORICO PQRS

Estado de Pago

APLICADO

Suma de días transcurridos en Area Tesoreria

N° Radicado	Causa de Devolución	Documento	Usuario	Fecha Radicado	Fecha de Vencimiento	Estado de Pago	Observación Tesoreria	fecha final Tesoreria	Area Actual Te	Total
123456789123	Desistimiento Tacito	105111658	Jose Perez	19/04/2021	7/05/2021	APLICADO	Ninguna	30-abr	Tesoreria	2
Total general										2

INICIO	C.C, C.E , P, NIT	Cert. CTA Banco	For. Devolución	Formulario de trámite y pago	Certificacion	Diploma	Manifestacio n de Desistimient o	Comunicado	Resolución Nacional
Radicion Web	X	X	X	X	X	N/A	N/A	N/A	N/A
Desistimiento Expreso	X	X	X	X	N/A	N/A	X	X	N/A
Desistimiento Tacito	X	X	X	X	N/A	N/A	N/A	N/A	X
Denegación	X	X	X	X	N/A	N/A	N/A	X	X
Falta de Competencia	X	X	X	X	N/A	X	N/A	X	N/A
Revocatoria	X	X	X	X	N/A	N/A	N/A	X	X
Diferencia Tarifa Tramite por tipo de matricula	X	X	X	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A