

**RESOLUCIÓN No - 1 6 7 4**

1 0 OCT 2019

“Por medio de la cual se adopta la Política de Gestión y Desempeño de Servicio al Ciudadano para el Copnia”

El Director General del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA en ejercicio de las facultades que le otorga los numerales 23 y 30, del artículo cuarto de la Resolución Nacional 362 del 30 de marzo de 2016 modificada por la Resolución 795 de 2017, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en Bancos de Datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

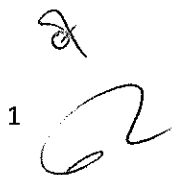
Que el Decreto 019 de 2012 establece en el artículo 13 que todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Que la Ley 1581 de 2012 tiene como objetivo desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos distinta a la información financiera, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que el documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) define un modelo que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las actividades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera.

Que la Ley 1474 de 2011, en el artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1



Nº – 1 6 7 4

Que la Ley 1474 de 2011 en el artículo 76 establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la Ley 1437 de 2011 establece los derechos de las personas ante las autoridades, los deberes de las personas, los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público, y las prohibiciones a las autoridades.

Que la Ley 1712 de 2014 establece en su artículo 2 como principio de Máxima Publicidad que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.

Que la Ley 1755 de 2015 establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Que el Decreto 612 de 2018 fija directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción.

Que uno de los planes que involucra acciones transversales de integridad en sus componentes es el denominado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción

Que el Decreto 1499 de 2017 actualiza el Modelo de Planeación y Gestión adoptó como una de las políticas de Gestión y Desempeño, la política de servicio al ciudadano.

Que mediante la Resolución Nacional 498 de abril de 2019 se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Copnia, como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, conforme a las particularidades propias de la naturaleza jurídica de la entidad.

Que el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA es una entidad sui generis o especial e independiente de derecho público del orden nacional creada por la Ley 94 de 1937, y actualmente regulada por los artículos 25, 26, 27 y siguientes de la Ley 435 de 1998 y las leyes 842 de 2003, 1325 de 2009 y 1796 de 2016: encargada de la función administrativa de inspección y vigilancia del ejercicio de la ingeniería de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares (Artículo 26 de la Constitución Política).

Que el Departamento Administrativo de la Función Pública conceptuó con radicado 20195000058751 del 27 de febrero de 2019 que "...si bien por las características de su entidad no hacen parte de alguna de las Ramas del Poder Público ni del nivel central y descentralizado, son una entidad de naturaleza pública, por lo que atendiendo el mandato constitucional citado deberán garantizar la aplicación de adecuados mecanismos y métodos de control interno, para que las actuaciones que se surtan en virtud de la administración de su entidad estén dirigidas al adecuado cumplimiento de los fines del Estado." además "...las políticas de gestión y desempeño contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, deben ser aplicadas acorde con las normas que las regulan, por lo que si bien su entidad no está obligada a implementar integralmente el modelo deberán analizar dichas políticas e

Nº - 1674

implementarlas en la medida en que les sean aplicables de acuerdo con las normas que las regulan, evitando posibles incumplimientos y para la mejora en la prestación de servicios a sus usuarios.”

**RESUELVE:**

**TITULO I**

**COMPROMISO, OBJETIVO Y ALCANCE DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**ARTÍCULO 1. Compromiso con el Servicio al Ciudadano:** El Consejo Profesional de Ingeniería-COPNIA mantiene su compromiso de encaminar sus esfuerzos para alcanzar los objetivos misionales, y velar porque existan y funcionen efectiva y eficazmente los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y atender sus requerimientos bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando de esta manera sus derechos, con una atención al ciudadano de calidad y trato digno, respetuoso, justo y solidario.

**ARTÍCULO 2. Objetivo de la Política de Servicio al Ciudadano:** El propósito de la política es facilitar el ejercicio de los ciudadanos a sus derechos, mediante el acceso a los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presentes las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**ARTÍCULO 3. Alcance la política.** La Política de Servicio al Ciudadano abarca dos áreas: a) Ventanilla hacia adentro, que incluye actividades, procesos, cultura y acuerdos internos de la entidad, necesarios para la entrega de servicios eficientes y de calidad; y b) Ventanilla hacia afuera que incluye elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos.

**TÍTULO II**

**METODOLOGÍA GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**ARTICULO 4. Generalidades.** La metodología para la implementación y seguimiento de la Política de Planeación Institucional será definida por la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento, conforme a la normatividad aplicable al Consejo Profesional Nacional de Ingeniería de acuerdo a su naturaleza jurídica.

2

3



Nº - 1 6 7 4

## CAPÍTULO I

### VENTANILLA HACIA ADENTRO

**ARTÍCULO 5 Acuerdos institucionales.** Corresponde a la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento identificar los ajustes y acuerdos requeridos, al interior del Copnia y entre entidades para una adecuada prestación del servicio, esto a través de la definición de acciones que se reflejarán en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería cuenta con una estructura organizacional que facilita la implementación de estrategias y la toma de decisiones necesarias para asegurar que los bienes y servicios entregados sean oportunos, eficientes efectivos y de calidad.

**ARTÍCULO 6. Procesos y procedimientos.** El Consejo Profesional Nacional de Ingeniería a través del Sistema de Gestión Integral controla la definición, implementación y actualización de los procesos y procedimientos requeridos en su interacción con el ciudadano de acuerdo con la normatividad aplicable a la Entidad. Se ha definido la carta de trato digno al usuario la cual está publicada en la página web y se mantiene actualizada. En la carta de trato digno se indican los derechos de los usuarios y los medios dispuestos para garantizarlos.

**ARTÍCULO 7. Talento Humano.** La gestión del talento humano es para el Consejo Profesional de Ingeniería un componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía es por esto por lo que en el Plan Institucional de Capacitación es considerado como un eje temático "La creación de valor público", el cual se orienta principalmente a la capacidad que tienen los servidores para que, a partir de la toma de decisiones y la implementación de lineamientos, generar satisfacción al ciudadano.

**ARTÍCULO 8. Lineamiento de tratamiento de datos personales.** La Política de Tratamiento de Datos Personales hace parte del Servicio al Ciudadano, y se rige por la normativa interna que se defina para tal fin.

## CAPÍTULO II

### VENTANILLA HACIA AFUERA

**ARTÍCULO 9. Cobertura.** La Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento a través del área de Atención al Ciudadano con el apoyo de las áreas de Comunicación y Tecnología de la Información y de las Comunicaciones, identifica, gestiona y fortalece los canales de atención necesarios para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés.

**ARTÍCULO 10. Certidumbre.** La Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento a través de los líderes de procesos misionales vela por la claridad en la información suministrada a través de los canales dispuestos para el contacto con la ciudadanía en general y hace seguimiento al cumplimiento en las condiciones de la prestación del servicio por medio de indicadores de gestión.

No - 1674

Se cuenta en la página web con la sección de transparencia y acceso a la información pública, la cual contiene: Información de la oferta institucional, mecanismos para la atención al ciudadano, localización física, sedes, horarios y días de atención al público, informes de resultados entre otras.


**ARTÍCULO 11. Cumplimiento de expectativas.** El sistema de gestión integral implementado en el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería parte de la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, frente a este insumo se define e implementa el mapa de procesos de la entidad y sus caracterizaciones. Corresponde al área de Atención al Ciudadano realizar la medición de satisfacción de los usuarios para presentación a la Alta Dirección.


**ARTÍCULO 12. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá D.C., a los diez (10) días del mes de octubre del año dos mil diecinueve (2019).

  
**RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ**  
Director General

 Proyecta: ANGELA PATRICIA ALVAREZ LEDESMA – Profesional de gestión de la Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento

 Revisa: CARLOS ARTURO MANOSALVA – Profesional especializado del área de Atención al Ciudadano

Revisa: GLORIA MATILDE TORRES CRUZ – Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento

