

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS



**ÁREA DE RELACIONAMIENTO
INTERINSTITUCIONAL Y COMUNICACIONES**

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE
INGENIERÍA - COPNIA**

DICIEMBRE

2023

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO GENERAL	4
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4.	ALCANCE:	4
4.1.	PÚBLICO OBJETIVO INTERNO Y EXTERNO:	4
5.	MARCO NORMATIVO.....	5
6.	DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:	5
7.	FASES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	6
7.1.	FASE DE PLANEACIÓN	6
7.1.1.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
7.1.2.	PLAN ESTRATÉGICO 2023 -2026 “INGENIERÍA CON ÉTICA PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL”	7
7.2.	FASE DE IMPLEMENTACIÓN.....	7
7.2.1.	RECURSOS INSTITUCIONALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	7
7.2.1.3	OFICINAS DE ATENCIÓN	11
7.2.1.4	PORTAL WEB	15
7.2.1.5	REDES SOCIALES	15
7.2.1.6	FORMULARIO DE RADICACIÓN DE PQRS	16
7.2.1.7	LINEAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
7.2.1.8	MATERIAL IMPRESO.....	17
7.2.1.9.	DATOS ABIERTOS	17
7.2.1.10.	NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA.....	17
7.3.	FASE DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	18
7.3.1.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	18
7.3.2.	INFORMES Y EVALUACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO	18
7.4.	RESPONSABLES DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN	19
8.	LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES	20
9.	TÉRMINOS Y GLOSARIO.....	22
10.	CONTROL DE CAMBIOS.....	26



1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 estableció en sus artículos 20, 23, 74, 79 y 270 el marco regulatorio para que las personas en el ejercicio de sus derechos tengan la potestad de acceder a los documentos y actuaciones públicas de las entidades y puedan participar en la toma de decisiones a través de los mecanismos establecidos para ello.

Por lo tanto, el Gobierno Nacional a través de sus entidades públicas ha desarrollado estrategias que fomenten el ejercicio de acceso a la información pública de la ciudadanía, en su condición de sujetos de derechos y en protección de los intereses constitucionales.

Es así como se crea la Estrategia de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas, un mecanismo a través del cual el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA busca acercar a los públicos objetivo a conocer, analizar y evaluar la gestión institucional adelantada, así como hacerlos partícipes de realizar control social como veedores ciudadanos, derecho adquirido para ejercer vigilancia de la gestión pública, como un derecho fundamental.

A través de los diferentes medios y canales de participación que se presentan en esta estrategia y que fueron establecidos por la entidad, se genera interlocución con la ciudadanía, gremios, asociaciones, academia, entidades públicas, empresas, entes de control y veedurías ciudadanas; públicos objetivo de la entidad.

Este documento integra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), el Plan Estratégico 2023-2026: "*Ingeniería con ética para la transformación social*", el Plan de Acción de la entidad, el diagnóstico de participación ciudadana y lo estipulado en la Política de Gestión y Desempeño de Participación Ciudadana para el COPNIA adoptada mediante Resolución Nacional 1385 de 2019.

Para más información la ciudadanía puede consultar los documentos de referencia en los siguientes enlaces:

1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC): <https://www.copnia.gov.co/transparencia/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano#:~:text=En%20cumplimiento%20de%20lo%20establecido,la%20lucha%20contra%20la%20corrupci%C3%B3n.>
2. Plan Estratégico 2023-2026: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/plan-estrategico>
3. Plan de Acción: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/plan-de-accion>
4. Política de Gestión y Desempeño de Participación Ciudadana para el COPNIA: https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/uploads/mapa-procesos/archivos/comunicaciones/politica_participacion_ciudadana.pdf



2. OBJETIVO GENERAL

Identificar las actividades de interlocución entre la entidad y los diferentes grupos de interés, a través de los cuales se promueve la participación ciudadana en el control social, la rendición de cuentas, la búsqueda de nuevas soluciones y propuestas que conlleven al beneficio mutuo en el ciclo de la gestión de la entidad.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía a través de los mecanismos de participación para el cumplimiento de la misión institucional.
- Facilitar a los ciudadanos canales de participación para fomentar el seguimiento de las actividades propias de la entidad.
- Incentivar el uso de canales de atención, tanto virtual como presencial, con el propósito de establecer una comunicación oportuna con la ciudadanía.
- Motivar a la ciudadanía para que, como veedores de los procesos, se acerquen a la entidad a través del portal web.

4. ALCANCE:

Es importante que los diferentes públicos participen y conozcan las actividades, metas, planes, resultados de gestión y funciones de la entidad, a través de los mecanismos destinados para la participación ciudadana y la Rendición de Cuentas.

4.1. PÚBLICO OBJETIVO INTERNO Y EXTERNO:

A nivel interno participan:

- ✓ **Servidores públicos:** personal que presta sus servicios a la entidad.
- ✓ **Consejo Nacional:** es el colectivo de la alta dirección de la entidad. En el Consejo se deciden, entre otros temas, la plataforma estratégica y se delibera sobre los procesos disciplinarios en segunda instancia.
- ✓ **Consejo Regional / Seccional:** es el colectivo de representatividad departamental o regional. Se establece y se conforma según la Ley 842 de 2003; resuelve mediante actuaciones de primera instancia contravenciones al Código de Ética Profesional del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y desus profesiones auxiliares.

A nivel externo participan:

- ✓ Profesionales inscritos en el Registro Profesional del COPNIA.
- ✓ Graduados en ingeniería, profesiones afines o profesiones auxiliares.
- ✓ Maestros de obra
- ✓ Profesionales extranjeros, de carreras competencia del COPNIA, que pretendan ejercer temporalmente en el país.
- ✓ Proveedores de productos o servicios para el COPNIA.
- ✓ Entidades públicas de orden nacional, departamental y local.
- ✓ Consejos profesionales de Ingeniería de Colombia
- ✓ Gremios de ingenieros o afines
- ✓ Asociaciones de ingenieros o afines



- ✓ Instituciones de Educación Superior que ofrezcan programas académicos competencia del COPNIA.
- ✓ Instituciones de formación técnica o tecnológica que ofrezcan programas académicos auxiliares y afines a la ingeniería.
- ✓ Entes de control del Estado

5. MARCO NORMATIVO

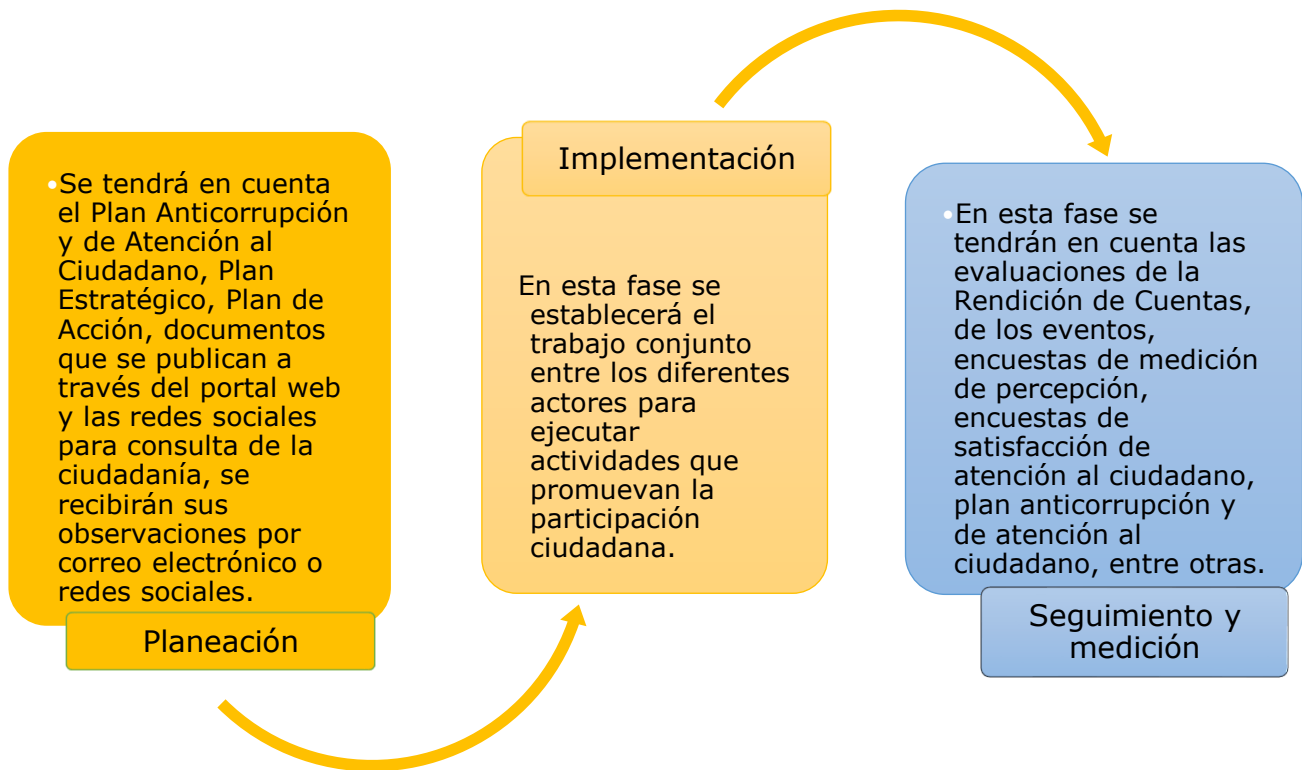
NORMA	CONTENIDO
Constitución Política de 1991	Artículo 20, artículo 23, artículo 74, artículo 79 y artículo 270
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
Ley 850 de 2003	Por la cual se reglamenta el ejercicio de veeduría ciudadana
Ley 1474 de 2011	Por la cual se establece el estatuto anticorrupción
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Ley 842 de 2003	Por la cual se regula el ejercicio de la profesión de ingeniería

6. DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

De acuerdo con lo establecido en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, la participación ciudadana es considerada un *derecho, un deber y un complemento a los mecanismos de representación política*. Por lo tanto, se constituye como un instrumento con el cual los ciudadanos pueden intervenir en la gestión pública conforme sus necesidades y en ejercicio de sus derechos constitucionales.

Para ello el COPNIA ha puesto en marcha, a través del proceso de participación ciudadana los canales y metodologías necesarios para llegar a la ciudadanía y lograr comprender de una forma asertiva sus necesidades.

7. FASES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



7.1. FASE DE PLANEACIÓN

7.1.1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este plan, que contiene componentes de Rendición de Cuentas y de Atención al Ciudadano están descritas las actividades, las metas o productos y las fechas en las que se realizarán las actividades programadas.

Durante el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el COPNIA invita a la ciudadanía a participar con sus comentarios o sugerencias, a través de la publicación del borrador del Plan en el portal web y las redes sociales de la entidad.

Este mismo proceso se realiza teniendo en cuenta dos aspectos muy importantes:

- Consulta a la ciudadanía sobre los temas de interés, a través de una invitación en la que presentan sus inquietudes que serán resueltas durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- Diálogo en doble vía con los ciudadanos y organizaciones, para incentivar a la ciudadanía a presentar sus sugerencias acerca de los temas abordados durante el evento, y de este modo proponer acciones de mejora.



7.1.2. PLAN ESTRATÉGICO 2023 -2026 "INGENIERÍA CON ÉTICA PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL"

El Plan estratégico es la hoja de ruta de la entidad y en el cual están contenidos los objetivos y estrategias que debe implementar la entidad para el cumplimiento de su función y su visión institucional.

Este Plan tiene los siguientes objetivos estratégicos:

1. Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios misionales.
2. Consolidar el modelo de gestión de la entidad para mejorar la prestación de los servicios misionales.
3. Fortalecer y articular las relaciones interinstitucionales y la comunicación con los diferentes grupos de interés de la Entidad.

Para más información el Plan se encuentra disponible en el portal web de la entidad en la sección de "Transparencia", en el enlace indicado con anterioridad.

7.2. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

7.2.1. RECURSOS INSTITUCIONALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

7.2.1.1. EVENTOS

El COPNIA, en busca de lograr el reconocimiento como ente público nacional en la inspección, control y vigilancia de la ingeniería, sus profesiones afines y auxiliares, participa en eventos académicos, gremiales y empresariales, espacios que permiten fortalecer la participación ciudadana, promover la ética y la transparencia, generar escenarios para la apertura de la información y rendición de cuentas de manera permanente, a través del diálogo y la interacción directa entre la entidad y los diferentes públicos objetivo.

Mediante este acercamiento directo, la ciudadanía y los diferentes públicos conocen las funciones principales de la entidad, el trámite para el registro profesional o certificado de inscripción profesional y datos de interés general como el cumplimiento de las metas, planes y programas. Adicionalmente, a través de estos escenarios se resuelven las inquietudes de los asistentes.

Por medio de las conferencias que en estos espacios ofrece el Director General, o su delegado, y en las regiones los Secretarios Regionales/ Seccionales , se dan conocer y se promueven las buenas prácticas en ingeniería, resaltando la importancia de la ética y la transparencia en el ejercicio profesional. Al fortalecer estos aspectos el COPNIA realiza una labor de prevención para evitar futuras sanciones por el eventual mal ejercicio profesional.

Con la participación en eventos el COPNIA logra:

- Relacionamiento directo con los diferentes públicos.
- Fortalecimiento de relaciones interinstitucionales.
- Posicionamiento.
- Presencia institucional.



Este tipo de participación es importante para el COPNIA teniendo en cuenta el número de personas con las que se genera interacción y contacto.

Actividades	Responsables
Stands informativos Conferencias Conversatorios Charlas Relacionamiento institucional	Director general Subdirectores Secretarios Regionales /Seccionales Área de Relacionamiento Interinstitucional y Comunicaciones Profesionales universitarios y técnicos administrativos de divulgación

7.2.1.2. RENDICIÓN DE CUENTAS

Es una actividad abierta, de participación ciudadana, que reúne los diferentes públicos objetivos de la entidad. Se realiza para dar a conocer la gestión realizada por la entidad durante una vigencia específica. La ciudadanía y públicos interesados pueden participar de esta actividad de manera presencial o virtual, según se programe, a través de los diferentes canales que se destinen para su realización.

Lo anterior, enmarcado en el documento CONPES 3654 donde se indica que en su "acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla", y en los lineamientos metodológicos y contenidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), esto teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- establece que la rendición de cuentas "es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública".

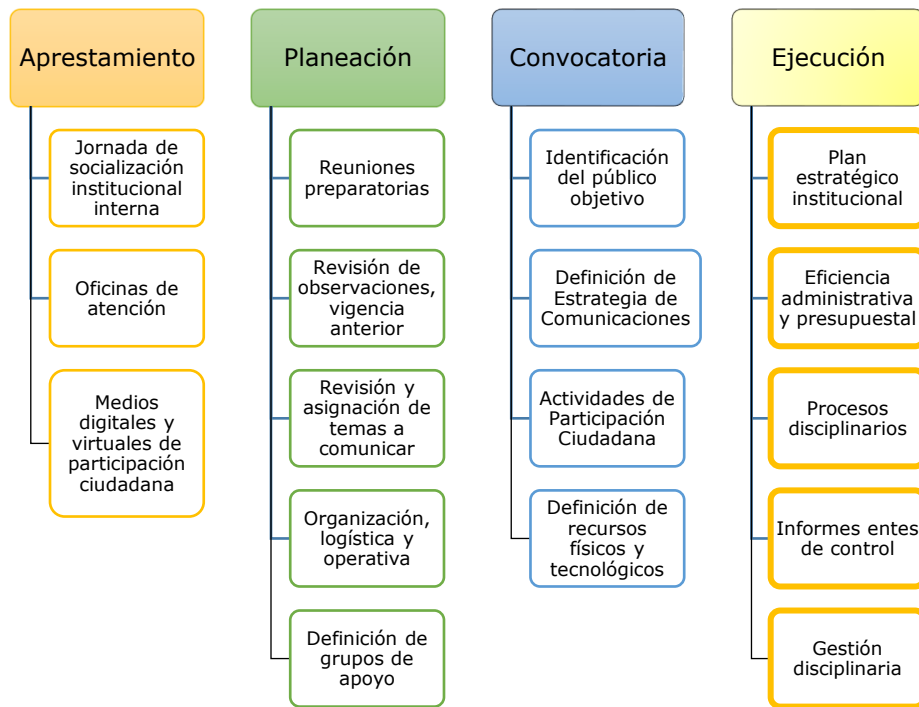
El objetivo de esta actividad es generar un espacio de diálogo con los diferentes públicos del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, enmarcado en los principios de transparencia, reconocimiento y trato digno.

Es importante destacar que, las diferentes actividades que realiza la entidad son espacios de Rendición de Cuentas a través de los cuales se interactúa con los diferentes públicos y se genera un diálogo directo para resolver inquietudes, recibir sugerencias u observaciones.



Actividades	Responsables
Jornadas de socialización institucional (Interna)	Director General
Audiencia pública	Jefe de la Oficina de Control Interno
	Subdirectores
	Secretarios Regionales/ Seccionales
	Líderes de áreas
	Área de Relaciones Interinstitucionales y Comunicaciones

7.2.1.2.1. FASES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS





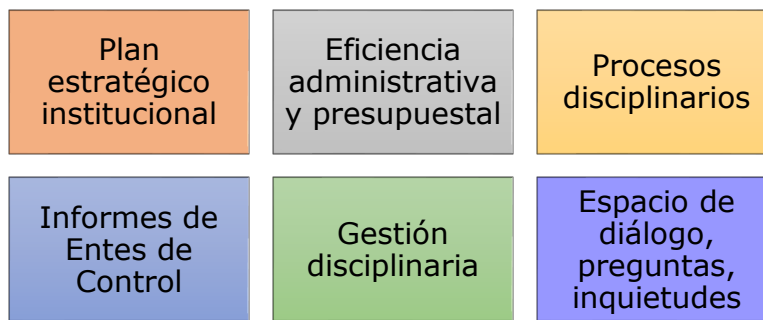
ELEMENTOS QUE LA CONFORMAN

De acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública, se deben tener en cuenta 3 elementos fundamentales para el buen desarrollo y correcto ejercicio de la Rendición de Cuentas:

INFORMACIÓN

Es la identificación, priorización, preparación y divulgación de datos generados por las diferentes áreas de la entidad, garantizando la calidad, actualidad, pertinencia y lenguaje claro.

La información por comunicar corresponde a los resultados en los siguientes temas:



DIÁLOGO

Se realiza a través de diferentes medios y escenarios de la entidad, como espacios de diversificación de la información con los grupos de interés de la entidad.

- **Medios internos y externos:** portal web, intranet, chat, redes sociales, correo electrónico, teléfono, atención al ciudadano.
- **Escenarios externos:** Audiencia pública de rendición de cuentas, participación en seminarios, foros, congresos, reuniones interinstitucionales.
- **Escenarios internos:** Jornadas de socialización de información institucional.

RESPONSABILIDAD

Este componente garantiza que la participación tenga incidencia en los grupos de interés, de esta manera, los órganos de control podrán identificar que la entidad ha cumplido con los compromisos propuestos en los ejercicios de rendición de cuentas.

7.2.1.3 OFICINAS DE ATENCIÓN

A través de nuestras oficinas de atención presencial a nivel nacional, la ciudadanía y demás públicos puede realizar sus consultas relacionadas con los trámites o servicios que ofrece la entidad. El COPNIA cuenta con una Sede Nacional ubicada en Bogotá y 17 Secretarías Regionales y Seccionales ubicadas a nivel nacional, que cubren los 32 departamentos de Colombia y tienen por objetivo primordial prestar un servicio eficiente y oportuno a la ciudadanía y demás públicos interesados.

A nivel regional la entidad cuenta con las siguientes secretarías:

Secretarías Regionales					
Sede Regional	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Ciudad	Horario de atención
Antioquia	Calle 49B N.º 64B-54, Oficina 205, Edificio San Pablo	604 230 1699 / 601 3220102 Ext. 503	antioquia@copnia.gov.co	Medellín	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 p.m.
Atlántico	Carrera 52 N.º 74-56 Oficina 404, Edificio Banco de Occidente	605 3683802 / 605 3093872	atlantico@copnia.gov.co	Barranquilla	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Bolívar	Calle 32 N.º 8ª - 50 Oficina 603, Edificio Concasa, La Matuna	605 6527064	bolivar@copnia.gov.co	Cartagena	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Boyacá	Calle 20 N.º. 13-10 oficina 211, Centro Comercial Plaza Real	608 7407240	boyaca@copnia.gov.co	Tunja	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Córdoba	Carrera 3 N.º 28-38 Oficina 403, Edificio Torre Malena	604 7890969	cordoba@copnia.gov.co	Montería	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm



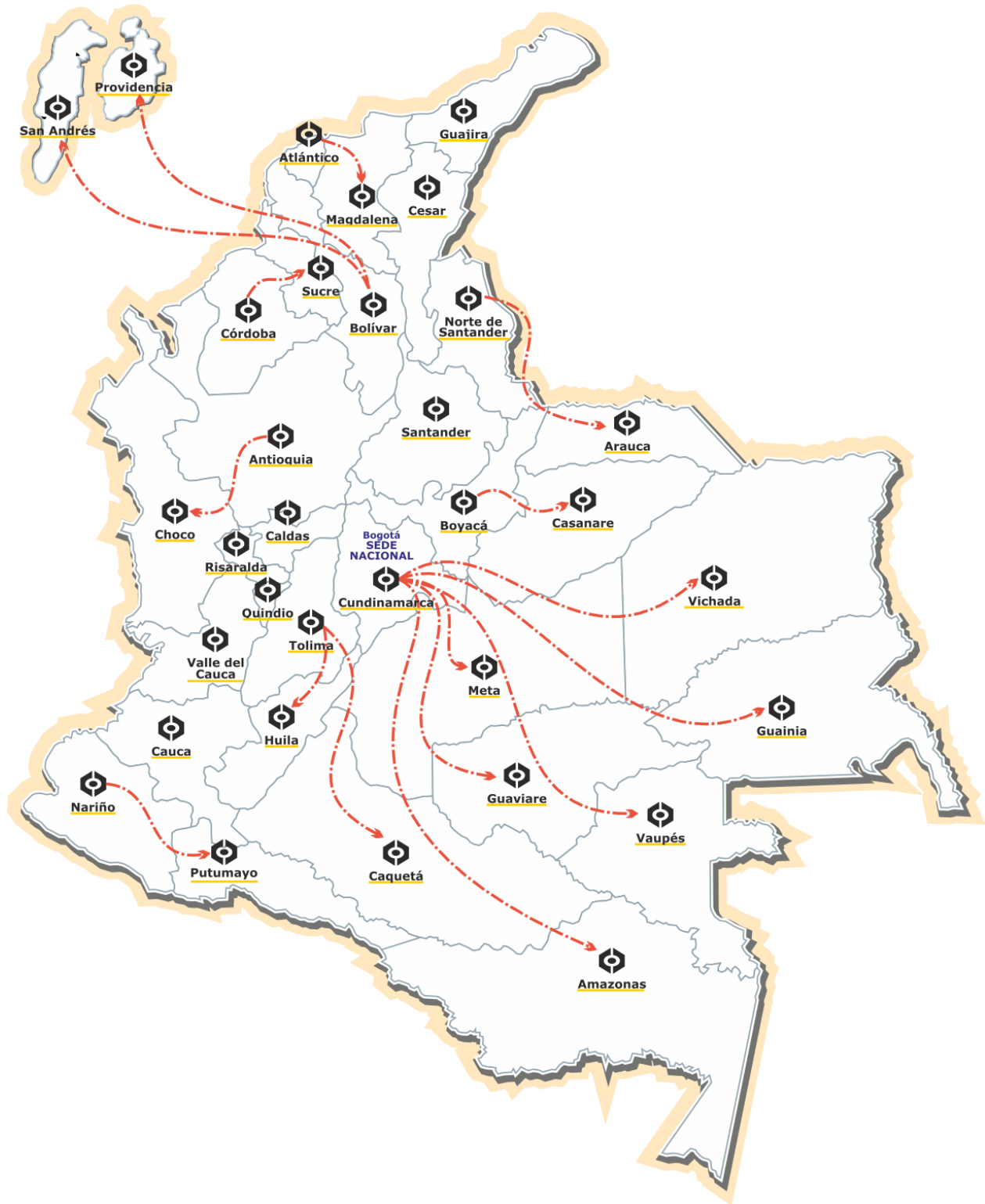
Secretarías Regionales					
Sede Regional	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Ciudad	Horario de atención
Cundinamarca	Calle 93 N.º 11 A - 28 Oficina 404, Edificio Capital Park	601 322 0102 Ext. 259	cundinamarca@copnia.gov.co	Bogotá	Lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm. Jornada Continua
Nariño	Calle 18 N.º 28-62 Oficina 503, Edificio Centro Administrativo o Cámara de Comercio	602 7363300	narino@copnia.gov.co	Pasto	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm
Norte de Santander	Avenida Cero N.º 11 - 30 Oficina 606-B, Centro Comercial Gran Bulevar	607 5723813	nortedesantander@copnia.gov.co	Cúcuta	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm
Tolima	Carrera 4 N.º 12 - 47/49 Oficina 507, Edificio América	608 2618628 / 608 2615628	tolima@copnia.gov.co	Ibagué	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm

A nivel seccional, la entidad cuenta con las siguientes secretarías:

Secretarías Seccionales					
Sede Seccional	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Ciudad	Horario de atención
Caldas	Calle 20 N.º 22 -27 Oficina 1001, Edificio Cumanday	606 8820061	caldas@copnia.gov.co	Manizales	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Cauca	Carrera 7 N.º 1N-28 Oficina 608, Edificio Edgar Negret Dueñas	602 8203373	cauca@copnia.gov.co	Popayán	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm



Secretarías Seccionales					
Sede Seccional	Dirección	Teléfono	Correo electrónico	Ciudad	Horario de atención
Cesar	Calle 16 N.º 9-30 Oficina 702, Edificio Caja Agraria	605 574 2701	cesar@copnia.gov.co	Valledupar	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Guajira	Calle 2 N.º 6-43 Oficinas 302 y 304, Edificio Juancho Christoffel	605 7282774	guajira@copnia.gov.co	Riohacha	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Quindío	Calle 21 N.º 16 - 46 Oficina 801, Edificio Torre Colseguros	606 7411310	quindio@copnia.gov.co	Armenia	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Risaralda	Carrera 7 N.º 18 - 80 Oficina 604, Edificio Centro Financiero	606 3344198	risaralda@copnia.gov.co	Pereira	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Santander	Carrera 29 N.º 45 - 94 Oficina 203, Centro Empresarial Seguros Atlas	607 6572776	santander@copnia.gov.co	Bucaramanga	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm
Valle del Cauca	Carrera 4 N.º 12 - 41 Oficina 504, Edificio Seguros Bolívar	602 4854359	valle@copnia.gov.co	Cali	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m - 1:00 pm a 4:30 pm





Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none">-Administración de canales de atención-Respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-Atención presencial al usuario-Realización de encuestas de satisfacción	<ul style="list-style-type: none">-Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento-Subdirección Administrativa y Financiera-Área de Atención al Ciudadano

7.2.1.4 PORTAL WEB

A través del portal web www.copnia.gov.co la ciudadanía puede realizar trámites y acceder a los servicios que presta la entidad, así como consultar información en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde encontrará informes de procesos contractuales, financieros, presupuestal, contable, informes de gestión, planes de acción, informes de auditorías, informes de PQRS, noticias, novedades, eventos y ofertas de empleo, entre otros.

El portal web del COPNIA cumple con lo establecido en términos de accesibilidad establecidos en el Manual de Gobierno en Línea y la norma NTC 5854, en términos de Transparencia cumple con lo establecido en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, en la Directiva 06 de 2019 de la Procuraduría General de la Nación y en la Resolución Nacional Interna 1676 del 10 de octubre de 2019 "Por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.

El portal web cuenta con traducción a diferentes idiomas, cambio de contraste, ampliación y reducción de fuentes, acceso a ConVerTic, así como una correcta visualización a través de navegadores como Google Chrome, Internet Explorer y Mozilla Firefox, con su respectivo *responsive*.

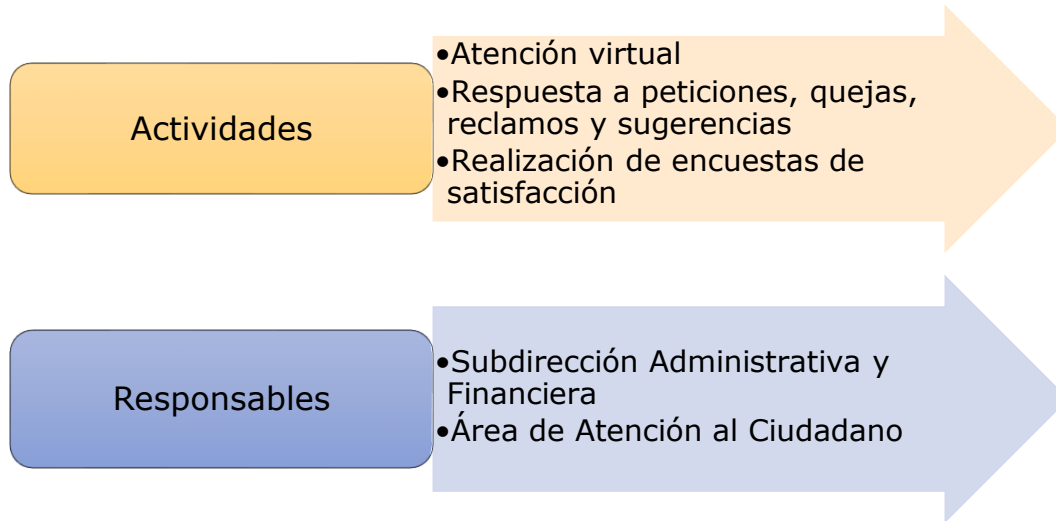
7.2.1.5 REDES SOCIALES

A través de Instagram, Facebook, X y LinkedIn la ciudadanía puede consultar y conocer de manera inmediata las actividades, eventos, noticias y convocatorias que realice la entidad. En el canal de YouTube se puede consultar el material audiovisual de actividades institucionales, como por ejemplo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



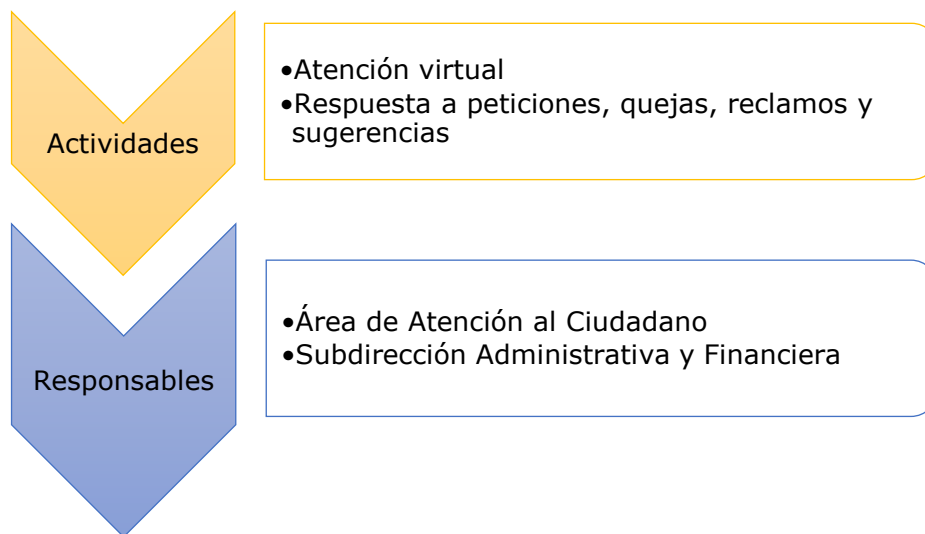
7.2.1.6 FORMULARIO DE RADICACIÓN DE PQRS

A través de la plataforma de PQRS disponible en el portal web de la entidad, la ciudadanía podrá radicar y consultar solicitudes, así como validar documentos. Mediante este mecanismo se pueden presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.



7.2.1.7 LINEAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

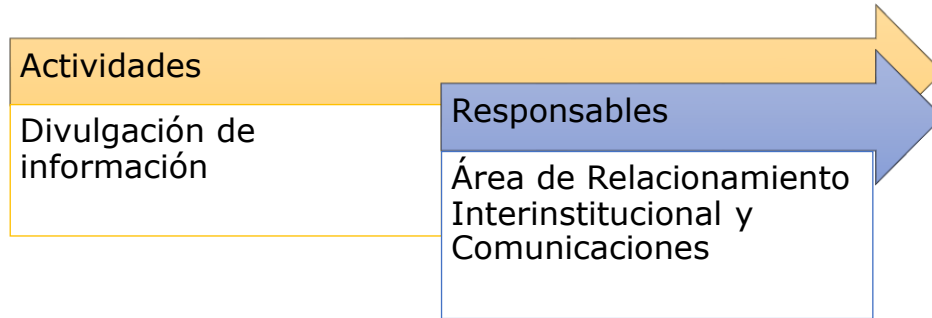
Este servicio está disponible de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua, allí podrá resolver cualquier inquietud de los servicios, trámites y procedimientos de la entidad.





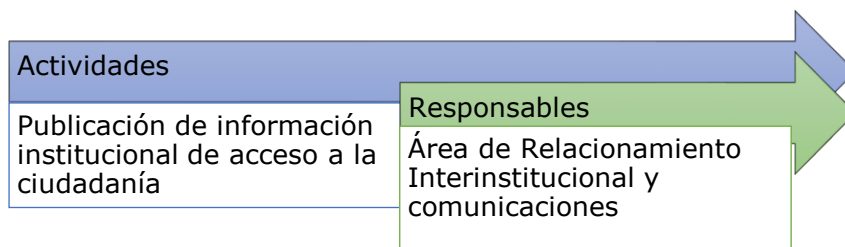
7.2.1.8 MATERIAL IMPRESO

Es un insumo para apoyar el proceso de divulgación, a través del cual se dan a conocer los detalles del trámite de la Matrícula Profesional y Certificado de Inscripción Profesional y se socializa con la ciudadanía el procedimiento para presentar denuncias del eventual mal ejercicio de los ingenieros, profesionales afines y auxiliares.



7.2.1.9. DATOS ABIERTOS

Es la información digital pública, abierta y de interés general de la entidad, a la cual tiene acceso cualquier ciudadano a través de la plataforma de www.datos.gov.co del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De esta manera, la ciudadanía puede consultar y descargar la información que publique la entidad.



7.2.1.10. NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA

A continuación, se presentan la identificación de necesidades de información que la ciudadanía consultó con la entidad a través de los diferentes canales y medios de comunicación, temáticas que le permiten a la entidad actualizar por demanda la sección de preguntas y respuestas frecuentes en el portal web.



- Información sobre trámites de la entidad.
- Conceptos relacionados con Permisos Temporales a p profesionales extranjeros.
- Solicitudes de devoluciones de dinero.
- Reiteración de solicitud.
- Consulta de registros de la entidad.
- Solicitud de constancias o certificaciones.
- Solicitud de copia de documentos.
- Solicitud de verificación de registro entidad pública.
- Solicitud de verificación de registro entes de control.
- Conceptos Jurídicos sobre las funciones de la entidad.
- Conceptos sobre la reglamentación profesional.
- Concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada.
- Queja por prestación de servicio.
- Queja en contra de funcionario de la entidad.
- Felicidades por prestación del servicio.
- Felicidades a un funcionario de la entidad.
- Sugerencias.

Fuente: Área de Atención al ciudadano

El resultado de esta identificación de necesidades por parte de la ciudadanía se traduce en una actividad puntual de mantener actualizada la sección de preguntas frecuentes que se encuentra en el portal web.

7.3. FASE DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.3.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El área de Atención al Ciudadano realiza de manera permanente, encuestas de satisfacción a los ciudadanos que hacen uso de los servicios de la Entidad a través de los diferentes canales de atención. El resultado de estas encuestas se encuentra publicado en la sección de Transparencia del portal web, sección Informe de Atención al Ciudadano.

7.3.2. INFORMES Y EVALUACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO

Para el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, la ciudadanía es el eje central y juega un papel fundamental, por esto, la Oficina de Control Interno de la Entidad presenta los informes de seguimiento al cumplimiento de los objetivos propuestos en cada uno de los planes de la Entidad.

En el portal web de la Entidad, sección de Transparencia, están disponibles los informes y evaluación de:

- Informes de auditoría.
- Informes de seguimiento al plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Informes de seguimiento a las PQRS.
- Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



7.4. RESPONSABLES DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN

Con el objetivo de cumplir y garantizar la disponibilidad de los diferentes espacios descritos en la estrategia de participación ciudadana, a continuación, se presentan los responsables de su ejecución, control y seguimiento:

Dirección general

Quien tiene como función principal la de dirigir el desarrollo y aplicación de las políticas y planes institucionales, en cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, acorde con lo dictaminado por la Junta Nacional de Consejeros.

Subdirección de Planeación, Control y Seguimiento

Quien tiene a cargo la implementación de las políticas institucionales, dirigir y ejecutar los planes, programas y proyectos que contribuyan al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

Subdirección Jurídica

Encargado de dirigir la función Jurídica bajo los lineamientos aplicables al Consejo y controlar la aplicación de estos; asesorar al COPNIA en todos los asuntos jurídicos puestos a su consideración.

Subdirección Administrativa y Financiera

Responsable de implementar las políticas institucionales, dirigir y ejecutar los planes, programas y proyectos que contribuyan al mejoramiento administrativo del COPNIA en cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

Jefe de Oficina de Control Interno

Que tiene como función principal la de medir, evaluar y velar por el cumplimiento de las normas del sistema de control interno diseñado por la entidad, asesorando a la Junta Nacional de Consejeros y a la Dirección General en la continuidad de los procesos de dirección, evaluación, misionales y de apoyo; la evaluación de los planes establecidos y la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario

Que tiene como función principal la de ejercer la función disciplinaria a los servidores públicos del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, de acuerdo con la normatividad vigente, con el fin de salvaguardar el cumplimiento de la función administrativa en el desempeño de su empleo bajo los principios de la función administrativa.

Secretarios Regionales/ Seccionales

Encargados en los departamentos de ejecutar y controlar las funciones de divulgación, inspección y vigilancia; estudiar y tramitar las quejas por faltas a la ética profesional respectiva y sustanciar los procesos disciplinarios ético- profesionales que le competan en primera instancia, en la jurisdicción de su regional / seccional; y ejecutar los planes, programas y los proyectos asignados buscando el logro de los objetivos misionales del COPNIA.



Área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones

Encargados de diseñar, formular y ejecutar las estrategias y planes de comunicación interna y externa del COPNIA, que orienten el manejo de la información sobre el funcionamiento, gestión y resultados de la entidad en forma transparente, mediante la organización, producción y utilización de medios que fortalezcan la imagen institucional.

Área de Atención al ciudadano

Cumple su función a través de la formulación y ejecución de políticas, estrategias y planes de atención al ciudadano en materia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con los objetivos y funciones del COPNIA para garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía en los diferentes canales dispuestos por la entidad y en coordinación con las demás dependencias.

8. LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES

Documento CONPES 3649

El Departamento Nacional de Planeación publicó el documento CONPES 3649, a través del cual se dan lineamientos en materia de participación ciudadana. En este documento se establece que en muchas entidades del orden nacional persisten obstáculos que influyen en los niveles de satisfacción de la población que accede a los servicios.

Por lo anterior, es necesario “el mejoramiento de la relación entre la ciudadanía y la Administración Pública”, esta ha sido una gran preocupación del Gobierno Nacional y es por esto por lo que se ha trabajado en el diseño de diferentes programas que contribuyan al mejoramiento del desempeño de la Administración Pública.

El documento CONPES realiza un diagnóstico en el que se evidencia la “insatisfacción de la ciudadanía con la calidad de los servicios prestados por la Administración Pública, así como la mala percepción de los ciudadanos de la eficiencia y probidad de esta”.

Ley 1474 de 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 78. Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello, podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Decreto 2482 de 2012

Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Artículo 3: Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

Manual de Gobierno Digital

Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en la línea - Componente TIC para Servicios, TIC para Gobierno Abierto

Carta iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública

Aprobada por la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Lisboa, Portugal, 25 y 26 de junio de 2009 y adoptada por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Estoril, Portugal, 30 de noviembre y 1º de diciembre de 2009.

Democracia y participación ciudadana: La participación ciudadana en la gestión pública es consustancial a la democracia. Los principios democráticos de la representación política deben complementarse con mecanismos de participación de la ciudadanía en la gestión pública, que permitan expandir y profundizar la democracia y su gobernabilidad.

Potestades y obligaciones de las Administraciones Públicas: Las Administraciones Públicas precisan abrir o facilitar espacios de interlocución, deliberación, comunicación, en los que las autoridades que representan los entes y órganos públicos informen y expliquen a los ciudadanos sobre los resultados encomendados y se sometan al control social.

Resolución 1385 de 2020

Por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de Participación ciudadana para el COPNIA.

Diagnóstico de participación ciudadana

Como insumo para la consolidación de la Estrategia de Participación Ciudadana, se elaboró un diagnóstico en busca de identificar los canales de atención, así como las fortalezas y debilidades, y de esta manera establecer una estrategia que permita un acercamiento efectivo de la ciudadanía a los procesos, procedimientos y toma de decisiones que se generen desde la Dirección, las Subdirecciones y las Secretarías Regionales y Seccionales de la entidad, con el propósito de vincularlos a realizar control social como veedores ciudadanos, derecho que tiene toda persona para ejercer vigilancia en la gestión pública.



A través de los diferentes medios y canales de participación que se identificaron en el diagnóstico, se genera interlocución con la ciudadanía, gremios, asociaciones, entes de control y veedurías ciudadanas

9. TÉRMINOS Y GLOSARIO

Acto administrativo

Representa la actuación de la administración exteriorizada a través de declaraciones unilaterales orientadas a crear situaciones jurídicas generales, objetivas y abstractas o bien orientadas a crear situaciones concretas que reconocen derechos o imponen obligaciones a los administrados.

Amonestación escrita

Tipo de sanción impuesta cuando se evidencia una falta disciplinaria por parte de los ingenieros, profesionales afines y auxiliares, en los términos establecidos por la Ley 842 de 2003, equivalente a un llamado de atención.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Es la actividad a través de la cual se genera un espacio de interacción entre la entidad, la ciudadanía y demás partes interesadas, a través de la socialización de resultados de gestión de un periodo específico.

Auto

Tipo de providencia tendiente a resolver o determinar un aspecto meramente procesal o de fondo.

Certificado de Inscripción Profesional

Es la denominación que tiene la autorización legal para el ejercicio de una profesión afín o profesión auxiliar de la ingeniería.

Certificado de Vigencia y Antecedentes Disciplinarios

Es el documento expedido por el COPNIA, mediante el cual se puede constatar la vigencia en la autorización otorgada a una persona natural para el ejercicio legal de la ingeniería, profesional afín o auxiliar.

Código de Ética Profesional

Es el reglamento que legaliza la conducta profesional del ingeniero en general, de sus profesionales afines y auxiliares. Su violación será sancionada mediante el procedimiento establecido.

Consejo Regional / Seccional

Es la dependencia del COPNIA que, inspecciona, controla y vigila el ejercicio de la ingeniería, sus profesiones afines auxiliares en el departamento o departamentos que represente.

COPNIA

Es la entidad pública que inspecciona, controla y vigila el ejercicio de la ingeniería, sus profesiones afines y auxiliares.



Canal

Es un espacio a través del cual se transmite un mensaje. Este canal debe ser bidireccional con el propósito de interactuar con los públicos y recibir retroalimentación.

Ciudadano

Es la persona toda natural que tiene contacto con la entidad, ya sea como usuario o público.

Ejercicio ilegal

Entendida como las actuaciones o actividades en la que una persona sin cumplir los requisitos previstos en la Ley 842 de 2003, o en normas concordantes, practique cualquier acto comprendido en el ejercicio de la ingeniería, sus profesiones afines y auxiliares. En igual infracción incurrirá la persona que, mediante avisos, propaganda, anuncios profesionales, instalación de oficinas, fijación de placas murales o en cualquier otra forma, actúe, se anuncie o se presente como Ingeniero o como Profesional Afín o como Profesional Auxiliar de la Ingeniería, sin el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 842 de 2003.

Entidad pública

Es un organismo de carácter público que hace parte o está vinculada al Gobierno Nacional.

Experiencia Profesional

Es la práctica que se adquiere ejerciendo su profesión durante un periodo de tiempo determinado. Esta experiencia se adquiere a partir de la expedición de la Matrícula Profesional o Certificado de Inscripción Profesional.

Instituciones de Educación Superior

Son entidades que prestan el servicio de educación superior y se clasifican en Instituciones Técnicas Profesionales, Instituciones Tecnológicas, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas y Universidades.

Diálogo

Es la interacción presencial o virtual de dos o más públicos, a través de la cual se brinda una información y se recibe una retroalimentación.

Emisor

Es la persona que se encarga de construir y transmitir un mensaje a través de los diferentes medios y canales.

Información Pública

Es la información que resulta de interés para los públicos externos y que se pone a disposición de la ciudadanía a través de los diferentes canales y medios de la entidad.

Matrícula Profesional

Es el Acto Administrativo mediante el cual el estado colombiano, a través del COPNIA, autoriza el ejercicio de la ingeniería, sus profesiones afines y auxiliares en el territorio nacional. Es la denominación que tiene la autorización legal para el ejercicio profesional de la ingeniería.



Medio de comunicación

Es un sistema a través del cual se da a conocer masivamente un mensaje.

Portal web

Es un sitio web que permite a los usuarios encontrar de forma clara, precisa y organizada la información, así como ofrecer la posibilidad de realizar trámites en línea.

Notificación

Es el acto material de comunicación por medio del cual se ponen en conocimiento de las partes o terceros interesados los actos de particulares o las decisiones proferidas por la autoridad.

Participación ciudadana

Es el derecho que tiene toda persona natural para dar a conocer un punto de vista, opinión o pensamiento, así como la oportunidad que tiene todo ciudadano para participar en la toma de decisiones.

Permiso Temporal

Es la autorización concedida por parte del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería-COPNIA a una persona domiciliada en el exterior y pretenda vincularse bajo cualquier modalidad contractual para ejercer temporalmente la profesión en el territorio nacional y que ostente el título académico de ingeniero, profesional afín o auxiliar, de las profesiones reglamentadas por el Consejo.

Primera Instancia

Seccional del COPNIA que conoce y adelanta la investigación, ético disciplinario respectiva.

Portal web

Sitio en internet a través de cual se realizan trámites, se interponen peticiones, quejas y reclamos, se consulta el registro profesional y se accede a toda la información institucional.

Proceso disciplinario ético profesional

Es la actividad procesal establecida en la Ley 842 de 2003, para que el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería-COPNIA investigue si un profesional de la ingeniería, profesional afín o auxiliar, con su conducta, ha incurrido en violación al Código de Ética Profesional.

Queja

Es el escrito interpuesto por cualquier persona natural o jurídica, ante el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, tendiente a evidenciar la posible comisión de una falta disciplinaria por parte de un profesional de la ingeniería, profesional afín o auxiliar.

Quejoso

Persona natural o jurídica encargada de formular y ratificar el contenido de la queja, sin ser parte dentro del proceso disciplinario contemplado en la Ley 842 de 2003.

Red social

Es un espacio virtual a través del cual se socializa información de interés general.



Rendición de Cuentas

Es la acción de informar a los públicos interesados los avances de una gestión, resultados o proyectos.

Sanción

Mecanismo establecido en la Ley 842 de 2003, cuando dentro del curso de un proceso ético disciplinario se constate la violación del Código de Ética Profesional. Se divide en dos clases:

1. de tipo restrictivo y correctivo consistentes en la suspensión de la autorización legal para ejercer la profesión en todo el territorio nacional o la cancelación de dicha autorización. 2. de tipo preventivo, como lo es la amonestación escrita.

Segunda Instancia

Adelantada por la sede Nacional del COPNIA con el fin de revocar, confirmar o aclarar el fallo ético disciplinario emitido en primera instancia por el Consejo Seccional respectivo.

Suspensión en el ejercicio profesional

Tipo de sanción impuesta cuando se evidencia la comisión de una falta disciplinaria por parte de los profesionales de la ingeniería, profesionales afines o auxiliares, en los términos establecidos por la Ley 842 de 2003, consistente en la suspensión del permiso legalmente otorgado por un tiempo acorde con la gravedad de la falta cometida.

Transparencia

Además de ser un eje central y transversal de la función pública, es uno de los principios institucionales del COPNIA, mediante el cual se enmarcan las actuaciones de los funcionarios.

-

10. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
1	Septiembre / 2020	Inclusión de fases de participación ciudadana Inclusión de responsables y actividades Inclusión de fases de la Rendición de Cuentas
2	Diciembre / 2023	Actualización de normativa y plan estratégico de la vigencia 2023 a 2026

JULIANA VALENTINA CONTRERAS ZARATE	KELLY ALEXANDRA PARRA CABALLERO	ÁNGELA PATRICIA ÁLVAREZ LEDESMA	MARICELA OYOLA MARTÍNEZ	RUBÉN DARÍO OCHOA ARBELÁEZ
Profesional universitario de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Profesional universitario de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones	Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento	Subdirectora Administrativa y Financiera	Director General
ACTUALIZÓ	ACTUALIZÓ	REVISÓ	REVISÓ	APROBÓ