



ENERO – JUNIO DE 2023

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

LEY 1474 DE 2011 – LEY 1755 DE 2015- LEY 1712 DE 2014.

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA**  
OFICINA DE CONTROL INTERNO



## Tabla de Contenido

OBJETIVO .....	2
MARCO NORMATIVO .....	2
ALCANCE .....	3
ASPECTOS GENERALES .....	3
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO .....	4
1. Gestión de PQRSD .....	5
2. Recepción de PQRSD .....	5
3. Clasificación de PQRS primer semestre de 2023. ....	5
4. PQRS recibidas por canal de atención.....	7
5. Comparativo PQRSD recibidas por canal, II semestre - 2022 Vs I semestre -2023	8
6. Oportunidad en las respuestas .....	9
7. Análisis de quejas por prestación del servicio. ....	11
8. Quejas contra funcionario público .....	13
9. Radicación de la PQRSD en el sistema gestor documental.....	14
10. Calidad en las respuestas .....	15
11. Distribución de PQRSD en las diferentes áreas de la entidad, según su naturaleza. ....	16
12. Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos.....	16
<input type="checkbox"/> <b>Porcentaje de satisfacción en trámites</b> .....	17
<input type="checkbox"/> <b>Porcentaje de satisfacción en canales de atención</b> .....	19
<input type="checkbox"/> <b>Canal Chat</b> .....	20
<input type="checkbox"/> <b>Canal Escrito, telefónico y presencial</b> .....	21
CONCLUSIONES .....	21
RECOMENDACIONES .....	22

## OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión y respuesta de calidad y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA en cumplimiento de la normatividad vigente.

## MARCO NORMATIVO

### Constitución Política De Colombia

- Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”.
- Artículo 74. “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

### Leyes

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12. (...), ítem i. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;
- Ley 1755 de 2015 “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; artículo 1.
- 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 76
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y acceso a la información pública. (...) Artículo 11: Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva (...). ítem h. 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.
- Ley 2207 de 2022, “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020” artículo 2.

### Decretos

- Decretos 2106 de 2019, “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”; artículo 14.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones - título III-capítulo único- “recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública y otras Directrices”.
- Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia

del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

### Otras normas

Resolución 1674 de 2019, "Por medio de la cual se adopta la política de Gestión y Desempeño de servicio al ciudadano para el COPNIA"- Capítulo II, ventanilla hacia afuera.

### ALCANCE

Evaluar la gestión realizada a las PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad, durante el primer semestre de 2023, periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2023, de conformidad con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

### ASPECTOS GENERALES

- Ley 190 de 1995, Artículo 54. "Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:
  1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos,
  2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

En relación con lo anterior, se revisaron los informes de gestión presentados al comité de gestión y desempeño para el I y II trimestre del año 2023, encontrando que en estos no se especifica, cuáles son los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos y tampoco se incluyen las principales recomendaciones sugeridas por los particulares, de conformidad con lo estipulado en la Ley 190 de 1995, Artículo 54.

- Ley 1712 de 2014, artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

(...) h. 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;

Revisado en la página web frente a lo estipulado, se observa que el área de atención al ciudadano a través del enlace <https://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-de-pqrs>, publicó el registro de los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas, del I y II trimestre del año 2023, radicadas a través de los canales dispuestos por la entidad.

- Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.2. Seguimiento a las solicitudes de información pública. "En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer

seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma."

En cumplimiento de lo establecido, el sistema gestor documental utilizado por la entidad para la recepción de las PQRSD asigna inmediatamente el número de radicación consecutivo progresivo, fecha y hora en que ingresa PQRS, permitiendo llevar trazabilidad y facilitando el seguimiento y consulta por parte del interesado a través de la página web de la entidad; si la solicitud es presencial o verbal se radica en la ventanilla y se asigna inmediatamente el radicado para el trámite de respuesta.

- Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública. Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio del sujeto obligado, de tal forma que estos se encuentren dentro de parámetros del mercado.

El acto mediante el cual se motiven los valores a cobrar por reproducción de información pública debe ser suscrito por funcionario o empleado del nivel directivo y debe ser divulgado por el sujeto obligado, conforme a lo establecido en el artículo [2.1.1.2.1.4](#) del presente decreto.

En cumplimiento de lo estipulado, la entidad publicó en la página web de la entidad -sección de transparencia, a través del siguiente enlace: [https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/page/field\\_insert\\_file/resolucion\\_fotocopias\\_0.pdf](https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/page/field_insert_file/resolucion_fotocopias_0.pdf), resolución 0927 de 2011, costos de reproducción de la información.

- Tiempos de respuesta PQRS COPNIA, de conformidad con el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos AC-pr-01, 8ª actualización de noviembre 2020, la entidad ha establecido los tiempos de respuesta a los PQRS como se indica a continuación:

Tipo	Tiempo
consultas y verificación de registro	10 días hábiles
Derechos de petición	15 días hábiles
Quejas y reclamos del servicio	15 días hábiles
Sugerencias y felicitaciones	15 días hábiles
Consultas de normatividad	30 días hábiles

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El análisis de datos se realizó con base en la información aportada por el área de atención al ciudadano mediante correos electrónicos de fecha 24/08/2023 y 8/09/23; así como, la información correspondiente al registro único organizado de PQRS, publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace:



<https://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-de-pqrs> y los informes de gestión presentados al comité de gestión y desempeño durante el I y II trimestre de 2023.

### 1. Gestión de PQRSD

El área de atención al ciudadano de acuerdo con las funciones asignadas por resolución R2022039276 del 21 octubre de 2022, artículo décimo octavo, literal a)., es el área encargada de "Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver en los términos y plazos establecidos por norma o procedimiento; denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a la dependencia que corresponda"

### 2. Recepción de PQRSD

La entidad cuenta con el sistema gestor documental, a través del cual se registra y asigna un número de radicación consecutivo progresivo, a las diferentes PQRSD que ingresan a la entidad y además permite su seguimiento y consulta de manera sistematizada a través de la página web de la entidad.

Así mismo, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.1: medios idóneos para recibir solicitudes de información pública, la entidad cuenta con los siguientes canales de atención a la ciudadanía:

Canal	Medio Electrónico	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Electrónico	Formulario electrónico dispuesto en la página web.	<a href="https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano">https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano</a>	Activo las 24 horas.	A través de este medio los ciudadanos, entidades y servidores públicos pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias sobre posibles actos de corrupción.
	Chat en Línea	<a href="#">Inicio   Copnia</a>	Atención con asesor personal de lunes a viernes en el horario de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y en jornada no laboral por asistente virtual.	Con este medio se busca darles una respuesta efectiva e inmediata a todos los requerimientos de los grupos de interés, relacionados con los diferentes trámites y servicios.
	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@copnia.gov.co">contactenos@copnia.gov.co</a>	Activo las 24 horas.	A través de este medio los ciudadanos, entidades y servidores públicos pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias sobre posibles actos de corrupción.
	Buzon de Sugerencias	<a href="#">Atención al ciudadano   Copnia</a>	Activo las 24 horas.	A través de este medio los ciudadanos y demás grupos de interés pueden proponer ideas para el mejoramiento de los servicios que presta la entidad.
Escrito (Atención presencial)	Ventanilla de radicación de correspondencia en la sede nacional y en las 17 secretarías regionales y seccionales del COPNIA	A través del siguiente enlace se puede acceder a la información de las áreas físicas del COPNIA a nivel nacional, donde recibirá atención personalizada.	El siguiente enlace muestra el horario de atención personalizada en las diferentes sedes de la entidad.	A través de la ventanilla de Atención al Ciudadano el usuario o usuaria podrá realizar de manera presencial, el registro de su petición, queja, reclamo o sugerencia PQRSD.
		<a href="https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion">https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion</a>	<a href="https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion">https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion</a>	
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	Línea Nacional: 018000 116590		Medio de comunicación verbal a través del cual los ciudadanos, entidades y servidores públicos pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias sobre posibles actos de corrupción.
	Líneas fijas en Bogotá	60-1-3220102 60-1-3220191		
	Líneas fijas en cada una de las 17 Secretarías regionales y seccionales	El siguiente enlace muestra las líneas telefónicas en cada una de las sedes regionales y seccionales del COPNIA y los horarios de atención. <a href="https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion">https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion</a>		

Fuente: Procedimiento PQRSD AC-pr-01 de noviembre 2020; 8a. Actualización

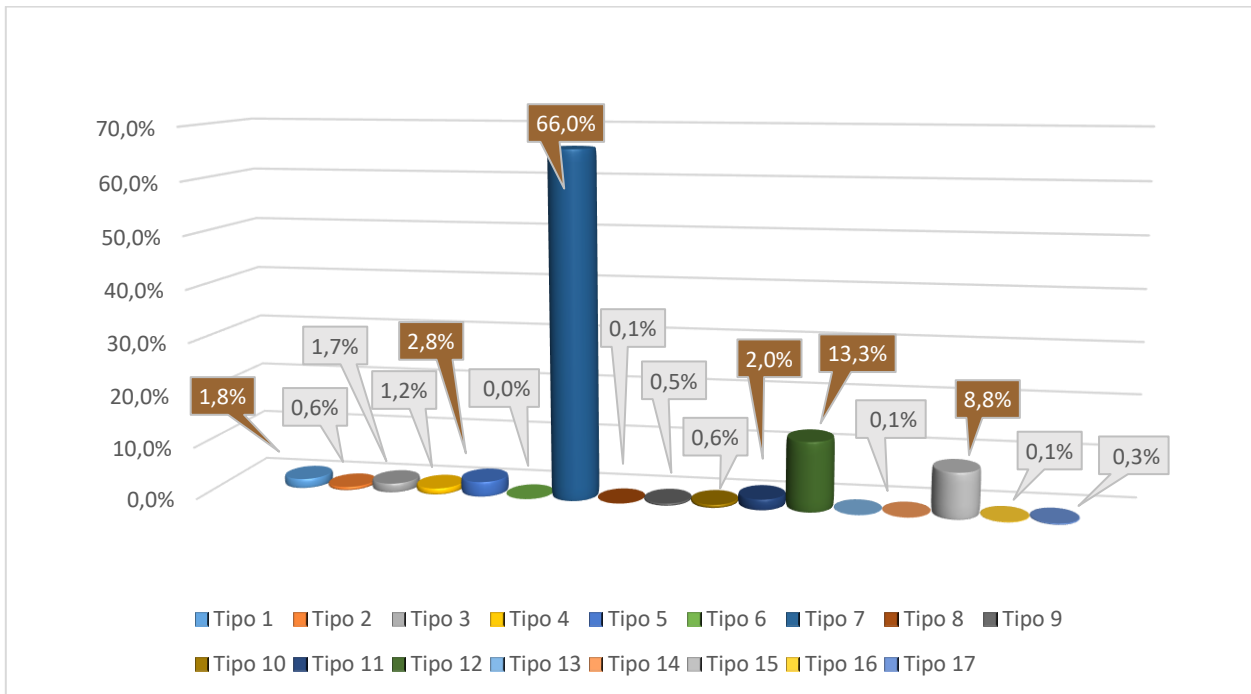
### 3. Clasificación de PQRS primer semestre de 2023.

El área de atención al ciudadano informó que, para el primer semestre de 2023, se recibieron a través de los diferentes canales de atención **6.324** PQRS escritas, las cuales se clasifican por tema así:



Etiqueta	Clasificación PQRSD por tema I semestre 2023	Cant.	Porcentaje
Tipo 1	Concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada	113	1,8%
Tipo 2	Conceptos Jurídicos sobre las funciones de la entidad	40	0,6%
Tipo 3	Conceptos relacionados con Permisos Temporales a Profesionales Extranjeros	108	1,7%
Tipo 4	Conceptos sobre la reglamentación profesional	75	1,2%
Tipo 5	Consulta de registros de la entidad	180	2,8%
Tipo 6	Felicitaciones a un funcionario de la entidad	1	0,0%
Tipo 7	Información sobre tramites de la entidad	4175	66,0%
Tipo 8	Queja en contra de funcionario de la entidad	4	0,1%
Tipo 9	Queja por prestación de servicio	29	0,5%
Tipo 10	Reiteración de solicitud	34	0,6%
Tipo 11	Solicitud de copia de documentos	129	2,0%
Tipo 12	Solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones	841	13,3%
Tipo 13	Solicitud de verificación de registro entes de control	5	0,1%
Tipo 14	Solicitud de verificación de registro entidad publica	4	0,1%
Tipo 15	Solicitudes de devoluciones de dinero	554	8,8%
Tipo 16	Solicitudes de rectificaciones permisos temporales	8	0,1%
Tipo 17	Sugerencia	17	0,3%

**Grafica 1. Clasificación PQRSD por tema -I semestre 2023**



Fuente: OCI

El análisis anterior muestra que, el mayor número de PQRSD radicadas, corresponden a temas tales como: solicitud de información sobre los tramites de la entidad, en un 66%; Solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones, en un 13,3%; Solicitudes de devoluciones de dinero, en un 8.8%, seguidas por consulta de registros de la entidad, en un 2,8%; Solicitud de copia de documentos, en un 2,0% y Concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada en un 1,8%.

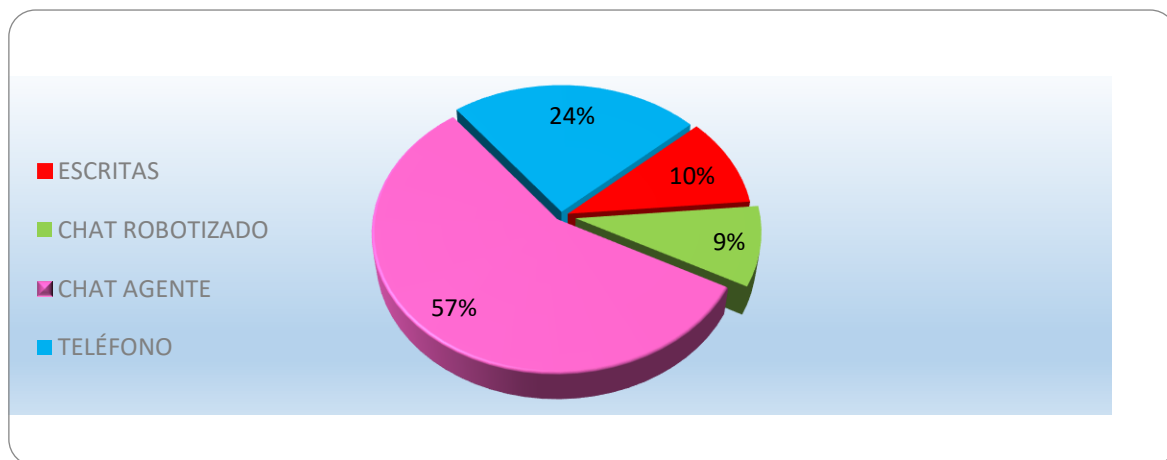
También se aprecia que del total de PQRSD radicadas, (34) se refieren a reiteración de información; (29) obedecen a queja por prestación del servicio; (17) son sugerencias y (4) corresponden a queja en contra de funcionario de la entidad.

#### 4. PQRs recibidas por canal de atención.

Tomando como referencia la base de datos y la información aportada por el área de atención al ciudadano, se estableció que la entidad atendió a través de los diferentes canales de atención, un total de 61.683 PQRSD, como se muestra a continuación:

I. SEMESTRE 2023	
PQRSD recibidas por canal	CANT.
Escrita	6324
Chat robot	5657
Chat agente	35030
Teléfono	14672

**Grafica 2. PQRSD recibidas por canal de atención -I semestre 2023**



En la gráfica se observa que, en el primer semestre de 2023, el canal de chat fue el más utilizado por los grupos de interés para presentar peticiones, de las cuales el 57% fueron atendidas por asesor y el 9% por robot; seguido por el canal telefónico, en un 24%; también



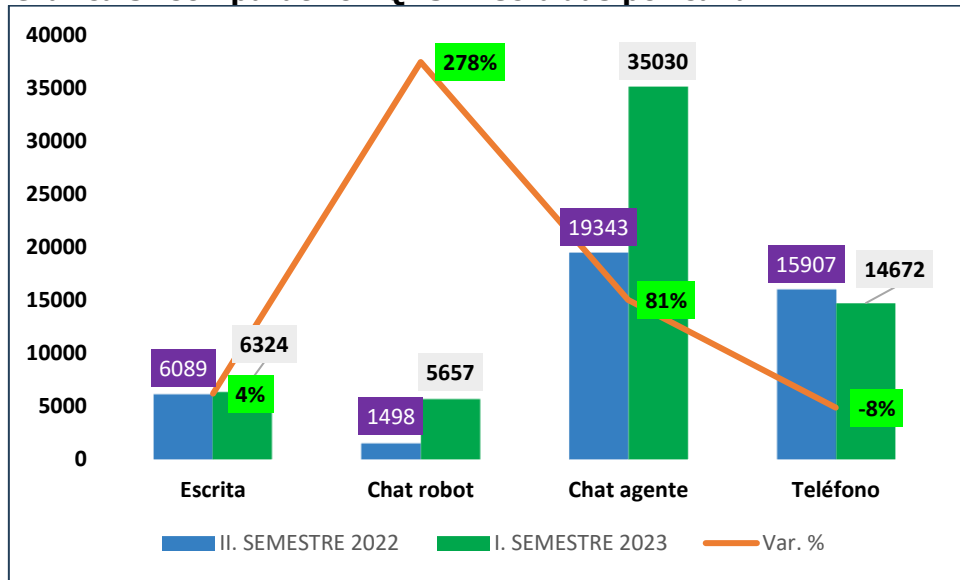
se observa que, el 10% de las peticiones, quejas y reclamos, ingresaron a la entidad a través del canal escrito así:

<b>PQRSD recibidas por canal escrito</b>	<b>CANT.</b>
Formulario electrónico PQRS	644
Ventanillas de radicación secretarías regionales y seccionales	336
Ventanilla única sede nacional	5344

**5. Comparativo PQRSD recibidas por canal, II semestre - 2022 Vs I semestre -2023**

<b>PQRSD recibidas por canal</b>	<b>II. SEMESTRE 2022</b>	<b>I. SEMESTRE 2023</b>	<b>Crec. y/o Decr.</b>	<b>Var. %</b>
Escrita	6089	6324	235	4%
Chat robot	1498	5657	4159	278%
Chat agente	19343	35030	15687	81%
Teléfono	15907	14672	-1235	-8%
<b>TOTAL...</b>	<b>42837</b>	<b>61683</b>	<b>18846</b>	<b>44%</b>

**Grafica 5. Comparativo PQRSD recibidas por canal**



En el comparativo realizado se percibe que, en el I. semestre de 2023, el canal de chat es el preferido por los grupos de interés para la presentación de peticiones, se destaca un incremento porcentual de 278% en la atención a través de chat robot y del 81% a través de chat agente, frente a lo registrado en el II semestre de 2022.

También se ve que, en el I. trimestre de 2023, la formulación de peticiones por parte de los grupos de valor, a través del canal telefónico disminuyó en un 8% y en el canal escrito disminuyó en un 4%, en comparación con lo registrado en el II semestre de 2022.

## 6. Oportunidad en las respuestas

Para la verificación de los tiempos de respuesta oportuna se tomó en cuenta lo definido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que indica:

**Artículo 14.** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Para el análisis de los tiempos de respuesta, se tomó la base de datos de los PQRS atendidos por la entidad, durante el I semestre de 2023,<sup>1</sup> y se calculó el tiempo transcurrido entre la fecha de creación del PQRS o ingreso a la entidad y la fecha de firmado, obteniendo el siguiente resultado:

---

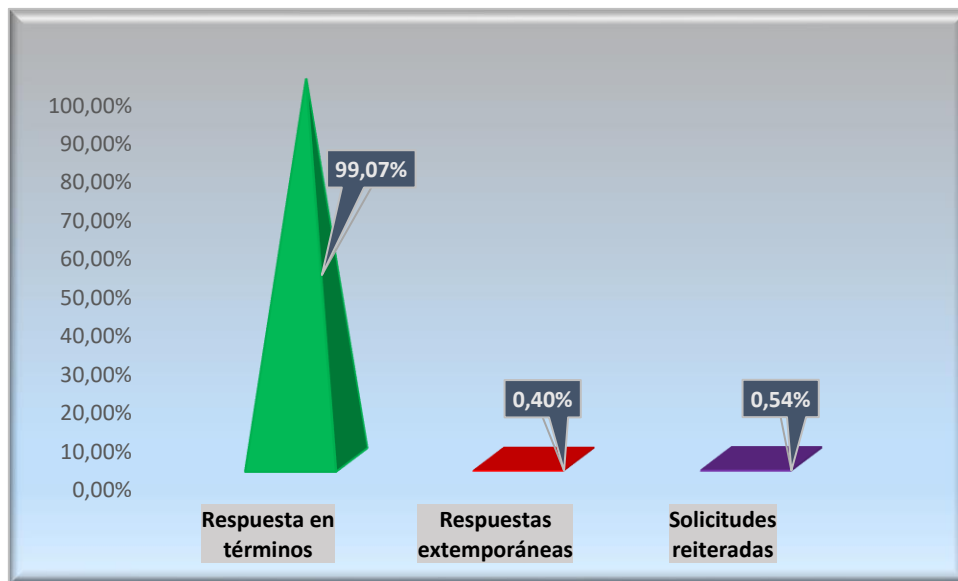
<sup>1</sup> Base de datos aportada por el área de atención al ciudadano.



Tiempo de respuesta	Consulta de normatividad (T.R. 30 días)	Consultas y verificación de registro (T.R. 10 días)	Derecho de petición (T.R. 15 días)	Felicitaciones y sugerencias (T.R. 15 días)	Quejas y reclamos del servicio (T.R. 15 días)	Total
Respuesta en términos	197	720	5267	7	74	6265
Respuestas extemporáneas	0	4	20	0	1	25
Solicitudes reiteradas	0	0	34	0	0	34
<b>Total</b>	<b>197</b>	<b>724</b>	<b>5321</b>	<b>7</b>	<b>75</b>	<b>6324</b>

Tiempos de respuesta según naturaleza de las PQRSD, radicadas en el I. semestre de 2023.

**Grafica 3. Termino de respuesta PQRSD-I semestre 2023**



Como resultado del cálculo de los tiempos de respuesta, se aprecia que de las **6324** PQRSD escritas recibidas por la entidad, el 99% se respondieron en los términos señalados por la Ley, el 0,40% presentaron respuesta extemporánea y el 0,54%, corresponden a solicitudes reiteradas.

A continuación, se relacionan los radicados que presentaron extemporaneidad en la respuesta, incumpliendo con lo señalado en el art.14 de la Ley 1755 de 2015 y su parágrafo.



Número de radicado	PQRS Creado	Termino de respuesta	Radocado de salida	Fecha de Firmado	Tipo PQRS	Extemporaneidad
42023140200000906	25/01/2023	10 días	22023140200005705	22/02/2023	Consultas y verificación de registro	20
42023140200001979	22/02/2023	10 días	22023140200007837	10/03/2023	Consultas y verificación de registro	12
42023140200004321	24/04/2023	10 días	22023140200018821	31/05/2023	Consultas y verificación de registro	25
42023141900005735	6/06/2023	10 días	22023140200024457	14/07/2023	Consultas y verificación de registro	25
42023140200000064	3/01/2023	15 días	22023140200020902	20/06/2023	Derecho de Petición	112
42023140200000548	17/01/2023	15 días	22023140200020910	20/06/2023	Derecho de Petición	103
42023140200000980	26/01/2023	15 días	22023140200020963	20/06/2023	Derecho de Petición	96
42023140200000991	26/01/2023	15 días	22023140200020965	20/06/2023	Derecho de Petición	96
42023140200001135	30/01/2023	15 días	22023140200028900	24/08/2023	Derecho de Petición	138
42023140200001393	6/02/2023	15 días	22023140200021412	22/06/2023	Derecho de Petición	91
42023140200002240	1/03/2023	15 días	22023140200016120	12/05/2023	Derecho de Petición	48
42023140200002244	2/03/2023	15 días	22023140200022037	28/06/2023	Derecho de Petición	77
42023140200002511	10/03/2023	15 días	22023140200011247	4/04/2023	Derecho de Petición	16
42023140200003035	22/03/2023	15 días	22023140200012195	17/04/2023	Derecho de Petición	16
42023140200003037	22/03/2023	15 días	22023140200012194	17/04/2023	Derecho de Petición	16
42023140200003176	27/03/2023	15 días	22023140200012758	20/04/2023	Derecho de Petición	16
42023140200003251	27/03/2023	15 días	22023140200012757	20/04/2023	Derecho de Petición	16
42023140200004093	18/04/2023	15 días	22023140200020548	16/06/2023	Derecho de Petición	40
42023140200004294	24/04/2023	15 días	22023140200018439	29/05/2023	Derecho de Petición	23
42023140200004296	24/04/2023	15 días	22023140200018442	29/05/2023	Derecho de Petición	23
42023140200004542	2/05/2023	15 días	22023140200018833	31/05/2023	Derecho de Petición	20
42023140200004662	4/05/2023	15 días	22023140200021989	28/06/2023	Derecho de Petición	36
42023140200005933	13/06/2023	15 días	22023140200023270	7/07/2023	Derecho de Petición	16
42023141300004374	26/04/2023	15 días	22023140200021927	27/06/2023	Derecho de Petición	40
42023140200001182	31/01/2023	15 días	22023140200028977	24/08/2023	Quejas y Reclamos del servicio	137

### 7. Análisis de quejas por prestación del servicio.

Para la evaluación y revisión de este ítem, se tomó una muestra aleatoria de las (29) quejas por prestación del servicio registradas en la base de datos aportada y se revisaron (25), dando como resultado lo siguiente:

No. Radicado	Causa de la queja	Cant.
42023140200005843 42023140200000565	Demora entrega de tarjeta digital	2
42023140200006034 42023140200000126 42023140200001457 42023140200002315 42023140200003529 42023140200005146 42023140200005292	Demora en trámite de matrícula	6
42023140200002782	Demora en trámite de matrícula y aporte de información engañosa	1
42023140200004244	Demora en trámite de reposición de tarjeta	1

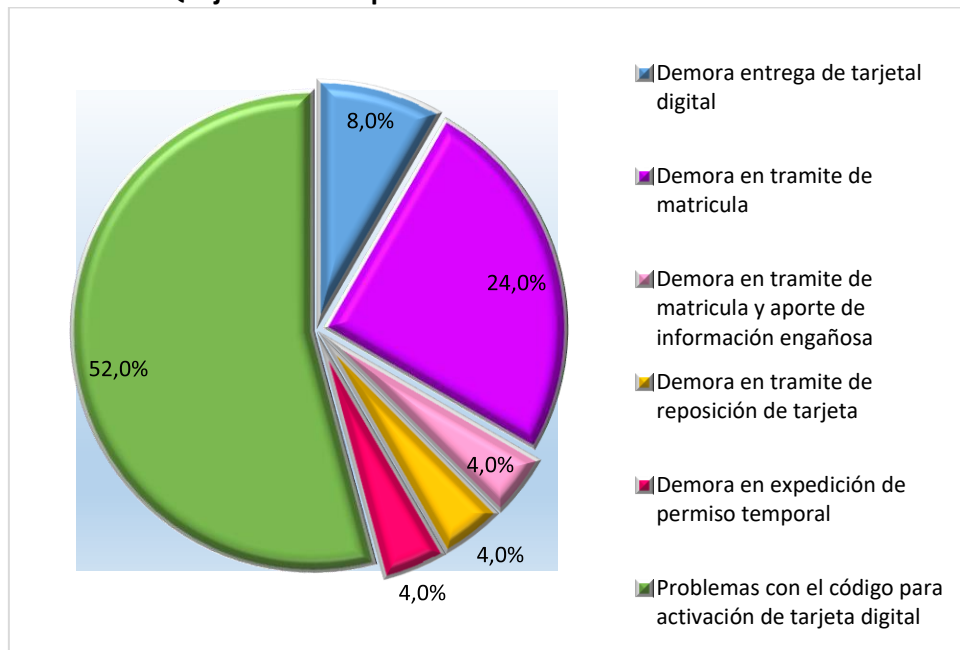


42023140200001690	Demora en expedición de permiso temporal	1
42023140200000570	Problemas con el código para activación de tarjeta digital	13
42023140200001115		
42023140200001724		
42023140200004211		
42023140200004812		
42023140200005157		
42023140200005185		
42023140200005805		
42023140200006112		
42023140200004125		
42023140200004337		
42023140200005118		
42023150000006150		

Analizado el contenido de la queja con radicado 42023140200002782, la OCI remite a la oficina de control interno disciplinario, para que se investigue y se determine posibles responsabilidades disciplinarias.

El radicado 42023140200005014, se clasifico como queja por prestación del servicio, pero corresponde es, a una queja sobre el ejercicio profesional.

**Grafica 4. Quejas recibidas por tema**



En la gráfica se puede observar que el 52% de las quejas, de la muestra evaluada, corresponden a problemas con el código de activación de la tarjeta digital, seguido por demora en trámite de matrícula en un 24%.

Debido a que la queja con mayor reiteración se refiere a problemas con el código de activación de la tarjeta digital, se recomienda revisar y analizar la causa raíz, de esta problemática, para determinar las acciones correctivas y preventivas, que permitan un proceso de mejora frente a este tipo de quejas.

## 8. Quejas contra funcionario público

Basados en la información aportada por el área de atención al ciudadano, en el I. Semestre 2023 se recibieron (4) quejas contra funcionario de la entidad, las cuales se relacionan a continuación:

Número de radicado	Tema Nivel 1	Termino de respuesta	Radicado de salida
42023140200001182	Queja en contra de funcionario de la entidad	15 días	22023140200028977
42023140200003020	Queja en contra de funcionario de la entidad	15 días	22023140200011129
42023140200003052	Queja en contra de funcionario de la entidad	15 días	22023140200011131
42023140200004249	Queja en contra de funcionario de la entidad	15 días	22023120000013482

El numeral 7.9. del procedimiento, AC-pr-01 de nov- 2020 8a. Actualización establece: En los casos en que la PQRS corresponda a una queja en contra de un funcionario del COPNIA, se adelantarán las siguientes actividades:

(...) -El profesional especializado de Atención al Ciudadano informará al jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario del recibido de la queja en contra de funcionario a través de correo electrónico, con el fin de que se determine si existe una presunta irregularidad susceptible de reproche disciplinario.

Para la verificación de lo establecido, se solicitó al jefe de la oficina de control interno disciplinario, se sirviera informar a la OCI, si tenía conocimiento sobre las quejas arriba mencionadas.

En respuesta mediante correo electrónico de fecha 21/09/23 el jefe de la oficina manifestó, que todas las denuncias habían sido remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, a excepción de la relacionada con el radicado 42023140200001182 del 31/01/2023.

### 9. Radicación de la PQRS en el sistema gestor documental

En el procedimiento<sup>2</sup> numeral 6.2 Tipos, Temas y Tiempo de Respuesta, se menciona: "Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRS, se establece la siguiente tipología para el manejo y gestión de las mismas" (...) así:

TIPOS DE PQRS	TEMAS DE PQRS	SUBTEMAS DE PQRS
5 <b>Felicitaciones y Sugerencias</b>  Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Felicitaciones por prestación de servicio	Manifestación de satisfacción por haber cumplido con las expectativas en el trámite realizado o en el servicio recibido por parte de un usuario o ciudadano
	Felicitaciones a un funcionario de la entidad	Manifestación de satisfacción por haber cumplido con las expectativas en el servicio recibido por parte de un funcionario a un usuario o ciudadano
	Sugerencia	Propuestas para mejorar los servicios de la entidad

Frente a lo establecido, el área de atención al ciudadano reportó, para este tipo de PQRS, los siguientes radicados:

Número de radicado	PQRS Creado	Tema Nivel 1	Tipo PQR	Medio de radicación
42023140200000209	9 /01/2023	Solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones	Felicitaciones y Sugerencias	Formulario electrónico PQRS
42023140200000762	23/01/2023	Sugerencia	Felicitaciones y Sugerencias	Formulario electrónico PQRS
42023140200003290	28/03/2023	Información sobre tramites de la entidad	Felicitaciones y Sugerencias	Correo contactenos - ventanilla única
42023140200003504	31/03/2023	Información sobre tramites de la entidad	Felicitaciones y Sugerencias	Correo contactenos - ventanilla única
42023140200004304	24/04/2023	Información sobre tramites de la entidad	Felicitaciones y Sugerencias	Correo contactenos - ventanilla única

Al revisar el contenido de las peticiones, se estableció que los radicados mencionados, no corresponden a felicitaciones y sugerencias; sino que, son derechos de petición que hacen referencia a Información sobre tramites de la entidad.

<sup>2</sup> AC-pr-01 Vigente a partir de Noviembre 2020 8a. Actualización

En la radicación de la PQRSD, en el sistema gestor documental, se recomienda, procurar clasificar las PQRSD, acorde a lo estipulado en el procedimiento, especialmente aquellas que ingresan por ventanilla única, ya que esto facilita su análisis, evaluación y seguimiento veraz, que permita fortalecer el servicio ofrecido a los diferentes grupos de interés.

### **10. Calidad en las respuestas**

Para el análisis de la calidad en las respuestas, se tomó una muestra aleatoria de (31) peticiones y se evaluaron frente a lo establecido en el art. 28 de la Ley 2052 de 2020 y los lineamientos y recomendaciones definidos por el gobierno nacional.

Producto del análisis realizado, se encontró lo mencionado a continuación:

- En la respuesta dada a la petición con radicado No.42023140200000100, se aprecia que el nombre del destinatario, no corresponde con el nombre del peticionario y adicionalmente, el correo no esta acorde con el aportado en la solicitud para notificaciones, como se puede observar en el anexo 2.
- En la respuesta dada a las peticiones con radicados Nos. 42023140200004509 - 42023140200001692, se observa que se repite contenido en el parrafo 1 y 2; en el parrafo 4 no es claro lo que se quiere decir y el enlace colocado para consultar la resolución 242 de 2019, no deja ver la resolución en mención; lo cual se puede apreciar en el anexo 3.
- En la respuesta dada a las peticiones con radicados Nos. 42023140200004595 - 42023140200002682- 42023140200005486- 42023140200005889 el lenguaje utilizado no es sencillo, directo, claro, preciso y comprensible; ver anexo 4.

Con el fin de mejorar la calidad en la respuesta a las PQRSD, se recomienda aplicar lo establecido en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia; expedida por el departamento nacional de planeación, en cumplimiento del art. 28 de la Ley 2052 de 2020 y no se estan tomando en cuenta las directrices impartidas por el DAFP, mediante circular 100-010-2021, dirigida a todas las entidades que cumplen funciones públicas.

### 11. Distribución de PQRSD en las diferentes áreas de la entidad, según su naturaleza.

Área, regional y/o seccional	Consulta de normatividad (T.R. 30 días)	Consultas y verificación de registro (T.R. 10 días)	Derecho de petición (T.R. 15 días)	Felicitaciones y sugerencias (T.R. 15 días)	Quejas y reclamos del servicio (T.R. 15 días)	Total
Atención al ciudadano	142	565	4650	4	63	5424
Dirección General		0	4			4
Subdirección Jurídica	15	1	15			31
Subdirección de planeación		1				1
Registro	27	147	398	2	12	586
Control interno disciplinario			1			1
Contratación			2			2
Gestión Humana		1	13			14
Administrativa			1			1
Contabilidad			1			1
Tesorería			1			1
Antioquia			9			9
Atlántico			2			2
Bolívar			1			1
Boyacá	6	1	4			11
Cauca			2			2
Cundinamarca	7	8	203	1		219
Nariño			2			2
Norte de Santander			2			2
Quindío			1			1
Risaralda			1			1
Santander			2			2
Tolima			1			1
Valle			5			5
Total						6324

De las **6324** PQRSD que ingresaron a la entidad, el área de atención al ciudadano tramitó **5424** y las demás fueron asignadas a las diferentes áreas y secretarías regionales y seccionales de la entidad.

Las áreas con mayor número de PQRSD asignadas, fueron el área de registro, subdirección jurídica, gestión humana, y las secretarías regionales de Cundinamarca y Boyacá.

### 12. Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos

De acuerdo con el apartado 9.1.2 de la norma ISO 9001, la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

De conformidad con lo requerido en la norma citada, la Entidad realiza la medición trimestral de la percepción ciudadana, solicitando mediante correo electrónico<sup>3</sup>, a la

<sup>3</sup> Ficha técnica de la encuesta de satisfacción

totalidad de los usuarios que adelantaron tramites, el diligenciamiento de una encuesta. El objetivo de la encuesta es medir la satisfacción del usuario, con relación a los trámites de la entidad.

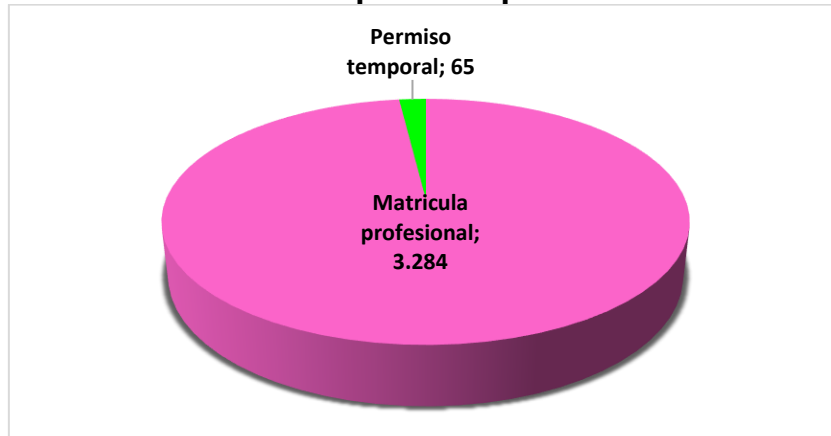
En concordancia con lo mencionado, el área de atención al ciudadano aplico encuestas a los usuarios y midió el porcentaje de satisfacción sobre los tramites de la entidad, como se muestra a continuación:

Encuestas aplicadas por trimestre -2023					
I. TRIMESTRE DE 2023			II. TRIMESTRE DE 2023		
Trámite	Enviadas	Con respuesta	Trámite	Enviadas	Con respuesta
Matricula profesional	11.554	1.585	Matricula profesional	13.458	1.699
Permiso temporal	314	49	Permiso temporal	293	16
<b>Total</b>	<b>11.992</b>	<b>1.634</b>	<b>Total</b>	<b>13.964</b>	<b>1.715</b>

Fuente: Informes de gestión I y II trimestre 2023

De acuerdo con lo anterior durante el primer semestre de 2023, los grupos de interés respondieron un total de **3.349** encuestas, distribuidas así:

**Grafica 6. Encuestas respondidas por trámite**



❖ **Porcentaje de calificación del servicio en trámites**

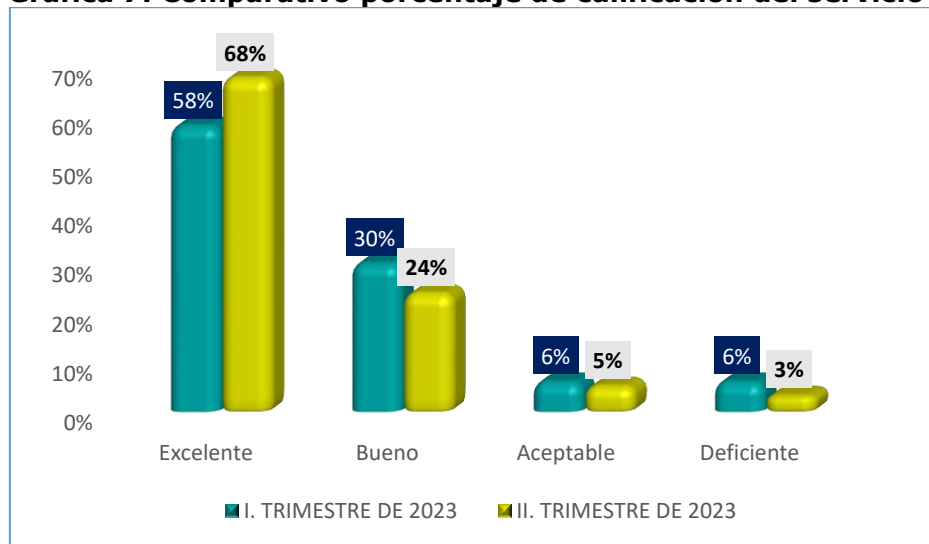
**a) Registro Profesional**

Para el trámite de matrícula profesional (certificado de inscripción, matrícula maestro de obra), se respondieron en total **3284** encuestas para el I semestre -2023, con los siguientes resultados de calificación:

I. TRIMESTRE DE 2023			II. TRIMESTRE DE 2023			Crec. y/o Decr.
calificación	¿En general como califica el trámite?	%	calificación	¿En general como califica el trámite?	%	
Excelente	919	58%	Excelente	1150	68%	231
Bueno	476	30%	Bueno	407	24%	-69
Aceptable	95	6%	Aceptable	87	5%	-8
Deficiente	95	6%	Deficiente	55	3%	-40
<b>Total</b>	<b>1585</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>1699</b>	<b>100%</b>	<b>114</b>

En la tabla se muestra que, para el II trimestre de 2023, se respondieron **114** encuestas adicionales, respecto a las diligenciadas en el I trimestre.

**Gráfica 7. Comparativo porcentaje de calificación del servicio**



La grafica indica, que en el II trimestre -2023, el 68% de las respuestas recibidas calificaron el trámite de matrícula profesional como excelente y el 24% como bueno; igualmente se muestra que solo un 3% de las respuestas califican el servicio deficiente, mostrando una reducción frente al porcentaje obtenido en el I trimestre.

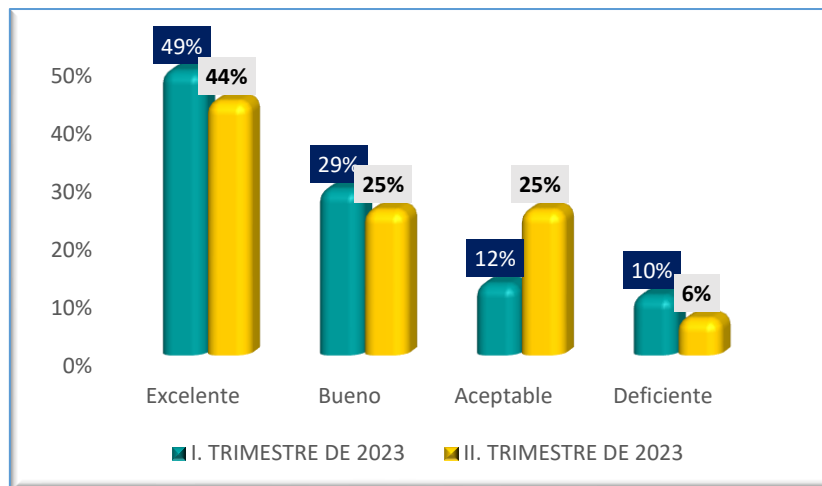
**b) Permisos temporales.**

Para el I semestre -2023, los usuarios diligenciaron un total de **65** encuestas sobre el trámite de permisos temporales, de las respuestas recibidas se obtuvo una calificación del servicio así:

I. TRIMESTRE DE 2023			II. TRIMESTRE DE 2023			Crec. y/o Decr.
calificación	¿En general como califica el trámite?	%	calificación	¿En general como califica el trámite?	%	
Excelente	24	49%	Excelente	7	44%	-17
Bueno	14	29%	Bueno	4	25%	-10
Aceptable	6	12%	Aceptable	4	25%	-2
Deficiente	5	10%	Deficiente	1	6%	-4
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>-33</b>

La tabla muestra que, para el II trimestre 2023, se contestaron **33** encuestas menos, que las respondidas el trimestre anterior.

**Grafica 8. Comparativo porcentaje de calificación del servicio**



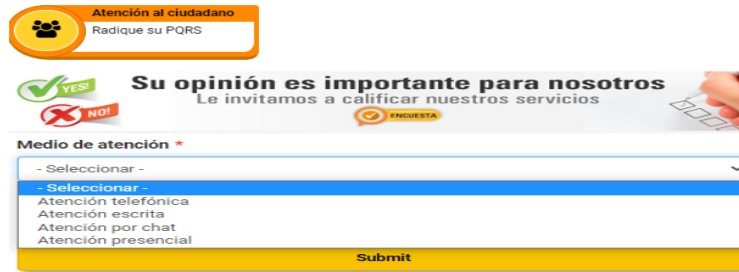
La grafica muestra que, que para el II trimestre -2023, el 44% de las respuestas recibidas, califican el trámite como excelente, presentando disminución frente al resultado obtenido en el trimestre anterior; tambien se observa que, el 25% de las respuestas califica el trámite como aceptable, presentando un incremento significativo frente al porcentaje obtenido en el I trim.2023.

❖ **Porcentaje de calificación del servicio en los canales de atención.**

El documento estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas COPNIA – 2020, numeral 5.3.1.2. Encuesta de satisfacción señala: “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”

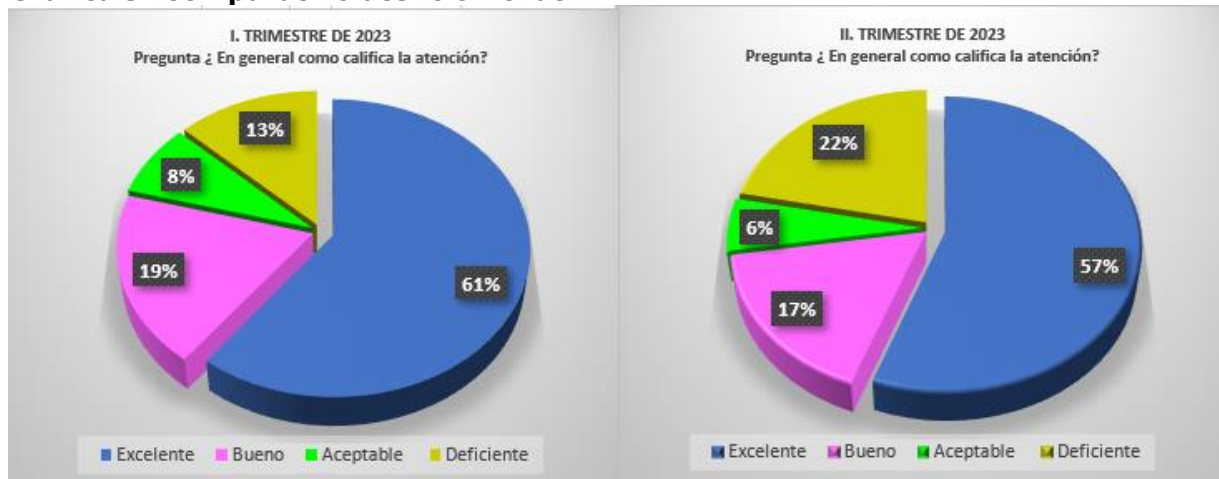
De conformidad con lo anterior, se evidencia que en la pestaña atención al ciudadano, se habilito formulario de encuesta, para que los grupos de interés califiquen la atención prestada a través de los canales de atención, como se aprecia en la siguiente imagen:



El cuestionario aplicado consta de (3) preguntas, y busca medir el nivel de satisfacción en la atención dada en los canales de atención (Escrito, presencial, telefónico y chat), como se aprecia en el siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/form/encuesta-de-servicio>.

❖ **Canal Chat**

**Grafica 9. Comparativo atención chat.**



En la gráfica se muestra, que para el II trimestre -2023, se redujo el nivel de respuestas con calificación de excelente, bueno y aceptable, comparado con el resultado obtenido en trimestre anterior.

Tambien se aprecia, que se incrementó para el II trim-2023, el número de respuestas, que califican deficiente la atención por chat.

### ❖ Canal Escrito, telefónico y presencial.

Dentro de los informes de gestión del I y II Trim. -2023, aportados por el área de atención al ciudadano, no se halló evidencia del análisis realizado a las encuestas contestadas por los grupos de interés, sobre la atención prestada en los canales de atención (Escrito, presencial y telefónico)

## CONCLUSIONES

1. En los informes de gestión presentados al comité de gestión y desempeño para el I y II trimestre del año 2023, no se evidencia información sobre cuáles son los trámites y servicios, sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos y tampoco se incluyen las principales recomendaciones sugeridas por los particulares, de conformidad con lo estipulado en la Ley 190 de 1995, Artículo 54 y el decreto 2232 de 1995 Artículo 8.
2. En el I. sem.2023 se recibieron 6.324 PQRS escritas y los temas de mayor consulta, por parte de los grupos de interés, fueron: i) solicitud de información sobre los tramites de la entidad, en un 66%; ii) Solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones, en un 13,3%; iii) Solicitudes de devoluciones de dinero, en un 8.8%.
3. De las 6.324 PQRS escritas, allegadas a la entidad (34) corresponden a reiteración de información; (29) obedecen a queja por prestación del servicio; (17) sugerencias y (4) corresponden a queja en contra de funcionario de la entidad.
4. El canal chat atendió 40.687 solicitudes, de las cuales el 57% fueron atendidas por asesores y el 9% resueltas por robot, siendo este el canal más utilizado por los grupos de interés para interactuar con la entidad.
5. El 52% de las quejas recibidas, corresponden a problemas con el código de activación de la tarjeta digital.
6. Se recibieron (4) quejas en contra funcionario de la entidad, de las cuales (1) no se reportó a la oficina de control disciplinario interno (radicado 42023140200001182 del 31/01/2023)
7. En las respuestas dadas a las peticiones con radicados Nros. 42023140200000100, 42023140200004509, 42023140200001692, 42023140200004595, 42023140200002682- 42023140200005486- 42023140200005889, se encontró que presentan errores y el lenguaje utilizado no es sencillo, directo, claro, preciso y comprensible.
8. En promedio para el I. sem-2023, el 63% de los encuestados considera que el tramite de registro profesional es excelente y 27% lo califica como bueno; mientras que, para el tramite de permisos temporales, las respuestas mostraron que en promedio el 47% de los encuestados piensa que el tramite es excelente, el 27% lo califica como bueno y un 19% como aceptable.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda hacer seguimiento y análisis a las quejas y sugerencias recibidas trimestralmente y una vez obtenidos los resultados, realizar retroalimentaciones a las áreas o personas involucradas, con el fin de implementar acciones de mejora que permitan evitar la recurrencia de la observación presentada al servicio o actuación del funcionario, si es el caso.
2. se recomienda, procurar clasificar las PQRS, acorde a lo estipulado en el procedimiento, especialmente aquellas que ingresan por ventanilla única, ya que esto facilita su análisis, evaluación y seguimiento veraz, que permita fortalecer el servicio ofrecido a los diferentes grupos de interés.
3. Para mejorar el contenido de las respuestas emitidas de fondo, a las diferentes PQRS presentadas por los grupos de interés, se recomienda aplicar lo establecido en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia; expedida por el departamento nacional de planeación, en cumplimiento del art. 28 de la Ley 2052 de 2020; así como, las directrices impartidas por el DAFP, mediante circular 100-010-2021, dirigida a todas las entidades que cumplen funciones públicas.
4. Nuevamente se recomienda para la medición del nivel de satisfacción ciudadana generar una ruta de enlace con la herramienta de evaluación de la experiencia ciudadana, dispuesta en plataforma SUIT; la cual permite que la entidad en el momento que lo requiera pueda descargar los resultados obtenidos en tiempo real, facilitando el seguimiento y análisis requeridos por la entidad, así mismo, realizar campañas pedagógicas con los grupos de valor para que conozcan la herramienta y facilite su uso.
5. Es importante resaltar que, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, artículo 31. Falta disciplinaria. "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.", por lo que se procede a dar traslado del presente informe a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la entidad, para que se proceda conforme las normas disciplinarias, a determinar la existencia o no de presuntas faltas disciplinarias por parte de quienes han intervenido en los trámites relacionados.

Finalmente, se recuerda que, con el propósito de contribuir al fortalecimiento del sistema de control interno de la Entidad, se recomienda tomar en cuenta las observaciones y recomendaciones planteadas y si lo consideran pertinente, diseñar un plan de mejora o aplicar las acciones correctivas en la medición de la percepción ciudadana en los diferentes escenarios de interacción con la entidad.

## JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO Consejo Profesional Nacional de Ingeniería

**Elaboró:** Rocio Porras-Profesional Universitario OCI

## Anexo 2

**De:** Mónica Andrea Rivera García <[mrivera@scolalegal.com](mailto:mrivera@scolalegal.com)>  
**Enviado el:** miércoles, 4 de enero de 2023 8:52 a. m.  
**Para:** contactenos  
**CC:** Unidad de Derecho Migratorio  
**Asunto:** DERECHO DE PETICIÓN - EMISIÓN CONCEPTO LICENCIA TEMPORAL.  
**Datos adjuntos:** 2023 01 03 FO MR (Solicitud COPNIA permiso temporal Mariona Oliva).pdf; DOCS SOLICITUD COPNIA 2023.zip

Señores,  
CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA (COPNIA)  
Bogotá D.C.

Mediante el presente me permito hacer uso del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, con el fin de solicitar sea expedido concepto sobre la necesidad de tramitar permiso temporal para el caso expuesto en la solicitud adjunta.

Para efectos de recibir notificaciones que surjan de la presente petición, se recibirán en la dirección de correo electrónico: [migratorio@scolalegal.com](mailto:migratorio@scolalegal.com).

Cordialmente,

	<p><b>MÓNICA ANDREA RIVERA GARCÍA</b> UNIDAD DE DERECHO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL <a href="mailto:MRIVERA@SCOLALEGAL.COM">MRIVERA@SCOLALEGAL.COM</a> C: 301 7585500 T: +57 (60) (1) 7427854 CARRERA 10 # 72 - 66 OF. 601 BOGOTÁ D.C., COLOMBIA</p>	  SCOLA ABOGADOS
--	---	---

CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA – COPNIA  
RADICADO: **22023140200002446**

FECHA: 25 enero de 2023

Destino:

Folios

**Para verificar el documento electrónico, favor ingrese a:**

<https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/ValidateDocumentPqr.aspx>

Agregue los siguientes datos el N° 22023140200002446 y el Código a7b3

Bogotá, D, C,

Señor,

**NICOLAS CRUZ**

[alejogrosso@gmail.com](mailto:alejogrosso@gmail.com)

**Asunto: Respuesta a la petición con radicado No. 42023140200000100 del 4 de enero de 2023.**

Respetado Señor:

Teniendo en cuenta que las solicitudes respetuosas elevadas a las autoridades públicas constituyen un derecho fundamental de toda persona, el cual debe ser atendido dentro de los términos perentorios establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, le informamos que el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería –Copnia recibió su petición mediante la cual consulta lo siguiente:

*"si bien la señora MARIONA OLIVA ESCUDE es INGENIERA INDUSTRIAL de profesión, lo cierto es que de acuerdo con las funciones propias del cargo como VICEPRESIDENTE ESTUDIOS AMBIENTALES Y SOCIALES, no se desempeña o ejerce su profesión, motivo por el cual solicitamos se emita un concepto por parte de esta entidad mediante el cual se indique la necesidad o no de tramitar un permiso temporal para efectos de que pueda continuar vinculada laboralmente ejerciendo su cargo como vicepresidente".*

Previo a lo anterior y considerando que al Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA, no o solo le corresponde autorizar, inspeccionar, vigilar y controlar el ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, en general, en el territorio nacional, sino que de conformidad con el literal d) del artículo 26 de la Ley 842 de 2003, tiene además la función de **resolver en única instancia sobre la expedición o cancelación de los permisos temporales**, nos permitimos informarle que previo al análisis realizado por las áreas internas de la Entidad le informamos que es necesario se allegue por su parte la siguiente información documentada: el **perfil del cargo** de Vicepresidente Estudios Ambientales y Sociales, **en el cual se establezca la competencia y los requisitos que se requieren para desempeñar el empleo**; así como los demás documentos anexos a su petición; a fin de realizar el análisis del caso y brindar respuesta de fondo a su consulta.

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



Dado lo anterior, en estos términos consideramos resuelta su consulta. Así mismo, le informamos que siendo nuestra prioridad el servicio a la ciudadanía, tenemos disponibles los siguientes canales de servicio en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua; líneas telefónicas en Bogotá 6013220191 - 6013220102 y línea gratuita nacional 018000 116590, el Chat institucional con agente presencial a través de nuestro portal web [www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co) (robotizado las 24 horas del día) y atención presencial a través de las 17 oficinas del COPNIA a nivel nacional <https://www.copnia.gov.co/atencionalciudadano/oficinas-de-atencion>.

Cordialmente,

**CARLOS ARTURO MANOSALVA QUINTERO**  
Profesional de Gestión de Atención al Ciudadano

**Proyecta:** FABIO ENRIQUE VARGAS PÉREZ, Técnico Administrativo-Área de Registro.  
**Vo.Bo.** MARÍA MAGDALI TABARES INSUASTI, Profesional de Gestión de Registro (E).

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA – COPNIA  
RADICADO: **22023140200006675**

FECHA: 2 marzo de 2023

Destino:

Folios

**Para verificar el documento electrónico, favor ingrese a:**

<https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/ValidateDocumentPqr.aspx>

Agregue los siguientes datos el N° 22023140200006675 y el Código 9564

Bogotá, D.C.

Señora

**MARTHA LUCIA ORJUELA VERGARA**

[marthalu199@gmail.com](mailto:marthalu199@gmail.com)

**ASUNTO: Respuesta a su solicitud 4202314020001692**

Respetada Señora:

En atención a su solicitud, le manifestamos que en virtud del artículo 5° de la Ley 842 de 2003, disposición legal por medio de la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones, se vinculó a la Administración Financiera como una profesión afín a la ingeniería y el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA tuvo la competencia para su inspección, control y vigilancia hasta marzo de 2019.

Para dar respuesta a su petición, le informamos que en virtud del artículo 5° de la Ley 842 de 2003, disposición legal por medio de la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones, se vinculó a los profesionales en Administración Financiera como una profesión afín a la ingeniería y el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA tuvo la competencia para su inspección, control y vigilancia desde el momento en que se tuvo la primera promoción de graduados egresados en este pregrado hasta febrero de 2019.

Es importante hacer claridad que, en consecuencia, de decisión tomada en la Junta Nacional de consejo ordinario del 20 de febrero de 2019 y de la Resolución Nacional 242 de 2019, a partir del 1 de abril del 2019, los profesionales en **Administración Financiera NO es competencia** de esta entidad y se entiende como una profesión de libre ejercicio, por ello, no se requiere de autorización o permiso alguno para ejercerla. Usted podrá consultar la Resolución Nacional 242 de 2019 en nuestra página web o a través del siguiente enlace [Resolución 242 de 2019](#)

Teniendo en cuenta lo anterior, informamos que, si a usted este consejo le otorgo número de Matrícula Profesional Afín como Administrador Financiero, el cual estuvo vigente desde el año 2015, hasta el 30 de marzo de 2019, y por ende ya no es competencia del COPNIA.

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.





Finalmente, debemos manifestar que desconocemos si existe una entidad que controle y vigile el ejercicio profesional sobre el cual eleva la consulta. No obstante, aclaramos que de no existir ley que reglamente dicha profesión, el ejercicio de esta sería libre; es decir no se requeriría que el Estado expidiera un documento para autorizar su desempeño.

"Su opinión es muy importante para nosotros, por esto lo invitamos a realizar una encuesta de servicio en el siguiente link <https://copnia.gov.co/contenido/encuesta-de-servicio> o a través de nuestro portal web [www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co), en la pestaña *Atención al Ciudadano*."

Nuestra prioridad es el servicio a la ciudadanía, por esto tenemos disponibles los siguientes canales en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua; líneas telefónicas en Bogotá 3220191 - 3220102 y línea gratuita nacional 018000 116590, el Chat institucional con agente presencial a través de nuestro portal web [ww.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co) (robotizado las 24 horas del día) y atención presencial a través de las 17 oficinas del COPNIA a nivel nacional <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion>.

### **"Ética en la Ingeniería al Servicio del País"**

Cordialmente,

**SANDRA MILENA PEÑA GUERRERO**  
**Técnico Administrativo**

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA – COPNIA  
RADICADO: **22023140200017604**  
FECHA: 23 mayo de 2023  
Destino:  
Folios

**Para verificar el documento electrónico, favor ingrese a:**  
<https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/ValidateDocumentPqr.aspx>  
Agregue los siguientes datos el N° 22023140200017604 y el Código 16d0

Bogotá, D.C.

Señora  
**YULIETH AVENDAÑO COY**  
[dife2488@gmail.com](mailto:dife2488@gmail.com)

**ASUNTO: Respuesta a su solicitud 4202314020004509**

Respetada Señora:

En atención a su solicitud, le manifestamos que en virtud del artículo 5° de la Ley 842 de 2003, disposición legal por medio de la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones, se vinculó a la Administración Financiera como una profesión afín a la ingeniería y el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA tuvo la competencia para su inspección, control y vigilancia hasta marzo de 2019.

Para dar respuesta a su petición, le informamos que en virtud del artículo 5° de la Ley 842 de 2003, disposición legal por medio de la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones, se vinculó a los profesionales en Administración Financiera como una profesión afín a la ingeniería y el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA tuvo la competencia para su inspección, control y vigilancia desde el momento en que se tuvo la primera promoción de graduados egresados en este pregrado hasta febrero de 2019.

Es importante hacer claridad que, en consecuencia, de decisión tomada en la Junta Nacional de consejo ordinario del 20 de febrero de 2019 y de la Resolución Nacional 242 de 2019, a partir del 1 de abril del 2019, los profesionales en **Administración Financiera NO es competencia** de esta entidad y se entiende como una profesión de libre ejercicio, por ello, no se requiere de autorización o permiso alguno para ejercerla. Usted podrá consultar la Resolución Nacional 242 de 2019 en nuestra página web o a través del siguiente enlace [Resolución 242 de 2019](#)

Teniendo en cuenta lo anterior, informamos que, si a usted este consejo le otorgo número de Matrícula Profesional Afín como Administrador Financiero, el cual estuvo vigente desde el año 2015, hasta el 30 de marzo de 2019, y por ende ya no es competencia del COPNIA.

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.





Finalmente, debemos manifestar que desconocemos si existe una entidad que controle y vigile el ejercicio profesional sobre el cual eleva la consulta. No obstante, aclaramos que de no existir ley que reglamente dicha profesión, el ejercicio de esta sería libre; es decir no se requeriría que el Estado expidiera un documento para autorizar su desempeño.

"Su opinión es muy importante para nosotros, por esto lo invitamos a realizar una encuesta de servicio en el siguiente link <https://copnia.gov.co/contenido/encuesta-de-servicio> o a través de nuestro portal web [www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co), en la pestaña *Atención al Ciudadano*."

Nuestra prioridad es el servicio a la ciudadanía, por esto tenemos disponibles los siguientes canales en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua; líneas telefónicas en Bogotá 3220191 - 3220102 y línea gratuita nacional 018000 116590, el Chat institucional con agente presencial a través de nuestro portal web [ww.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co) (robotizado las 24 horas del día) y atención presencial a través de las 17 oficinas del COPNIA a nivel nacional <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion>.

### **"Ética en la Ingeniería al Servicio del País"**

Cordialmente,

**SANDRA MILENA PEÑA GUERRERO**  
**Técnico Administrativo**

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.

CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA – COPNIA  
RADICADO: **22023140200018015**  
FECHA: 25 mayo de 2023  
Destino:  
Folios

**Para verificar el documento electrónico, favor ingrese a:**  
<https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/ValidateDocumentPgr.aspx>  
Agregue los siguientes datos el N° 22023140200018015 y el Código 2d1f

Bogotá D.C.,  
Señor  
**Fabio Fantoni Ferreira**  
[fabio.fantoni@apmterminals.com](mailto:fabio.fantoni@apmterminals.com)  
Bogotá D.C, Colombia

**Asunto: Respuesta definitiva a su petición radicado 42023140200004595**

Respetado señor:

En atención a la consulta emitida al Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA, la cual describe lo siguiente:

*"Estimados señores,*

*Soy nacional de Brasil. Desde el año 2021 vivo en Colombia pues obtuve una visa de trabajo para ocupar la posición de Director de Mantenimiento en una empresa domiciliada en Colombia. Actualmente me encuentro en trámite de una nueva visa de trabajo y la Cancillería Colombiana me requiere lo siguiente:*

*"como la ingeniería es una profesión regulada debe aportar permiso o licencia debe verificar con el Consejo, si aplica."*

*Obtuve el título de Ingeniero Metalúrgico y de Materiales en el Centro Universitario Vila Velha en la ciudad de Vila Velha en Brasil en el año 2008.*

*La posición que voy a continuar ocupando dentro de la empresa colombiana para la cual trabajo, no representa el ejercicio de mi profesión de ingeniero. Por tal razón, respetuosamente solicito se sirvan pronunciarse en mi caso en el sentido de si consideran que debo afiliarme temporalmente a esta Honorable Entidad, o si podrían expedir una certificación que me exonere expresamente de dicha obligación.*

*Atentamente (...)"*

Por lo anterior cabe resaltar que el artículo 23, capítulo 3 de la ley 842, menciona que, quien ostente el título académico de ingeniero o de profesión auxiliar o afín de las profesiones aquí reglamentadas, esté domiciliado en el exterior y pretenda vincularse bajo cualquier modalidad contractual para ejercer temporalmente la profesión en el territorio nacional, deberá obtener del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA, un permiso temporal para ejercer sin matrícula profesional, certificado de inscripción profesional o certificado de matrícula, según el caso; el cual tendrá validez

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.

por un (1) año y podrá ser renovado discrecionalmente por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, Copnia, siempre, hasta por el plazo máximo del contrato o de la labor contratada, previa presentación de solicitud suficientemente motivada, por parte de la empresa contratante o por el profesional interesado o su representante; título o diploma debidamente consularizado o apostillado, según el caso; fotocopia del contrato que motiva su actividad en el país y el recibo de consignación de los derechos respectivos.

En los casos en los cuales el extranjero va **a ejercer actividades académicas temporales en Colombia**, estas se encuentran previstas como excepción a la obligatoriedad de la expedición del permiso en los términos, en los términos del parágrafo segundo del precitado artículo 23, que expresa:

*"PARÁGRAFO 2o. Se eximen de la obligación de tramitar el Permiso Temporal a que se refiere el presente Artículo, los profesionales extranjeros invitados a dictar conferencias, seminarios, simposios, congresos, talleres de tipo técnico o científico, siempre y cuando no tengan carácter permanente."*

Transitoriedad que deberá acreditarse sumariamente en la carta motivada, invitación, oferta académica o similar, con el fin de que la entidad pueda verificar el cumplimiento de este requisito.

Frente a las solicitudes de expedición de "*certificados de no necesidad de permiso temporal*" solicitadas por empresas tramitadoras o particulares es necesario indicar que de modo alguno debe la entidad pronunciarse en este sentido sobre personas empíricas, ni sobre actividades no contempladas en la Ley 842 de 2003, como ejercicio de la ingeniería sus profesiones afines o auxiliares.

Para el efecto se recuerda que el catálogo de las citadas actividades se encuentra contenido en los artículos 2º y 3º de la ley 842 de 2003 la cual pone en conocimiento las actividades sobre las cuales se inspecciona el ejercicio legal de la ingeniería:

**"(...) ARTÍCULO 2o. EJERCICIO DE LA INGENIERÍA.** Para los efectos de la presente ley, se entiende como ejercicio de la ingeniería, el desempeño de actividades tales como:

a) *Los estudios, la planeación, el diseño, el cálculo, la programación, la asesoría, la consultoría, la interventoría, la construcción, el mantenimiento y la administración de construcciones de edificios y viviendas de toda índole, de puentes, presas, muelles, canales, puertos, carreteras, vías urbanas y rurales, aeropuertos, ferrocarriles, teleféricos, acueductos, alcantarillados, riesgos, drenajes y pavimentos; oleoductos, gasoductos, poliductos y en general líneas de conducción y transporte de hidrocarburos; líneas de transmisión eléctrica y en general todas aquellas obras de infraestructura para el servicio de la comunidad;*

b) *Los estudios, proyectos, diseños y procesos industriales, textiles, electromecánicos, termoeléctricos, energéticos, mecánicos, eléctricos, electrónicos, de computación, de sistemas, teleinformáticos, agroindustriales, agronómicos, agrícolas, agrológicos, de alimentos, agrometeorológicos, ambientales, geofísicos, forestales, químicos, metalúrgicos, mineros, de petróleos, geológicos, geodésicos, geográficos, topográficos e hidrológicos;"*

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.

Para el caso en concreto, es preciso aclarar que la profesión a la cual hace referencia la solicitud "**Ingeniero Metalúrgico y de Materiales**", se encuentra dentro de las profesiones competencia del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería.

De igual forma, es pertinente informar que la responsabilidad de cumplir con la reglamentación legal para el ejercicio de la actividad económica y de los empleos que pretende contratar recae en el EMPLEADOR, que para el efecto debe atender todas las disposiciones legales vigentes. Si el profesional a contratar ostenta título profesional con el núcleo básico de conocimiento de las profesiones que inspecciona, vigila y controla este organismo, esto es, ingenierías, profesiones afines y profesiones auxiliares, y previo al cumplimiento de los requisitos anteriormente expuestos para el otorgamiento del permiso temporal le invitamos a iniciar el trámite respectivo a través de nuestra página web [www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co) o a través del siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/tramites-y-servicios/permisos-temporales>

Nuestra prioridad es el servicio a la ciudadanía, por esto tenemos disponibles los siguientes canales en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua; líneas telefónicas en Bogotá 6013220191 - 6013220102 y línea gratuita nacional 018000 116590, el Chat institucional con agente presencial a través de nuestro portal web [www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co) (robotizado las 24 horas del día) y atención presencial a través de las 17 oficinas del COPNIA a nivel nacional <https://www.copnia.gov.co/atencionalciudadano/oficinas-de-atencion>.

Cordialmente,

**RUBÉN DARÍO MARTINEZ HERNANDEZ**  
Profesional de Gestión Atención al Ciudadano (E)

Proyecta: Iván Leonardo Cortés Velandia – Profesional Universitario Área de Registro  
Revisó: María Magdali Tabares Insuasti – Profesional de gestión Área de Registro

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA – COPNIA  
RADICADO: **22023140200021223**  
FECHA: 21 junio de 2023  
Destino:  
Folios

**Para verificar el documento electrónico, favor ingrese a:**  
<https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/ValidateDocumentPqr.aspx>  
Agregue los siguientes datos el N° 22023140200021223 y el Código 83d4

Bogotá D.C., 21 junio de 2023

Señor  
**MILTON FONSECA WITTINGA**  
**Unidad Migratoria**  
Correo Electrónico: [mfonseca@tannus.co](mailto:mfonseca@tannus.co)  
Ciudad

Asunto: **Respuesta a su petición radicado 4202314020005486**

Respetado Señor:

En atención a la consulta del asunto mediante solicita "(...) *Por medio de la presente quisiera confirmar si el COPNIA sería la entidad competente para emitir la licencia profesional de un Licenciado en Desarrollo Integral de Videojuegos. Adjunto para fácil referencia el diploma.*(...)"

Por lo anterior cabe resaltar que el artículo 23, capítulo 3 de la ley 842, menciona que, (...) *quien ostente el título académico de ingeniero o de profesión auxiliar o afín de las profesiones aquí reglamentadas, esté domiciliado en el exterior y pretenda vincularse bajo cualquier modalidad contractual para ejercer temporalmente la profesión en el territorio nacional, deberá obtener del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA, un permiso temporal para ejercer sin matrícula profesional, certificado de inscripción profesional o certificado de matrícula, según el caso; el cual tendrá validez por un (1) año y podrá ser renovado discrecionalmente por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, COPNIA, siempre, hasta por el plazo máximo del contrato o de la labor contratada, previa presentación de solicitud suficientemente motivada, por parte de la empresa contratante o por el profesional interesado o su representante; título o diploma debidamente consularizado o apostillado, según el caso; fotocopia del contrato que motiva su actividad en el país y el recibo de consignación de los derechos respectivos.*

En los casos en los cuales el extranjero va a ejercer actividades académicas temporales en Colombia, estas se encuentran previstas como excepción a la obligatoriedad de la expedición del permiso en los términos, en los términos del parágrafo segundo del precitado artículo 23, que expresa:

**"PARÁGRAFO 2o.** Se eximen de la obligación de tramitar el Permiso Temporal a que se refiere el presente Artículo, los profesionales extranjeros invitados a dictar conferencias, seminarios, simposios, congresos, talleres de tipo técnico o científico, siempre y cuando no tengan carácter permanente."

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



Transitoriedad que deberá acreditarse sumariamente en la carta motivada, invitación, oferta académica o similar, con el fin de que la entidad pueda verificar el cumplimiento de este requisito.

Frente a las solicitudes de expedición de "certificados de no necesidad de permiso temporal" solicitadas por empresas tramitadoras o particulares es necesario indicar que de modo alguno debe la entidad pronunciarse en este sentido sobre personas empíricas, ni sobre actividades no contempladas en la Ley 842 de 2003, como ejercicio de la ingeniería sus profesiones afines o auxiliares.

Es así que en cumplimiento del Artículo 3o. de la ley 842 de 2003, menciona que "(...) Se entiende por Profesiones Auxiliares de la Ingeniería, aquellas actividades que se ejercen en nivel medio, como auxiliares de los ingenieros, amparadas por un título académico en las modalidades educativas de formación técnica y tecnológica profesional, conferido por instituciones de educación superior legalmente autorizadas, tales como: Técnicos y tecnólogos en obras civiles, técnicos y tecnólogos laboratoristas, técnicos y tecnólogos constructores, técnicos y tecnólogos en topografía, técnicos y tecnólogos en minas, técnicos y tecnólogos delineantes en ingeniería, técnicos y tecnólogos en sistemas o en computación, analistas de sistemas y programadores, técnicos y tecnólogos en alimentos, técnicos y tecnólogos industriales, técnicos y tecnólogos hidráulicos y sanitarios, técnicos y tecnólogos teleinformáticos, técnicos y tecnólogos agroindustriales y los maestros de obras de construcción en sus diversas modalidades, que demuestren una experiencia de más de diez (10) años en actividades de la construcción, mediante certificaciones expedidas por ingenieros y/o arquitectos debidamente matriculados y, excepcionalmente, por las autoridades de obras públicas y/o de planeación, municipales." (subrayado propio)

Para el caso en concreto, se le informa que, para la profesión en mención **LICENCIADO EN DESARROLLO INTEGRAL DE VIDEOJUEGOS**, es competencia del COPNIA; para realizar la solicitud del trámite, lo invitamos a ingresar a la página <https://www.copnia.gov.co/>, enlace trámites y servicios, allí encontrará el paso a paso y documentación necesaria para iniciar el proceso de Permiso Temporal.

No siendo otro el objeto de su consulta consideramos resuelta su petición. Estimado ciudadano, nuestra prioridad es el servicio a la ciudadanía, por esto tenemos disponibles los siguientes canales en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua; líneas telefónicas en Bogotá 6013220191 - 6013220102 y línea gratuita nacional 018000 116590, el Chat institucional con agente presencial a través de nuestro portal web [www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co) (robotizado las 24 horas del día) y atención presencial a través de las 17 oficinas del COPNIA a nivel nacional.

Cordialmente,

**RUBÉN DARÍO MARTÍNEZ HERNÁNDEZ**  
Profesional de Gestión de Atención al Ciudadano (E).

Elaboró: Diana Marcela Rodríguez Enciso – Profesional Universitario - Área de Registro.  
Revisor: María Magdali Tabares Insuasti – Profesional de Gestión - Área de Registro.

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA – COPNIA  
RADICADO: **22023140200010775**

FECHA: 31 marzo de 2023

Destino:

Folios

**Para verificar el documento electrónico, favor ingrese a:**

<https://atencionalciudadano.copnia.gov.co/Pages/ValidateDocumentPgr.aspx>

Agregue los siguientes datos el N° 22023140200010775 y el Código 77af

Bogotá D.C., 31 marzo de 2023

Señor

**MARIA PAULA CRUZ**

[mpcruz@tannus.co](mailto:mpcruz@tannus.co)

BOGOTÁ D.C

**Asunto: Respuesta al radicado No 42023140200002682 - Solicitud Concepto - Competencia Permiso Temporal**

Respetada señora:

En atención a la solicitud realizada respecto a si el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería - COPNIA es la entidad competente para emitir la licencia profesional de un LICENCIADO EN DESARROLLO INTEGRAL DE VIDEOJUEGOS y en la cual se adjunta el diploma del Profesional LUIS BERNARDO BAZAN BRAVO quien ostenta el título señalado, es importante indicar en primer lugar que, según lo establecido en la Ley 842 de 2003, para poder ejercer legalmente la Ingeniería, sus profesiones afines o sus profesiones auxiliares en el territorio nacional, en las ramas o especialidades regidas por la presente ley, se requiere estar matriculado o inscrito en el Registro Profesional respectivo.

Para este caso, el artículo 7° de la citada norma, indica que sólo podrán ser matriculados en el Registro Profesional de Ingenieros y obtener tarjeta de matrícula profesional, para poder ejercer la profesión en el territorio nacional, quienes hayan adquirido el título académico de Ingeniero en cualquiera de sus ramas, otorgado por Instituciones de Educación Superior que funcionen en países con los cuales Colombia no haya celebrado tratados o convenios sobre reciprocidad de títulos; siempre y cuando hayan obtenido la homologación o convalidación del título académico ante las autoridades competentes, conforme con las normas vigentes sobre la materia.

No obstante, el artículo 23 de la Ley 842 de 2003, establece una excepcionalidad para quien ostente el título académico de ingeniero o de una profesión auxiliar o afín, que se encuentre domiciliado en el exterior y pretenda vincularse bajo cualquier modalidad contractual para ejercer temporalmente la profesión en el territorio nacional, a través del trámite de Permiso Temporal, articulado que a su tenor literal reza:

**"ARTÍCULO 23. PERMISO TEMPORAL PARA EJERCER SIN MATRÍCULA A PERSONAS TITULADAS Y DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR**

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.





Quien ostente el título académico de ingeniero o de profesión auxiliar o afín de las profesiones aquí reglamentadas, esté domiciliado en el exterior y pretenda vincularse bajo cualquier modalidad contractual para ejercer temporalmente la profesión en el territorio nacional, deberá obtener del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, Copnia, un permiso temporal para ejercer sin matrícula profesional, certificado de inscripción profesional o certificado de matrícula, según el caso; el cual tendrá validez por un (1) año y podrá ser renovado discrecionalmente por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, Copnia, siempre, hasta por el plazo máximo del contrato o de la labor contratada, previa presentación de solicitud suficientemente motivada, por parte de la empresa contratante o por el profesional interesado o su representante; título o diploma debidamente consularizado o apostillado, según el caso; fotocopia del contrato que motiva su actividad en el país y el recibo de consignación de los derechos respectivos.

**PARÁGRAFO 1º** La autoridad competente otorgará la visa respectiva, sin perjuicio del permiso temporal de que trata el presente artículo.

**PARÁGRAFO 2o.** Se eximen de la obligación de tramitar el Permiso Temporal a que se refiere el presente Artículo, los profesionales extranjeros invitados a dictar conferencias, seminarios, simposios, congresos, talleres de tipo técnico o científico, siempre y cuando no tengan carácter permanente.

**PARÁGRAFO 3o.** Si el profesional beneficiario del permiso temporal pretende laborar de manera indefinida en el país, deberá homologar o convalidar el título de acuerdo con las normas que rigen la materia y tramitar la matrícula profesional o el certificado de inscripción profesional, según el caso". (Subrayado fuera de texto original).

De este modo, y a fin de dar respuesta a su solicitud, es importante en primer lugar conocer cual es el tipo de trámite que requiere el profesional; si responde a un permiso temporal o a una matrícula profesional.

En caso de que se requiera matrícula profesional, se deberá hacer el proceso de convalidación del título profesional ante el Ministerio de Educación Nacional y solicitar la Matrícula Profesional cumpliendo los requisitos exigidos para la misma.

Si por el contrario, el trámite que requiere es un permiso temporal, solicitamos nos sea remitido el pènsun académico de la profesión relacionada; aunado al cargo y funciones que desempeñaría, de manera temporal, el profesional en territorio colombiano; lo anterior, a fin de realizar el estudio correspondiente y poder determinar si esta entidad es competente para la emisión del permiso temporal.

Nuestra prioridad es el servicio, por esto tenemos disponibles los siguientes canales en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua; líneas telefónicas en Bogotá 3220191 - 3220102 y línea gratuita nacional 018000 116590, el Chat institucional con agente presencial a través de nuestro portal web [www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co) (robotizado las 24 horas del día), y atención presencial a través de

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



las 17 oficinas del COPNIA a nivel nacional <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/oficinas-de-atencion>.

Cordialmente,

**CARLOS ARTURO MANOSALVA QUINTERO**  
Profesional de Gestión de Atención al Ciudadano

Proyecta: DIANA JULIETTE MORENO RODRIGUEZ – Profesional Universitario – Área de Registro  
Revisó: MARIA MAGDALI TABARES INSUASTI - Profesional de Gestión (E) – Área de Registro

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



Bogotá D.C., 28 junio de 2023

Señores  
**Brigard & Urrutia / Equipo de inmigraciones**  
Correo Electrónico: [inmigraciones@bu.com.co](mailto:inmigraciones@bu.com.co)

**Asunto: Respuesta a su petición radicado 4202314020005889**

Respetado Señor:

En atención a la consulta del asunto mediante solicita "(...) si es competencia del consejo regular la profesión: AGRONOMÍA. Adicionalmente, queremos validar con la entidad si para el título mencionado y el siguiente cargo y funciones se debe tramitar un permiso temporal. TÍTULO: Agrónomo CARGO: CLIENT MANAGER ECUADOR & CHILE (GERENTE DE CLIENTES ECUADOR & CHILE) FUNCIONES ...".

Al respecto de su consulta, damos respuesta en su orden:

1. "si es competencia del consejo regular la profesión: AGRONOMÍA".

Para el caso en concreto, se informa que dicha profesión en específico y para el caso en concreto que es competencia de este Consejo.

2. "Adicionalmente, queremos validar con la entidad si para el título mencionado y el siguiente cargo y funciones se debe tramitar un permiso temporal. TÍTULO: Agrónomo CARGO: CLIENT MANAGER ECUADOR & CHILE (GERENTE DE CLIENTES ECUADOR & CHILE) FUNCIONES ..."

Al respecto, informamos que, para expedir el permiso temporal, expresamente para los profesionales titulados y domiciliados en el extranjero, el artículo 23 de la Ley 842 de 2003 señala:

**"ARTÍCULO 23. PERMISO TEMPORAL PARA EJERCER SIN MATRÍCULA A PERSONAS TITULADAS Y DOMICILIADAS EN EL EXTERIOR.** <Artículo CONDICIONALMENTE exequible> Quien ostente el título académico de ingeniero o de profesión auxiliar o afín de las profesiones aquí reglamentadas, **esté domiciliado en el exterior** y pretenda vincularse bajo cualquier modalidad contractual para ejercer temporalmente la profesión en el territorio nacional, deberá obtener del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, Copnia, un permiso temporal para ejercer sin matrícula profesional, certificado de inscripción profesional o certificado de matrícula, según el caso; el cual tendrá validez por un (1) año y podrá ser renovado discrecionalmente por el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería, Copnia, siempre, hasta por el plazo máximo del contrato o de la labor contratada, previa presentación de solicitud suficientemente motivada, por parte de la empresa contratante o por el profesional interesado o su representante; título o diploma debidamente consularizado o apostillado, según el caso; fotocopia del contrato que motiva su actividad en el país y el recibo de consignación de los derechos respectivos.(...)

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.

**PARÁGRAFO 2o.** *Se eximen de la obligación de tramitar el Permiso Temporal a que se refiere el presente Artículo, los profesionales extranjeros invitados a dictar conferencias, seminarios, simposios, congresos, talleres de tipo técnico o científico, siempre y cuando no tengan carácter permanente."*

De conformidad con lo anterior, la regla general para el ejercicio de la profesión en Colombia es obtención de la matrícula profesional para ingenieros y excepcionalmente el permiso temporal para profesionales extranjeros con vinculación contractual o laboral temporal, situación reglada en el artículo transcrito.

Frente al trámite que se impone a los profesionales extranjeros existe una excepción para la consecución del mencionado permiso; y es la contenida en el citado párrafo segundo, la cual se deberá revisar si se acomoda a la su situación fáctica para ser beneficiario, esto quiere decir, **si la asesoría que pretende ejercer en el país se encuadra dictar conferencias, seminarios, simposios, congresos, talleres de tipo técnico o científico, siempre y cuando no tengan carácter permanente, no se hace necesario el tramitar del permiso temporal (circunstancia que deberá acreditar así sea sumariamente), de lo contrario se hace obligatorio la expedición del citado permiso.**

De conformidad con lo anterior, debe tener en cuenta lo establecido en el **Manual de Procedimiento de Permisos Temporales RP-pr-02**, última versión, vigente a partir de octubre del 2022, 10º actualización (el cual está disponible en la página web de la Entidad), expedido por esta entidad, por medio del cual, **describe las actividades para la gestión del trámite de permisos temporales**

El citado manual estableció como alcance lo siguiente:

*"Este procedimiento define las actividades a seguir para la recepción, radicación, trámite, otorgamiento, notificación y archivo de los Permisos Temporales que legalmente expide el COPNIA. Así como las prórroga, seguimiento, denegaciones y revocatorias de los mismos".*

Al respecto y como se ha dicho ampliamente para poder ejercer **temporalmente la profesión de ingeniería por un extranjero es necesario**, la obtención de un permiso temporal por parte de este, salvo, que se encuentre dicho ejercicio temporal dentro de las excepciones previstas en el párrafo del precitado artículo 23 de la Ley 842 de 2003.

Las actividades descritas como ejercicio de la ingeniería, profesiones afines o auxiliares se encuentran enlistas en el artículo 2 de la Ley 842 de 2003, así:

*"(...) ARTÍCULO 2o. EJERCICIO DE LA INGENIERÍA. Para los efectos de la presente ley, se entiende como ejercicio de la ingeniería, el desempeño de actividades tales como:*

*a) Los estudios, la planeación, el diseño, el cálculo, la programación, la asesoría, la consultoría, la interventoría, la construcción, el mantenimiento y la administración de construcciones de edificios y viviendas de toda índole, de puentes, presas, muelles, canales, puertos, carreteras, vías urbanas y rurales, aeropuertos, ferrocarriles, teleféricos, acueductos, alcantarillados, riesgos, drenajes y pavimentos; oleoductos, gasoductos, poliductos y en general líneas de conducción y transporte de hidrocarburos; líneas de transmisión eléctrica y en general todas aquellas obras de infraestructura para el servicio de la comunidad;*

*b) Los estudios, proyectos, diseños y procesos industriales, textiles, electromecánicos, termoeléctricos, energéticos, mecánicos, eléctricos, electrónicos, de computación, de sistemas, telexinformáticos, agroindustriales, agronómicos, agrícolas, agrológicos, de alimentos, agrometeorológicos, ambientales,*

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



geofísicos, forestales, químicos, metalúrgicos, mineros, de petróleos, geológicos, geodésicos, geográficos, topográficos e hidrológicos;

c) La planeación del transporte aéreo, terrestre y náutico y en general, todo asunto relacionado con la ejecución o desarrollo de las tareas o actividades de las profesiones especificadas en los subgrupos 02 y 03 de la Clasificación Nacional de Ocupaciones o normas que la sustituyan o complementen, en cuanto a la ingeniería, sus profesiones afines y auxiliares se refiere. También se entiende por ejercicio de la profesión para los efectos de esta ley, el presentarse o anunciarse como ingeniero o acceder a un cargo de nivel profesional utilizando dicho título.

*PARÁGRAFO. La instrucción, formación, enseñanza, docencia o cátedra dirigida a los estudiantes que aspiren a uno de los títulos profesionales, afines o auxiliares de la Ingeniería, en las materias o asignaturas que impliquen el conocimiento de la profesión, como máxima actividad del ejercicio profesional, solo podrá ser impartida por profesionales de la ingeniería, sus profesiones afines o sus profesiones auxiliares, según el caso, debidamente matriculados (...)*

Lo anterior con relación a solicitud de certificación de actividades, ahora, frente a las personas que la ejercen se cita el contenido de los artículos 3º y 4º ibidem:

*"(...) ARTÍCULO 3o. PROFESIONES AUXILIARES DE LA INGENIERÍA. Se entiende por Profesiones Auxiliares de la Ingeniería, aquellas actividades que se ejercen en nivel medio, como auxiliares de los ingenieros, amparadas por un título académico en las modalidades educativas de formación técnica y tecnológica profesional, conferido por instituciones de educación superior legalmente autorizadas, tales como: Técnicos y tecnólogos en obras civiles, técnicos y tecnólogos laboratoristas, técnicos y tecnólogos constructores, técnicos y tecnólogos en topografía, técnicos y tecnólogos en minas, técnicos y tecnólogos delineantes en ingeniería, técnicos y tecnólogos en sistemas o en computación, analistas de sistemas y programadores, técnicos y tecnólogos en alimentos, técnicos y tecnólogos industriales, técnicos y tecnólogos hidráulicos y sanitarios, técnicos y tecnólogos teleinformáticos, técnicos y tecnólogos agroindustriales y los maestros de obras de construcción en sus diversas modalidades, que demuestren una experiencia de más de diez (10) años en actividades de la construcción, mediante certificaciones expedidas por ingenieros y/o arquitectos debidamente matriculados y, excepcionalmente, por las autoridades de obras públicas y/o de planeación, municipales.*

*ARTÍCULO 4o. PROFESIONES AFINES. Son profesiones afines a la ingeniería, aquellas que siendo del nivel profesional, su ejercicio se desarrolla en actividades relacionadas con la ingeniería en cualquiera de sus áreas, o cuyo campo ocupacional es conexo a la ingeniería, tales como: La Administración de Obras Civiles, la Construcción en Ingeniería y Arquitectura; la Administración de Sistemas de Información; la Administración Ambiental\* y de los Recursos Naturales, la Bioingeniería y la Administración en Informática, entre otras (...)*

Es así, que, los tres niveles académicos sobre los cuales recae la labor del Registro Profesional, de inspección, vigilancia y control por parte del COPNIA, se clasifican así: **i)** el profesional ingeniero en diversas áreas de conocimiento; **ii)** el profesional afín, que es aquel profesional con formación superior de pregrado cuyo título no encierra la palabra "ingeniero" pero contribuye, complementa y colabora con las actividades de ingeniería, y, **iii)** el profesional auxiliar perteneciente a los niveles técnicos profesionales o tecnológicos que desarrollan actividades necesarias de apoyo especializado que se relacionan con la ingeniería.

Por lo tanto, si el profesional va a desempeñar, actividades propias del ejercicio de la ingeniería, **conexas o relacionadas** cuyos resultados surtan efectos en el territorio nacional, **tienen la obligación legal de gestionar ante este Consejo la correspondiente matrícula profesional, certificado de inscripción profesional, certificado de matrícula o permiso temporal, según corresponda.**

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.



Por último, se hace hincapié, que el COPNIA no está habilitado para homologación de conocimientos o validación de competencias y es responsabilidad del empleador, verificar si el perfil del cargo y las actividades a desarrollar corresponden a las profesiones que inspecciona, vigila y controla esta entidad, caso en el cual deberá tramitar el permiso temporal y/o matrícula profesional correspondiente dependiendo del carácter permanente o transitorio de la vinculación.

Por tanto, el interesado podrá realizar la solicitud del trámite en el cual se hará el estudio de fondo de los requisitos aportados para decisión, con ello lo invitamos a ingresar a la página <https://www.copnia.gov.co/>, enlace trámites y servicios, allí encontrará el paso a paso y documentación necesaria para iniciar el proceso de Permiso Temporal.

No siendo otro el objeto de la presente se considera atendida la solicitud, precisando que los conceptos emitidos por esta entidad no crean, modifican ni extinguen derechos, ni situaciones jurídicas en particular y tienen los efectos del artículo 28 del CPACA - Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Nuestra prioridad es el servicio a la ciudadanía, por esto tenemos disponibles los siguientes canales en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua; líneas telefónicas en Bogotá 6013220191 - 6013220102 y línea gratuita nacional 018000 116590, el Chat institucional con agente presencial a través de nuestro portal web [www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co) (robotizado las 24 horas del día) y atención presencial a través de las 17 oficinas del COPNIA a nivel nacional.

Cordialmente,

**RUBÉN DARÍO MARTÍNEZ HERNÁNDEZ**

Profesional de Gestión de Atención al Ciudadano (E).

Elaboró: Diana Marcela Rodríguez Enciso – Profesional Universitario - Área de Registro  
Revisor: María Magdalí Tabares Insuasti – Profesional de Gestión - Área de Registro

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.

