



JULIO – DICIEMBRE DE 2025

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

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
ALCANCE	2
MARCO NORMATIVO	2
ASPECTOS EVALUADOS.....	3
1. Informe a la Alta Dirección - Ley 190 de 1995 y Ley 1712 de 2024.....	3
1.1 Análisis de las quejas.....	4
2. Acceso a la información pública	6
3. Ley 1755 de 2015, artículo 21 – traslado por no competencia.	7
4. Gestión de las PQRSD.....	9
a. PQRSD recibidas en el II semestre 2025 por tipología.....	9
b. Temas recurrentes en el II semestre 2025.....	10
c. Clasificación de PQRDS en el sistema - Gestor Documental.....	10
d. Peticiones recibidas a través de los canales de atención.	12
e. Calidad en las respuestas.....	14
f. Oportunidad en las respuestas.....	16
g. Quejas contra funcionario público.....	18
h. Distribución de PQRSD en las diferentes áreas de la entidad, según su naturaleza.....	18
5. CONCLUSIONES.....	19
6. RECOMENDACIONES.....	20
Anexo No. 1 Informe tercer trimestre de 2025.....	22
Anexo No. 2 Informe cuarto trimestre de 2025.....	23
Anexo No.3 consulta radicado No. REN-2025-00013674-1307.....	24
24	
Anexo No. 4 Relación de PQRSD evaluadas en términos de calidad.	26

OBJETIVO

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

ALCANCE

Comprende la evaluación de la gestión adelantada sobre las PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, durante el segundo semestre de 2025, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, en concordancia con los lineamientos establecidos en la normatividad aplicable.

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. (...)". Y Artículo 74. "todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".
- **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 190 de 1995.** "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa." Artículo 54.
- **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.
- **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 (...). Literal 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*".
- **Decreto 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 1081 de 2015,** por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones – capítulo 6- Seguimiento a la Gestión de La Información Artículo 2.1.1.6.2.

- **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.
- **Resolución R2024042980 del 1 octubre de 2024**, "Por medio de la cual se adopta la política de Gestión y Desempeño de servicio al ciudadano para el COPNIA", Artículo 3 y 8.

ASPECTOS EVALUADOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establece que "... la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...", se realizó el presente seguimiento, abarcando la verificación del cumplimiento normativo de la Entidad con las políticas y procedimientos sobre la materia y dentro de estos, observar que las acciones implementadas estén orientadas a acercar al ciudadano y hacer visible la gestión pública, la disponibilidad de la información sobre los trámites, servicios y su efectividad, conforme a las orientaciones establecidas, entre otros con la Ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública) y demás disposiciones concordantes.

1. Informe a la Alta Dirección - Ley 190 de 1995¹ y Ley 1712 de 2024².

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 así como la Ley 1712 de 2024 literal h), se constató que la entidad elaboró y publicó dos informes trimestrales que presentan a la ciudadanía el registro público organizado de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, radicados a través de los canales oficiales dispuestos por la entidad, correspondientes a los periodos del 1 de julio al 30 de septiembre de 2025 y del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025. Dichos informes se encuentran disponibles para consulta en la página web institucional, en el enlace: <https://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-de-pqrs>

Adicionalmente, se verificó la elaboración de dos informes complementarios denominados Informe Canales de Atención y Percepción de Servicio, correspondientes al tercer trimestre (21 de noviembre de 2025) y al cuarto trimestre (24 de febrero de 2026), los cuales contribuyen al seguimiento de la efectividad de los mecanismos de atención y a la medición de la satisfacción ciudadana, en concordancia con los principios de transparencia y participación establecidos en la normatividad vigente. <https://www.copnia.gov.co/transparencia/informes-atencion-al-ciudadano>

Por otra parte, se evidenció que el proceso de atención al ciudadano presentó, ante el Comité de Gestión y Desempeño, la información correspondiente al cumplimiento en los tiempos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; el nivel de satisfacción de los usuarios; las peticiones atendidas por los diferentes canales; y los avances relacionados con el plan de acción, todo ello correspondiente al tercer trimestre de 2025, como consta en el Acta 19-2025 del Comité de Gestión y Desempeño, respecto al cuarto

¹ Ley 190 de 1995, Artículo 54, numerales 1 y 2.

² Ley 1712 de 2024 Artículo 11 literal, h)

trimestre a la fecha del presente informe no se contaba con el acta, no obstante el día 24 de febrero de 2026 se llevo a cabo la sesión ante el respectivo comité.

1.1 Análisis de las quejas.

De conformidad con la información suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico de fecha 10 de febrero de 2026, y una vez revisada la base de datos denominada "Formato de Solicitud PQRS", se identificó un total de 114 radicados clasificados como "Quejas y reclamos del servicio" "Quejas" y "Reclamos", correspondientes al segundo semestre de 2025. No obstante, se evidenciaron inconsistencias en la clasificación de los temas asociados, al compararse con los criterios definidos en el procedimiento AC-PR-01 "Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias", versión agosto de 2024 – 9.ª actualización.

Clasificación de las Quejas: de acuerdo con lo establecido en el mencionado procedimiento, las quejas deben clasificarse en los temas y subtemas presentados en la ilustración No. 1, lo que permite una tipificación uniforme.

Ilustración 1

TIPOS DE PQRS	TEMAS DE PQRS	SUBTEMAS DE PQRS
4 Quejas y Reclamos del servicio Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Queja por prestación de servicio	Reclamo sobre el tratamiento de datos personales.
		Quejas por la indebida prestación de los servicios (indisponibilidad de la página web, de los canales de atención, de los formularios de registro)
		Reclamo por incumplimiento en tiempo de trámites.
	Queja en contra de funcionario de la entidad	Reclamo de rectificación de datos en actos administrativos.
		Denuncias o inconformidades relacionadas con riesgos de corrupción (soy transparente).
		Quejas por indebida atención por parte de los funcionarios de la entidad.

Fuente: Procedimiento AC-PR-01 "Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias".

Con base en lo expuesto, al realizar el análisis de la información contenida en la base de datos allegada por el proceso, específicamente de las 114 quejas registradas, se identificó que 20 de ellas, equivalentes al 18%, corresponden a temas que no guardan relación directa con la tipología "Quejas y Reclamos del Servicio", según lo establecido en el procedimiento AC-PR-01; mientras que el 82% correspondiente a (94 solicitudes) se clasificaron acorde a los temas establecidos. La distribución detallada las quejas se presenta en la tabla No. 1.

Tabla 1 Relación de las Quejas y Reclamos del servicio por tema – I Semestre.

Tema Asociado	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total, general
Actualización de datos personales Ley 1582 de 2012	1						1
Información sobre tramites de la entidad	2	2					4
Otros reclamos			6	4	5	7	22
Queja en contra de funcionario de la entidad			2				2
Queja por inadecuada prestación de los servicios		1	8	13	7	1	30



Tema Asociado	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total, general
Queja por prestación de servicio	5	6					11
Reclamo por incumplimiento en tiempos de trámites			10	8	8	1	27
Reclamo sobre el tratamiento de datos personales			1		1		2
Reiteración de solicitud	1	1					2
Solicitud de copia de documentos	4	2					6
Solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones	1	3					4
Solicitudes de devoluciones de dinero	2	1					3
Total, general	16	16	27	25	21	9	114

Fuente: información allegada por el proceso y elaboración OCI

Informes trimestrales: Quejas

Durante la revisión de los informes de Canales de Atención y Percepción de Servicio, se efectuó la validación entre la información reportada y la base de datos denominada "Formato de Solicitud PQRS" enviada por el proceso. Como resultado de esta verificación, se identificaron diferencias entre los registros contenidos en los informes y los datos consignados en la base filtrando la información por el tipo de PQRS "Quejas y reclamos del servicio", "Quejas" y "Reclamos" así:

Tercer trimestre 2025:

- Informe: 54 quejas y reclamos y 1 queja contra funcionario. [Ver anexo No. 1](#)
- Base de datos: 57 quejas y reclamos contra el servicio y 2 quejas contra funcionario.

Cuarto trimestre 2025:

- Informe: 77 quejas y reclamos contra el servicio y 2 quejas contra funcionario. [Ver anexo No.2](#)
- Base de datos: 55 quejas y reclamos contra el servicio y 0 quejas contra funcionario.

Expuesto lo anterior, se evidencian debilidades en los reportes de información, posiblemente relacionadas con la clasificación inicial de los tipos y los temas asociados, así como la debilidad en los ajustes posteriores en el sistema para su reclasificación. Teniendo en cuenta lo señalado en el informe del III Trimestre, donde se manifiesta que:

Tercer trimestre 2025:

Del total registrado en el sistema de gestión documental como tipologías "queja" se encuentra que 9 radicados que luego de revisados, corresponden a consultas de información general y solicitudes de conceptos registrados directamente desde el formulario web, que por transparencia en la información no se realiza el ajuste en la tipología del sistema. Se presenta el detalle en el Comité de Gestión y Desempeño. (Subrayado fuera del texto original)

Sin embargo, esta práctica resulta contraria a lo establecido en el procedimiento "Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – AC-pr-01 de agosto 2024", el cual, en su actividad 4, dispone que:

"(...) Toda PQRSD debe ser revisada y reclasificada, tanto de tipo como de tema, en caso de que al momento de la radicación se hubiese asignado otra clasificación. (...)" (Subrayado fuera del texto original)

Lo anterior evidencia que la decisión de no ajustar la tipología en el sistema, aun después de identificar que el registro inicial no corresponde al tipo real de solicitud, incumple el procedimiento interno y afecta la calidad de la información reportada.

2. Acceso a la información pública

La Ley 1712 de 2014, en su artículo 11, establece la "Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado". En cumplimiento de este mandato, la entidad dispone para los ciudadanos y grupos de interés, a través del menú de transparencia en su página web, la información señalada en dicho artículo, así como otros contenidos de interés. Esto incluye el registro público de derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, conforme a lo previsto en el literal h) del artículo 11 de la norma.

Respecto a lo establecido en el literal b) de este mismo artículo, la entidad expidió la Resolución No. 0927 del 28 de junio de 2011, en la cual se definen los costos asociados a la expedición de copias de documentos solicitados por los particulares. Adicionalmente, las tarifas de los trámites de la entidad están determinadas en la Resolución R2024049640 del 1 de noviembre de 2024. La información detallada sobre las tarifas vigentes para cada trámite se encuentra publicada en la página web institucional, en el menú Trámites y Servicios, a través del siguiente enlace: <https://www.copnia.gov.co/noticias/tarifas-2025-tramite-de-registro-profesional>

En relación con el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, anexo 2 Condiciones técnicas, Numeral 4. "Mecanismo de seguimiento en línea": "El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD." Es preciso señalar que, en el informe del I semestre de 2025, el proceso indicó que dicho mecanismo sería implementado con la entrada en funcionamiento del nuevo gestor documental SOADOC.

En tal sentido, en el marco del presente seguimiento, se evidenció que en el sitio web institucional del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA se encuentra habilitado el enlace <https://soadoc.copnia.gov.co/frontend-pqrs/#/home> a través del cual se dispone de las funcionalidades de:

- Radicación de solicitudes.
- Presentación de solicitudes anónimas.
- Consulta y seguimiento del estado de las PQRSD.

VENTANILLA ÚNICA DIGITAL

COPNIA

Bienvenido al sistema de radicación de solicitudes

<p>Radique su solicitud</p> <p>Si usted quiere diligenciar su requerimiento, haga clic en Registrar.</p> <p style="text-align: center;">Registrar</p>	<p>Solicitud anónima</p> <p>Si no desea incluir sus datos personales, puede optar por el Registro Anónimo.</p> <p style="text-align: center;">Registrar</p>	<p>Consulta de solicitudes</p> <p>Si usted quiere consultar su requerimiento, haga clic en Consultar.</p> <p style="text-align: center;">Consultar</p>
--	--	---

Conforme a lo expuesto, se procedió a realizar una prueba de consulta tomando como muestra el radicado No. REN-2025-00013674-1307. Como resultado, se evidenció que el sistema permite visualizar el histórico de la solicitud y su estado actual, incluyendo información como número de radicado, fecha de registro y tipo de respuesta, para el caso analizado, respuesta final. Así mismo, se habilita la opción de consulta y descarga del documento de respuesta en formato PDF, lo que permite validar la trazabilidad y cierre de la solicitud.

No obstante, durante la revisión también fue posible visualizar documentos adjuntos cargados al trámite, entre ellos copia de la cédula de extranjería del solicitante. En este sentido, considerando que la Entidad en su sitio web publica los informes trimestrales de PQRSD incluyendo los números de radicado recibidos en cada período, se advierte que cualquier ciudadano podría consultar dichos radicados en el sistema y eventualmente acceder a documentos personales adjuntos. [Ver anexo No. 3](#)

Por otra parte, la Ley 1474 de 2011, establece: "*Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*" En cumplimiento de esta normativa, el COPNIA cuenta con un área de Atención al Ciudadano, la cual es responsable de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentados por las partes interesadas. Las funciones de esta dependencia están estipuladas en la resolución R2024040897 del 23 de septiembre de 2024.

3. Ley 1755 de 2015, artículo 21 – traslado por no competencia.

Según la información suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2025 se efectuaron traslados, por no competencia, a otras entidades para su respectivo trámite, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Las peticiones trasladadas fueron las siguientes:

Tabla 2 Relación de radicados de traslado por no competencia

No. Radicado	Fecha de recepción (día/mes/año)	Tipo: PQRSD	Entidad a la cual se traslado	Fecha traslado (día/mes/año)
R:42025140 200004876	26/06/2025	Derecho de Petición	Consejo Profesional De Administración De Empresas – CPAE	11/07/2025



No. Radicado	Fecha de recepción (día/mes/año)	Tipo: PQRSD	Entidad a la cual se traslado	Fecha traslado (día/mes/año)
R:42025140 200004977	1/07/2025	Derecho de Petición	Veeduría Ciudadana	2/07/2025
R:42025140 200005019	1/07/2025	Derecho de Petición	Consejo Profesional Nacional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica Y Profesiones Afines	8/07/2025
R:42025140 200005020	1/07/2025	Derecho de Petición	Consejo Profesional Nacional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica Y Profesiones Afines	8/07/2025
R:42025140 200005157	3/07/2025	Consultas y verificación de registro	Consejo Profesional Nacional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica Y Profesiones Afines	10/07/2025
R:42025140 200005134	3/07/2025	Derecho de Petición	Consejo Profesional Nacional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica Y Profesiones Afines	24/07/2025
R:42025140 200005234	7/07/2025	Derecho de Petición	Consejo Nacional De Tecnólogos En Regencia De Farmacia (Contef)	10/07/2025
R:42025140 200005556	15/07/2025	Derecho de Petición	Sociedad Colombiana de Ingenieros	5/08/2025
R:42025140 200005821	23/07/2025	Derecho de Petición	Consejo Profesional Nacional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica Y Profesiones Afines	14/08/2025
R:42025140 200005865	24/07/2025	Derecho de Petición	Consejo Profesional Nacional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica Y Profesiones Afines	15/08/2025
R:42025140 200005895	25/07/2025	Consultas y verificación de registro	Colegio Distrital Juan Evangelista Gómez - IED	11/08/2025
R:42025140 200006438	11/08/2025	Derecho de Petición	Consejo Profesional Nacional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica Y Profesiones Afines	30/08/2025
R:42025140 200006490	12/08/2025	Consultas y verificación de registro	Departamento Estratégico Gestión Documental -Segundo Comando y Jefatura de Estado Mayor Fuerza Aeroespacial Colombiana	27/08/2025
R:42025140 200006717	20/08/2025	Derecho de Petición	Consejo Profesional Nacional De Arquitectura Y Sus Profesiones Auxiliares - CPNAA	10/09/2025
REN-2025-00000161-1307	25/08/2025	Información general de trámites y servicios	Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC	15/09/2025
REN-2025-00000228-1307	1/09/2025	Información general de trámites y servicios	Consejo Profesional Nacional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica Y Profesiones Afines	22/09/2025
REN-2025-00000392-1307	11/09/2025	Estado de trámite de registro profesional	No se evidencia la entidad	2/10/2025
REN-2025-00001160-1307	16/09/2025	Estado de trámite de registro profesional	No se evidencia la entidad	26/09/2025



No. Radicado	Fecha de recepción (día/mes/año)	Tipo: PQRSD	Entidad a la cual se traslado	Fecha traslado (día/mes/año)
REN-2025-00010614-1307	20/11/2025	Traslados de competencia	Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia	27/11/2025

Fuente: información allegada por el proceso.

4. Gestión de las PQRSD.

Para la gestión de las PQRSD, la entidad utiliza el Gestor Documental SOADOC que asigna de forma automática un número de radicación consecutivo y progresivo, junto con la fecha y hora de ingreso de cada PQRSD, lo que garantiza la trazabilidad y facilita su seguimiento. En el caso de solicitudes presentadas de manera presencial o verbal, estas se radican directamente en la ventanilla única, asignándose de inmediato el número de radicado correspondiente para iniciar el trámite de respuesta.

a. PQRSD recibidas en el II semestre 2025 por tipología.

De acuerdo con la información aportada por el proceso de Atención al Ciudadano durante el II semestre de 2025, se recibieron 6.189 PQRSD escritas clasificadas por tipología así:

Tabla 3 PQRSD Recibidas en el segundo Semestre 2025

Tipo de PQRSD	No. Solicitudes
Consulta de Normatividad	98
Consultas y verificación de registro	655
Denuncias	2
Derecho de petición	4835
Queja	21
Quejas y Reclamos del servicio	59
Radicado de entrada	19
Reclamos	34
Solicitud de información y documentos	380
Solicitudes de conceptos	78
Traslados de competencia	8
Total, general	6.189

Fuente: información allegada por el proceso y elaboración OCI.

Es preciso señalar que la base de datos remitida inicialmente por el proceso, el 10/02/2026, contenía un total de 6.753 registros de PQRSD. No obstante, al efectuar la validación de las fechas de recepción, se identificaron 564 solicitudes correspondientes a los meses de abril, mayo y junio, las cuales fueron excluidas del presente análisis, en razón a que pertenecen al I semestre de 2025 y, en consecuencia, debieron ser evaluadas en el informe correspondiente a dicho período.

b. Temas recurrentes en el II semestre 2025.

Del total de solicitudes atendidas durante el segundo semestre de 2025, el 28% correspondió a temas recurrentes, los cuales se encuentran relacionados en la Tabla No. 4. Entre ellos, el de mayor incidencia fue el Derecho de Petición por Información sobre tramites de la entidad, que registró 1.284 solicitudes. El cálculo se realizó identificando el mayor número de radicados asociados a cada tipo de PQRSD reportado en la base de datos.

Tabla 4 Temas recurrentes en el segundo semestre 2025

Tipo de PQRSD	Tema más recurrente/ mayor número de solicitudes	No. de Solicitudes
Consulta de Normatividad	Concepto sobre competencias profesionales para ejercer una labor	26
Consultas y verificación de registro	Solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones	175
Denuncias	Denuncias por actos de corrupción	2
Derecho de petición	Información sobre tramites de la entidad	1284
Queja	Queja por inadecuada prestación de los servicios	21
Quejas y Reclamos del servicio	Queja por prestación de servicio	11
Radicado de entrada	Radicado de entrada	17
Reclamos	Reclamo por incumplimiento en tiempos de trámites	17
Solicitud de información y documentos	Tarjeta profesional digital	147
Solicitudes de conceptos	Concepto sobre competencias profesionales para ejercer una labor	38
Traslados de competencia	Traslado a otros Consejos Profesionales y Entidades Públicas	8
Total, general		1.746

Fuente: información allegada por el proceso y elaboración OCI.

c. Clasificación de PQRDS en el sistema - Gestor Documental.

El procedimiento de PQRSD³ establece en su numeral 6.2 Tipos, temas y tiempo de respuesta que: "El sistema de información de la entidad cuenta con la opción, tanto de Tipo como de Tema de PQRSD, con el fin de adelantar una clasificación adecuada de las mismas". En este sentido, el procedimiento define las siguientes tipologías oficiales de PQRSD:

³ Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias AC-pr-01 Vigente a partir de agosto 2024 9ª Actualización, numeral 6.2. Tipos, temas y tiempo de respuesta.

1. Derecho de Petición
2. Consultas y verificación de registro
3. Consulta de Normatividad
4. Quejas y Reclamos del servicio
5. Felicitaciones y Sugerencias

Ahora bien, de acuerdo con el análisis efectuado a la información consolidada (Tablas 3 y 4), se evidenció la existencia de tipologías registradas en el sistema que no corresponden a las categorías establecidas en el procedimiento vigente, tales como:

- Denuncias
- Queja
- Radicado de entrada
- Reclamos
- Solicitud de información y documentos
- Solicitudes de conceptos
- Traslados de competencia

Lo anterior evidencia inconsistencias en la parametrización y/o clasificación de las solicitudes, situación que podría afectar la trazabilidad, medición y reporte adecuado de la gestión de PQRSD.

Con el propósito de verificar la adecuada clasificación de las solicitudes registradas en el sistema de información institucional, se realizó una prueba de recorrido mediante la selección de una muestra aleatoria de la base de datos de PQRSD suministrada por el proceso de Atención al Ciudadano. Como resultado de dicha revisión, se analizaron 100 radicados, evidenciándose que 81 de ellos no se encontraban clasificados conforme a las tipologías y temas definidos en el procedimiento AC-PR-01, numeral 6.2.

La inconsistencia se presenta específicamente entre el tipo de PQRSD registrado en el sistema y el tema asociado asignado, evidenciándose que no guardan relación entre sí. Así mismo, en algunos casos la descripción del requerimiento no correspondía a la clasificación otorgada, o se identificó que el tipo y/o tema registrado no existía de manera literal dentro de las categorías definidas en el procedimiento vigente (Ver Documento Anexo No. 1). En consecuencia, la clasificación realizada no se ajusta a la estructura establecida para la tipificación de las solicitudes.

Esta situación puede afectar la confiabilidad de la información reportada por la Entidad, particularmente en lo relacionado con estadísticas, informes de gestión y medición de indicadores del proceso. Así mismo, limitaría la correcta identificación de las temáticas más recurrentes y la adopción de acciones de mejora orientadas a la optimización del servicio, además se podría incurrir en una inadecuada clasificación de los tiempos de respuesta de acuerdo con las PQRSD recibidas.

Finalmente, se identificaron 18 radicados clasificados bajo el tipo "Radicado de entrada", categoría que no se encuentra contemplada dentro de las tipologías definidas en el procedimiento vigente. Al realizar la verificación en el aplicativo SOADOC, se evidenció que dichos registros corresponden a documentos y solicitudes allegadas al proceso de Inspección y Vigilancia.

Tabla 5 Relación de radicados bajo el tipo "Radicado de entrada"

No	Número de radicado	Tema Asociado	Tipo de solicitud: PQRSD	Fecha de recepción (día/mes/año)
1	REN-2025-00000035-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	10/09/2025
2	REN-2025-00000038-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	10/09/2025
3	REN-2025-00000043-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	10/09/2025
4	REN-2025-00000233-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
5	REN-2025-00000258-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
6	REN-2025-00000284-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
7	REN-2025-00000331-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
8	REN-2025-00000336-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
9	REN-2025-00000312-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
10	REN-2025-00000327-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
11	REN-2025-00000493-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
12	REN-2025-00000499-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
13	REN-2025-00000503-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
14	REN-2025-00000481-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	11/09/2025
15	REN-2025-00000566-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	12/09/2025
16	REN-2025-00000581-1427	Radicado de entrada	Radicado de entrada	12/09/2025
17	REN-2025-00000711-1470	Radicado de entrada	Radicado de entrada	12/09/2025
18	REN-2025-00001109-1307	Estado de proceso inspección y vigilancia	Radicado de entrada	16/09/2025

Fuente: información allegada por el proceso y elaboración OCI.

Es preciso indicar que, de conformidad con lo establecido en el procedimiento AC-PR-01, 9ª actualización, numeral 8.1 "Recepción de PQRSD por página web o por correo electrónico", específicamente en la Actividad 4, Establece "Toda PQRSD debe ser revisada y reclasificada, tanto de tipo como de tema, en caso de que al momento de la radicación se hubiese asignado otra clasificación."

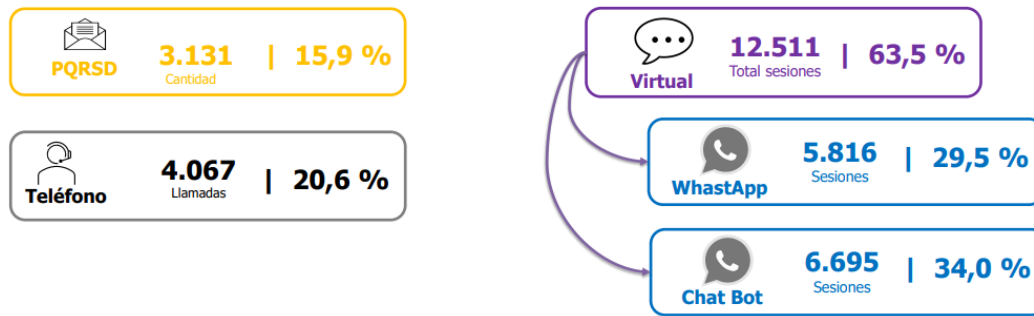
d. Peticiones recibidas a través de los canales de atención.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1081 de 2015,⁴ la entidad ha implementado canales de atención electrónico, escrito y telefónico por medio de los cuales la ciudadanía y grupos de interés pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias; los cuales se pueden consultar a través del enlace <https://www.copnia.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>

⁴ Decreto 1081 de 2015-Artículo 2.1.1.3.1-medios idóneos para recibir solicitudes de información pública

De acuerdo con el informe de Canales de Atención y percepción de servicio, enviado por el proceso, en el III trimestre del año 2025, se recibieron y atendieron a través de los canales de atención dispuestos por la entidad 19.709 orientaciones y peticiones, como se muestra en la ilustración No. 2.

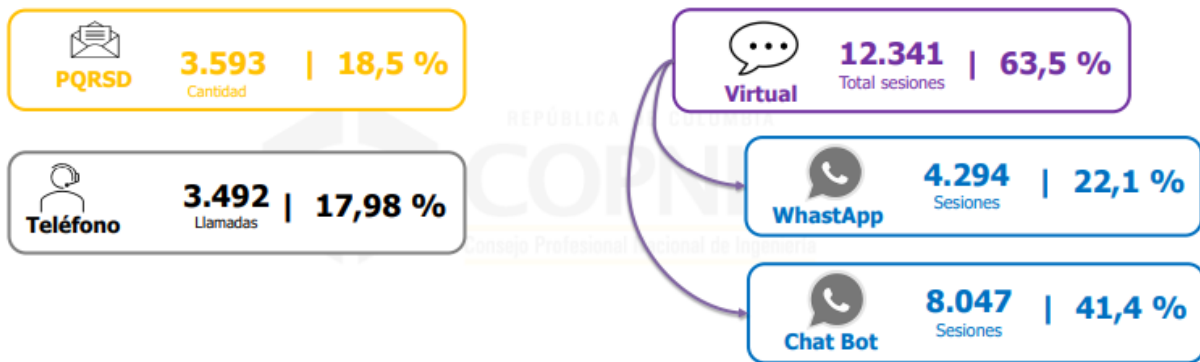
Ilustración 2 Relación de orientaciones y peticiones - III Trimestre



Fuente: informe de Canales de Atención y percepción de servicio III trimestre 2025. https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/INFORME%20TRIMETRE%20III%20-%20CANALES%20DE%20SERVICIO%202025%20V2%20%281%29.pdf

En cuanto al mismo informe del cuarto trimestre del año 2025, se recibieron y atendieron a través de los canales de atención dispuestos por la entidad 19.426 orientaciones y peticiones, como se muestra en la ilustración No. 3

Ilustración 3 Relación de orientaciones y peticiones - IV Trimestre



Fuente: informe de Canales de Atención y percepción de servicio IV trimestre 2025. https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/node/report/field_file/INFORME%20TRIMESTRE%20IV%20-%20CANALES%20DE%20SERVICIO%202025.pdf

Expuesto lo anterior, teniendo en cuenta el contenido de los Informes de Canales de Atención y Percepción de Servicio, durante el segundo semestre de 2025 la entidad recibió y atendió un total de 39.132 orientaciones y peticiones, evidenciando como preferencia el canal virtual sobre el chat Bot y el canal de WhatsApp.

e. Calidad en las respuestas.

De las 6.189 PQRSD escritas recibidas, se determinó el tamaño de la muestra, obteniendo un total de 20 radicados. Posteriormente, estas solicitudes fueron seleccionadas aleatoriamente en la base de datos proporcionada por el proceso de Atención al Ciudadano y sometidas a revisión. En tal sentido el análisis se orientó a verificar si las respuestas emitidas cumplían con las características mínimas exigidas, tales como: respuesta de fondo, clara, precisa, congruente y consecuente.

Como resultado de la revisión se evidenció que, en términos generales, el 95% de las respuestas incluidas en la muestra cumplieron con los criterios evaluados. A continuación, se relacionan los números de memorando verificados y las observaciones generales correspondientes. Se precisa, que se identificaron observaciones puntuales derivadas del análisis individual de algunas peticiones, las cuales se encuentran detalladas en el [Anexo No. 4](#) y en el Documento Anexo No. 1.

Tabla 6 Relación de PQRSD Analizadas

Valoración del análisis	No. Total	Observación
Cumple	11	Radicados No. R:42025140200005133 R:42025140100006721 REN-2025-00000397-1307 REN-2025-00000511-1307 REN-2025-00001131-1307 REN-2025-00002343-1307 REN-2025-00002502-1301 REN-2025-00003954-1307 REN-2025-00004611-1307 REN-2025-00005171-1307 REN-2025-00006246-1307
Cumple parcial	1	El PQRSD en su respuesta final, no se emite con el registro de matrícula. Radicado No. REN-2025-00000432-1427
No cumple	1	Radicado No. REN-2025-00000866-1307
No se puede determinar	2	Al consultar el aplicativo dispuesto en la página web de la Entidad, se evidenció que el documento de respuesta asociado al radicado No. REN-2025-00000801-1307 no contenía información, lo que impide verificar el contenido y alcance de la respuesta emitida. De igual manera, al revisar el radicado No. REN-2025-00000949-1420 en el mismo aplicativo, no se encontró respuesta registrada en el sistema, situación que imposibilita constatar si el requerimiento fue atendido de fondo y dentro de los términos legalmente establecidos. además de impedir que el ciudadano pueda acceder y consultar oportunamente la respuesta a su solicitud.
Cumple, sin embargo, se	5	En relación con las (5) PQRSD radicadas bajo los memorandos No. REN-2025-000012xx-1307, REN-2025-000021xx-1307,



Valoración del análisis	No. Total	Observación
hace alerta sobre protección de datos personales.		<p>REN-2025-000048xx-1307, REN-2025-000105xx-1307 y REN-2025-000130xx-1307, se efectuó la verificación en el aplicativo de acceso público https://soadoc.copnia.gov.co/frontend-pqrs/#/home dispuesto por la Entidad para la consulta y seguimiento de PQRS, evidenciándose que en todos los casos se registró respuesta asociada a solicitudes de devolución de dinero.</p> <p>No obstante, durante la prueba de recorrido se constató que los documentos anexos a dichas solicitudes pueden visualizarse y descargarse sin ningún tipo de restricción de acceso por terceros, aun cuando contienen información personal y financiera de los titulares, como copias de documentos de identidad (cedulas de ciudadanía y pasaportes), firmas y certificaciones bancarias. Esta situación no constituye únicamente una debilidad operativa del aplicativo, sino que representa una falla en los controles de acceso y en la gestión de la información, al permitir la exposición pública de datos que, por su naturaleza, requieren tratamiento bajo medidas reforzadas de seguridad.</p> <p>La condición evidenciada compromete el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, así como las obligaciones contenidas en la Política de Protección de Datos Personales y en el Manual de Datos Personales de la Entidad. Resulta especialmente relevante porque la información cuyo acceso se encuentra expuesta es suministrada por los ciudadanos bajo la garantía institucional y de la que es responsable la Entidad al momento de la radicación de las PQRS.</p> <p>En consecuencia, la debilidad identificada se configura como un riesgo jurídico, reputacional y sancionatorio para la Entidad, al posibilitar consultas no autorizadas, eventuales usos indebidos de información y potenciales investigaciones por parte de las autoridades competentes.</p> <p>Finalmente, es preciso indicar que el listado de PQRS es publicado de manera trimestral y se encuentra disponible para consulta pública https://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-de-pqrs . En ese sentido, cualquier persona puede acceder a dicho listado, identificar los números de radicado y posteriormente ingresarlos en el canal de consulta dispuesto por la Entidad.</p>

Fuente: *Sistemas de información de la Entidad y elaboración OCI.*

Nota: Ley 1581 de 2012 entre otros el Título II, Principios Rectores Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales.

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para **otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;**

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a **garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento,** pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma. (subrayado y resaltado fuera del texto original.)

f. Oportunidad en las respuestas.

Con el fin de evaluar la oportunidad en la respuesta de las PQRSD escritas recibidas por la entidad durante el segundo semestre de 2025, se tomó como referencia lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y lo dispuesto en el procedimiento de PQRSD AC-pr-01, vigente desde agosto de 2024 en su novena actualización.

La medición se efectuó calculando los días hábiles transcurridos entre el día hábil siguiente a la fecha de radicación o ingreso de la PQRSD a la entidad y la fecha de respuesta registrada en la base de datos teniendo en cuenta los términos de 10, 15 y 30 días según el tipo de PQRSD.

Tabla 7 Relación de tiempos de respuesta

TIPOS DE PQRS	Tiempo de respuesta
Consultas y verificación de registro	máximo 10 días hábiles
Derecho de Petición	máximo 15 días hábiles
Quejas y Reclamos del servicio	máximo 15 días hábiles
Felicitaciones y Sugerencias	máximo 15 días hábiles
Consulta de Normatividad	máximo 30 días hábiles

Fuente: Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias AC-pr-01 9ª Actualización.

Con base en lo anterior, se realizó el cálculo en Excel tomando como referencia el plazo comprendido entre la fecha de radicación y la fecha máxima de respuesta establecida por la norma, conforme a la información reportada por el proceso en la base de datos. Posteriormente, se calcularon los días hábiles efectivamente transcurridos entre la fecha de

recepción y la fecha de respuesta, permitiendo determinar el tiempo real empleado por el proceso para la atención de las solicitudes y compararlo frente al plazo máximo establecido por la norma.

Expuesto lo anterior, se evidencia que, durante el período evaluado, se registraron 158 PQRSD respondidas fuera del término, concentrándose principalmente en aquellas cuyo plazo normativo es de 15 días hábiles, las cuales representan 126 casos (79,7 % del total). En cuanto a las solicitudes con plazo de 10 días hábiles, se registran 32 casos (20,3 %). La mayor incidencia de extemporaneidad se presenta en los Derechos de petición, con 122 casos (77,2 % del total general). Ver tabla No. 8.

Tabla 8 Relación de PQRSD respondidas fuera término.

No. Días fuera de término	10 días hábiles		15 días hábiles			Total, general
	Consultas y verificación de registro	Solicitud de información y documentos	Derecho de petición	Queja	Quejas y Reclamos del servicio	
11	13	6				19
12	5					5
13	1					1
14	3	1				4
15		1				1
16			108	2	1	111
17			6		1	7
19		1	2			3
20			3			3
22			1			1
29		1	1			2
33			1			1
Total, general	22	10	122	2	2	158

Fuente: información allegada por el proceso y elaboración OCI.

Es preciso señalar que, en el cálculo realizado para validar la extemporaneidad en las respuestas, pueden presentarse casos en los que la entidad haya debido suspender el término de respuesta de la PQRSD, de conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que los términos se interrumpen cuando la administración requiere al solicitante aportar información o documentos necesarios para dar una respuesta de fondo, en el mismo sentido también puede haberse presentado el caso cuando resulta indispensable obtener conceptos, pruebas o actuaciones de terceros. En estos escenarios, el conteo del plazo se reanuda una vez se allegue la información o se obtenga la actuación requerida y se reactivará el término para resolver la petición. No obstante, en la base de datos suministrada no fue posible identificar escenarios de suspensión de términos, por lo que la verificación de la oportunidad en las respuestas se efectuó con base en la información reportada por el proceso.

g. Quejas contra funcionario público.

De acuerdo con la información reportada por el proceso Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2025, se recibió la interposición de 2 quejas y 1 derechos de petición contra funcionarios de la entidad, en tal sentido las solicitudes fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, conforme a lo establecido en el numeral 7.9 del procedimiento de PQRSD vigente, la relación de los radicados se muestra en la Tabla No. 9.

Tabla 9 Relación de quejas contra funcionario público

No. Radicado	Fecha de recepción (día/mes/año)	Tipo: PQRSD	Estado
R:42025140200006498	12/08/2025	Quejas y Reclamos del servicio	Se reporta por parte del proceso que se radico Memorando de traslado a la OCID.
REN-2025-00003035-1307	26/09/2025	Queja	Se reporta por parte del proceso que se trasladó a la OCID por Correo electrónico.
REN-2025-00003701-1307	1/10/2025	Derecho de petición	Se reporta por parte del proceso que se trasladó a la OCID Correo electrónico.

Fuente: información allegada por el proceso mediante

Nota: Se recomienda que los traslados a la OCID se efectúen mediante memorando, conforme a lo establecido en el procedimiento vigente, numeral 7.9, literal b).

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

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad gestionó un total de 6.189 PQRSD recibidas por escrito. De este total, el 75% (4.648 solicitudes) fueron atendidas directamente por el proceso de Atención al Ciudadano; el 19% (1.178 solicitudes) fueron remitidas a las diferentes áreas competentes para su trámite; y el 6% restante (363 solicitudes) no registran área responsable de respuesta en la base de datos analizada. La distribución detallada se presenta en la Tabla No.10

Tabla 10 Distribución de PQRSD por proceso responsable al interior de la Entidad.

DEPENDENCIA / AREA	No. De PQRSD
AREA ADMINISTRATIVA	2
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	4.648
AREA DE CONTABILIDAD	3
AREA DE CONTRATACION	2
AREA DE GESTION HUMANA	19
AREA DE REGISTRO	432



DEPENDENCIA / AREA	No. De PQRS
AREA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1
AREA DE TESORERIA	3
AREA JURIDICA SEGUNDA INSTANCIA	78
DIRECCION GENERAL	9
SECRETARIA REGIONAL ANTIOQUIA	16
SECRETARIA REGIONAL ATLANTICO	2
SECRETARIA REGIONAL BOLIVAR	1
SECRETARIA REGIONAL CUNDINAMARCA SECCION A	14
SECRETARIA REGIONAL CUNDINAMARCA SECCION B	5
SECRETARIA REGIONAL CUNDINAMARCA SECCION C	136
SECRETARIA REGIONAL NORTE DE SANTANDER	3
SECRETARIA REGIONAL TOLIMA	3
SECRETARIA SECCIONAL DE CALDAS	1
SECRETARIA SECCIONAL DE CAUCA	1
SECRETARIA SECCIONAL DE RISARALDA	4
SECRETARIA SECCIONAL DE SANTANDER	2
SECRETARIA SECCIONAL DE VALLE	3
SECRETARIAS REGIONALES Y SECCIONALES	417
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
SUBDIRECCION JURIDICA	20
(en blanco)	363
Total, general	6.189

Fuente: información allegada por el proceso y elaboración OCI.

5. CONCLUSIONES

- **Se alerta que.** Durante las pruebas de recorrido efectuadas se evidenció que, en el aplicativo dispuesto por la Entidad para la consulta y seguimiento de solicitudes (<https://soadoc.copnia.gov.co/frontend-pqrs/#/home>), los documentos anexos pueden ser consultados y descargados sin ningún tipo de restricción de acceso, aun cuando contienen información personal y financiera sensible como (copias de cédula de ciudadanía, pasaportes, firmas y certificaciones bancarias). Esta situación configura una debilidad en los controles de acceso y en la seguridad de la información, al permitir la exposición pública de datos personales de los titulares.

La situación advertida representa un riesgo crítico de incumplimiento de la Ley 1581 de 2012, así como de lo establecido en la Política de Protección de Datos Personales y en el Manual de Datos Personales de la Entidad, comprometiendo la información de los ciudadanos como titulares, suministrada bajo la garantía institucional de confidencialidad. En consecuencia, se configura un riesgo jurídico, reputacional y sancionatorio para la Entidad, que podría derivar en actuaciones e investigaciones por parte de los entes externos de control.



Finalmente, es preciso indicar que el listado de PQRSD es publicado de manera trimestral y se encuentra disponible para consulta pública <https://www.copnia.gov.co/transparencia/informe-de-pgrs>. En ese sentido, cualquier persona puede acceder a dicho listado, identificar los números de radicado y posteriormente ingresarlos en el canal de consulta dispuesto por la Entidad.

- Durante el segundo semestre de 2025, la gestión de las PQRSD escritas evidenció un alto nivel de cumplimiento en términos de oportunidad, alcanzando un 97% de atención dentro del plazo establecido (6.031 solicitudes). No obstante, el 3% restante (158 solicitudes) fue gestionado por fuera del término, incluso considerando posibles suspensiones de tiempos, situación que, aunque porcentualmente reducida, requiere la adopción de acciones de mejora orientadas a fortalecer los controles de seguimiento y prevenir recurrencias en el incumplimiento de los términos normativos.
- Existen debilidades reiterativas en la tipificación y clasificación de las PQRSD, evidenciadas en inconsistencias entre el tipo y el tema registrados que no corresponden a la descripción del requerimiento o no se encuentran previstas en el procedimiento vigente. Esta situación afecta la confiabilidad de la información institucional, impactando la calidad de las estadísticas e indicadores del proceso y puede llegar a generar distorsiones en el establecimiento de los tiempos de respuesta, por lo que se recomienda fortalecer los controles y lineamientos para asegurar una clasificación adecuada y consistente. Ver documento anexo No.1

Esta práctica contraviene lo dispuesto en el procedimiento AC-pr-01, el cual establece que *"Toda PQRSD debe ser revisada y reclasificada, tanto de tipo como de tema, en caso de que al momento de la radicación se hubiese asignado otra clasificación."* Lo anterior limita el análisis adecuado de las quejas, identificándose un total de 81 solicitudes de 100 seleccionadas en la muestra aleatoria, que no cumplieran con la clasificación establecida.

- En cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, Anexo 2 – Condiciones Técnicas, Numeral 4 "Mecanismo de seguimiento en línea", se evidencia que la entidad habilitó un mecanismo que permite a los usuarios consultar en tiempo real el estado de las PQRSD. Garantizando el cumplimiento normativo.

6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Entidad y al proceso responsable a adoptar de manera inmediata medidas correctivas y preventivas, tales como la restricción de acceso público a documentos que contengan datos personales sensibles, la revisión integral de los controles del aplicativo, con el fin de mitigar la materialización del riesgo y prevenir su recurrencia.
- Se recomienda fortalecer las jornadas de capacitación y sensibilización dirigidas a los funcionarios responsables de la administración de los canales institucionales de recepción de PQRSD, orientadas al manejo y correcta clasificación de las solicitudes, conforme a lo establecido en el procedimiento AC-pr-01 (9ª actualización). Con el fin de garantizar la adecuada tipificación, el cumplimiento del procedimiento y la



generación de información para el análisis y la toma de decisiones. Así mismo se recomienda al proceso realizar la reclasificación de las PQRSD en los casos en donde se identifiquen debilidades en la asignación de temas y tipologías.

- Se recomienda diseñar e implementar un plan de mejora del formulario de recepción de PQRSD, que incluya las opciones de clasificación (Temas y Tipos), definiendo categorías claras, precisas y fácilmente comprensibles para los usuarios, contribuyendo a una adecuada tipificación desde el momento de la radicación, optimizando el seguimiento y fortaleciendo la gestión del área de Atención al Ciudadano.
- Respecto lo establecido en la 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:"* numeral 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."* Se recomienda documentar el ejercicio de recomendaciones en los informes de gestión presentados a la Alta Dirección.

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 la norma, 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.

ALBERTO CASTIBLANCO BEDOYA

Jefe Oficina de Control Interno

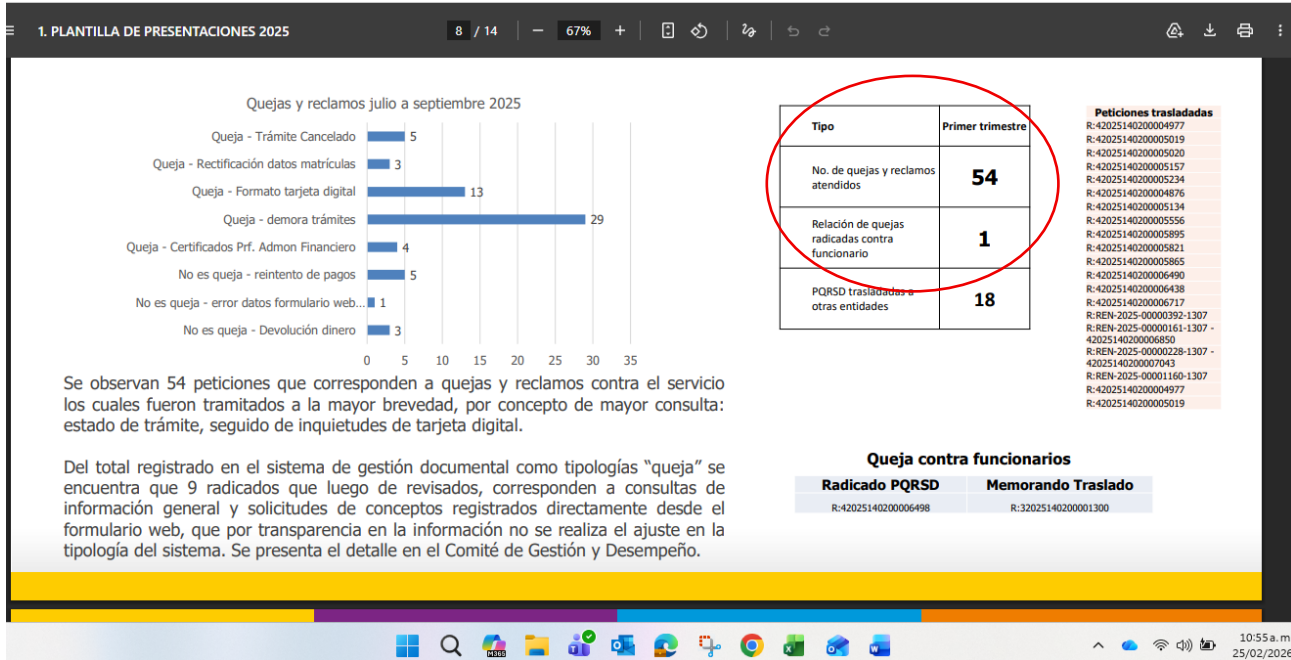
Elaboró: Yizeth Katherine Muñoz - Profesional Universitario OCI

Revisó: Alberto Castiblanco Bedoya

Anexos: Documento anexo No. 1

Anexos:

Anexo No. 1 Informe tercer trimestre de 2025



Filtros aplicados en los tipos: (queja, quejas y reclamos del servicio y reclamos) aplica para el anexo No. 2.

Tipo de solicitud: PQRSD (Varios elementos)							
Cuenta de Número de radicado	Etiquetas de columna						
Etiquetas de fila	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
Actualización de datos personales Ley 1582 de 2012	1						1
Información sobre tramites de la entidad	2	2					4
Otros reclamos				6	4	5	7
Queja en contra de funcionario de la entidad				2			2
Queja por inadecuada prestación de los servicios		1	8	13	7	1	30
Queja por prestación de servicio	5	6					11
Reclamo por incumplimiento en tiempos de trámites			10	8	8	1	27
Reclamo sobre el tratamiento de datos personales			1		1		2
Reiteración de solicitud	1	1					2
Solicitud de copia de documentos	4	2					6
Solicitud de estado tramite, constancias o certificaciones	1	3					4
Solicitudes de devoluciones de dinero	2	1					3
Total general	16	16	27	25	21	9	114

Anexo No. 2 Informe cuarto trimestre de 2025



SAF

5 Quejas y reclamos



Traslados de competencia

Radicado	Fecha radicado	Entidad destinatario	Fecha de remisión
REN-2025-00005859-1301	17/10/2025	Consejo Profesional Nacional De Ingenierías Eléctrica, Mecánica y Profesiones Afines.	23/10/2025
REN-2025-00005860-1301	17/10/2025	Consejo Profesional Nacional de carreras internacionales y afines - CONPIA	23/10/2025
REN-2025-00006246-1307	21/10/2025	Consejo Profesional Nacional De Arquitectura Y Sus Profesiones Auxiliares - CPNAA	29/10/2025
REN-2025-00010614-1307	20/11/2025	Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia	27/11/2025

Se observan 79 peticiones que corresponden a quejas y reclamos contra el servicio tramitados a la mayor brevedad por concepto de mayor consulta: prestación y tiempo de estado de trámite, seguido de inquietudes de tarjeta digital.

Radicado PQRS	Memorando Traslado
REN-2025-00003035-1307	REN-2025-00007220-1301
REN-2025-00003701-1307	REN-2025-00007222-1301

Anexo No.3 consulta radicado No. REN-2025-00013674-1307

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO CON NUMERO DE RADICADO REN-2025-00013674-1307 [Ver documento](#)

Tipo Documento Solicitud de información y documentos Verificación de registros y certificados de profesionales	Remitente SINTECTO
Fecha radicado 15/12/2025	Dirección
Asunto Verificación de Tarjeta Profesional Linda Teixeira Delgado	Mun/Dpto
Estado actual Finalizada	

Histórico del documento

[Ver histórico del documento](#)



Histórico del documento

[Ver histórico del documento](#)

Documentos anexos

Descripción	Acciones
REN-2025-00013674-1307_anexo1.eml	
REN-2025-00013674-1307_anexo2.pdf	
REN-2025-00013674-1307_anexo3.pdf	
REN-2025-00013674-1307_anexo4.pdf	

Respuestas

No. Radicado	Fecha	Tipo de respuesta	Acciones
RSN-2025-00013780-1307	30/12/2025	Final	

Retornar

Anexo No. 4 Relación de PQRSD evaluadas en términos de calidad.

No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRSD	Observaciones OCI
1	R:42025140200005133	Consulta de Normatividad	<p>Consulta relacionada con que "El título de Tecnólogo en Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo no es considerado una profesión auxiliar de la ingeniería de forma directa".</p> <p>Se evidencia respuesta mediante Radicado: 22025140200022086 del 14 julio de 2025, en donde se indica entre otros: "la Resolución R2025008134 del 20 febrero de 2025, establece que tanto el Tecnólogo en Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional como los Tecnólogos en Seguridad y Salud en el Trabajo, pertenecen a las denominaciones de profesiones auxiliares de la ingeniería objeto de autorización, inspección, vigilancia y control de este organismo..." además de ello se evidencia la información adicional para consultas y tramites al respecto.</p>
2	R:42025140100006721	Derecho de petición	<p>Seguimiento al requerimiento relacionado con el trámite de Permiso Temporal radicado bajo el número E202514010041171 - 11412256 el 21 de agosto de 2025, en tal sentido se evidencia respuesta de fondo mediante Radicado: 22025140200028936, en donde se indica que el 22 de agosto de 2025 de otorga la aprobación del permiso temporal con Resolución Nacional R2025036622, por el término de un (1) año, es decir, desde el 22 de agosto de 2025 hasta el 22 de agosto de 2026.</p>
3	REN-2025-00000397-1307	Derecho de petición	<p>El 11 de septiembre de 2025 se recibió PQRSD mediante la cual el usuario realizó consulta sobre el estado "Cancelado" registrado en su trámite de Tarjeta Profesional, manifestando que no había recibido notificación alguna que justificara dicha situación.</p> <p>En respuesta, la Entidad informó que la solicitud No. E202514010050574 - 11719232 finalizó el 30 de septiembre de 2025 con la aprobación del registro profesional No. 121122-0795410 NTS. Asimismo, se indicó que la Tarjeta Profesional Personalizada en formato PDF fue remitida al correo electrónico autorizado por el usuario al momento de iniciar el trámite, junto con las respectivas recomendaciones para el uso de la Tarjeta Digital.</p>
4	REN-2025-00000511-1307	Quejas y Reclamos del servicio	<p>La ciudadana manifestó que el estado de su trámite identificado con radicado E202514010049412 - 11659535 figuraba como "Cancelado" y que no había recibido notificación alguna que explicara dicha situación.</p> <p>En respuesta, mediante radicado RSN-2025-00002861-1307 del 02 de octubre de 2025, la Entidad emitió respuesta de fondo, informando que, una vez validado el sistema de trámites y servicios, se evidenció que la solicitud de Registro Profesional bajo el mismo número de radicado se encontraba culminada a satisfacción. Asimismo, se indicó que le fue otorgada la Matrícula Profesional No. 023567-0795567 ATL el 01 de octubre de 2025, quedando autorizada por el Estado colombiano para ejercer la profesión en el territorio nacional.</p>



No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRSD	Observaciones OCI
5	REN-2025-00000432-1427	Derecho de petición	<p>El 11 de septiembre de 2025 el ciudadano presentó reiteración de solicitud para la expedición de su Tarjeta Profesional. Se evidenció que previamente, el 14 de agosto de 2025, había remitido la copia del acta faltante para continuar con el trámite. No obstante, el 26 de agosto de 2025 la Entidad elaboró comunicado dirigido a la IES Universidad Antonio Nariño, con el fin de requerir la verificación de la información aportada, procediendo a la suspensión de términos hasta tanto la Institución de Educación Superior certificara los documentos allegados por el ciudadano. (El mismo 26 la IES respondió y posteriormente se indica en el memo que solicitaron confirmación de año de graduación)</p> <p>Posteriormente, mediante respuesta emitida el 2 de octubre de 2025, la Entidad informó que se encontraba en proceso de actualización tecnológica del sistema de Gestión Documental y Trámites, razón por la cual fue necesario crear nuevamente el caso en la plataforma, señalando que en los días siguientes el ciudadano recibiría su Tarjeta Profesional en el correo electrónico registrado.</p> <p>No obstante lo anterior, si bien se expusieron las circunstancias administrativas presentadas, no se evidenció la resolución efectiva del trámite ni la remisión de la Tarjeta Profesional requerida, superándose más de veinte (20) días hábiles desde la radicación sin que se materializara la entrega del documento solicitado.</p>
6	REN-2025-00000801-1307	Consulta de Normatividad	<p>Mediante memorando REN-2025-00000801-1307 del 15/09/2025 se radicó Derecho de Petición en interés general, mediante el cual se solicitó concepto sobre la idoneidad de los Ingenieros Agrícolas para asistir a visitas técnicas en procesos de licitación con objeto hidráulico e hidroeléctrico.</p> <p>Al consultar el aplicativo dispuesto en la página web de la Entidad, se evidenció la relación del memorando RSN-2025-00005159-1500 de fecha 20 de octubre de 2025, el cual figura como respuesta al requerimiento. No obstante, al descargar el documento correspondiente, se verificó que este no contenía información, impidiendo evidenciar el contenido de la respuesta emitida por la Entidad.</p>



No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRS	Observaciones OCI
7	REN-2025-00000866-1307	Derecho de petición	<p>El 15 de septiembre de 2025, el ciudadano solicitó la actualización de su dirección de correo electrónico, indicando que la registrada en el sistema era incorrecta y que, por tal motivo, no había recibido su Tarjeta Profesional.</p> <p>Mediante memorando RSN-2025-00003276-1307 del 06 de octubre de 2025, la Entidad informó que la Tarjeta Profesional No. 091122-0791535 CNDC, en formato PDF, fue enviada el 01 de septiembre de la presente vigencia al correo electrónico javierobra14@gmail.com , el cual figuraba como registrado. Sin embargo, este corresponde precisamente al correo electrónico que el ciudadano reportó como incorrecto, solicitando su actualización al correo javierobr14@gmail.com , conforme al formato establecido.</p> <p>En consecuencia, se evidenció una inconsistencia en la información consignada en el memorando de respuesta. No obstante, al verificar el acuse de recibo del comunicado, se constató que el memorando fue remitido al correo actualizado (javierobr14@gmail.com); sin embargo, no fue posible determinar si la Tarjeta Profesional fue efectivamente reenviada al nuevo correo electrónico registrado.</p>
8	REN-2025-00000949-1420	Derecho de petición	<p>Se evidenció correo electrónico del 14 de julio de 2025, mediante el cual la ciudadana consultó sobre el proceso de actualización de la existencia de la Sede de La Paz, para poder adquirir su Tarjeta Profesional. Posteriormente, en el mismo historial, el 16 de septiembre de 2025 —fecha del radicado objeto de revisión— la ciudadana informó que había realizado el pago el 22 de julio de 2025 y que, transcurridos aproximadamente dos (2) meses, no había recibido respuesta por parte de la Entidad.</p> <p>En tal sentido, se procedió a consultar el aplicativo dispuesto en la página web para la verificación del estado de la PQRS https://soadoc.copnia.gov.co/frontend-pqrs/#/finder; sin embargo, no se evidenció respuesta registrada en el sistema, lo que impide verificar si el requerimiento fue atendido de fondo y dentro de los términos establecidos.</p>

No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRSD	Observaciones OCI
9	REN-2025-00001236-1307	Derecho de petición	<p>Mediante memorando REN-2025-00001236-1307 del 16 de septiembre de 2025, se radicó solicitud de devolución de dinero a nombre del señor Angelmiro Quilindo Campo, adjuntando como soportes el formato de solicitud de devolución, certificación bancaria y copia de cédula de ciudadanía. En respuesta, mediante memorando RSN-2025-00003132-1307 del 04 de octubre de 2025, la Entidad informó que el valor correspondiente fue abonado a la cuenta de ahorros registrada en la solicitud el 01 de octubre de 2025.</p> <p>No obstante, durante la prueba de recorrido se evidenció que los documentos anexos pueden ser consultados sin restricciones a través del aplicativo, lo que permitiría el acceso por parte de terceros no autorizados a información personal y financiera del titular. Esta situación representa un riesgo en materia de protección de datos personales. Lo que podría llegar causar una vulneración a la Política de Protección de Datos Personales, el manual de datos personales y la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios entre otros el TÍTULO II, PRINCIPIOS RECTORES Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales.</p> <p>f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;</p> <p>g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;</p> <p>h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.</p>

No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRSD	Observaciones OCI
10	REN-2025-00001131-1307	Derecho de petición	<p>Mediante correo electrónico del 16 de septiembre de 2025, el ciudadano manifestó que realizó el pago de la Tarjeta Profesional el 02 de septiembre de 2025 y allegó los documentos requeridos; sin embargo, al consultar el estado del trámite en la plataforma, este figuraba como "Cancelado".</p> <p>Al verificar el apartado dispuesto en la página web de la Entidad para la consulta del estado de trámites, se evidenció respuesta institucional en la que se informó que el ciudadano ya se encontraba registrado bajo el número de Matrícula Profesional 091122-0793906 CNDB, otorgada el 26 de septiembre de 2025. En consecuencia, a partir de dicha fecha, quedó autorizado por el Estado colombiano para ejercer la profesión en el territorio nacional.</p>
11	REN-2025-00002127-1307	Derecho de petición	<p>Mediante memorando REN-2025-00002127-1307 del 19/09/2025, se radicó solicitud de devolución de dinero a nombre del señor RAUL NELSON PEREZ DE FRIAS, adjuntando como soportes el formato de solicitud de devolución, soporte de pago, certificación bancaria y copia de pasaporte. En respuesta, mediante memorando RSN-2025-00004324-1307 del 10/10/2025, la Entidad informó que el certificado bancario era del 6 de agosto lo cual no cumplía con el tiempo máximo de los 30 días a la fecha de radicación de la solicitud; por consiguiente se consideraba incompleto por ser extemporáneo a la fecha de radicación y en tal sentido para dar trámite a la solicitud de devolución de dinero, tendría que radicar nuevamente la solicitud.</p> <p>No obstante, durante la prueba de recorrido se evidenció que los documentos anexos pueden ser consultados sin restricciones a través del aplicativo, lo que permitiría el acceso por parte de terceros no autorizados a información personal y financiera del titular. Esta situación representa un riesgo en materia de protección de datos personales. Lo que podría llegar causar una vulneración a la Política de Protección de Datos Personales, el manual de datos personales y la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios entre otros el TÍTULO II, PRINCIPIOS RECTORES Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales.</p> <p>f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;</p>

No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRSD	Observaciones OCI
			<p>g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;</p> <p>h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.</p>
12	REN-2025-00002343-1307	Consulta de Normatividad	<p>Se recibió correo electrónico del 22 de septiembre de 2025, con asunto: "Solicitud de concepto sobre idoneidad y competencia de ingenieros con especialización en Geotecnia Vial y Pavimentos para la firma de estudios geotécnicos en edificaciones". Al validar el apartado dispuesto por la Entidad en la página web para el seguimiento y consulta de PQRSD, se evidenció el memorando No. RSN-2025-00007001-1500 de fecha 04 de noviembre de 2025, mediante el cual la Subdirección Jurídica emitió respuesta de fondo al requerimiento. En consecuencia, se verificó que la solicitud fue atendida formalmente por la dependencia competente.</p>
13	REN-2025-00002502-1301	Denuncias	<p>El 23 de septiembre 2025, mediante correo electrónico, el usuario solicita a la Entidad verificar la idoneidad y calidad profesional de una persona que se presenta como ingeniero civil y que, presuntamente, ofrece servicios relacionados con la gestión de trámites para técnicos y tecnólogos. Asimismo, manifiesta posibles irregularidades en su actuar y solicita se evalúe la procedencia de acciones disciplinarias, adjuntando evidencias y datos de contacto.</p> <p>Al validar el apartado dispuesto por la Entidad en la página web para el seguimiento y consulta de PQRSD, se evidenció memorando NO. RSN-2025-00004594-1307 de fecha 15/10/2025, La Entidad informó que, para que el COPNIA pueda ejercer competencia investigativa, es requisito que la persona denunciada sea un profesional de la ingeniería o de sus profesiones afines o auxiliares, debidamente matriculado o inscrito. Tras consultar el Registro Profesional, no fue posible determinar si el ciudadano mencionado se encuentra matriculado, debido a la falta de datos completos de identificación, por lo que no procede iniciar investigación disciplinaria.</p> <p>Asimismo, se indicó que, en caso de contar con información que permita identificar plenamente a un profesional matriculado,</p>

No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRSD	Observaciones OCI
			puede presentar queja formal a través de la plataforma dispuesta por la Entidad para tal fin.
14	REN-2025-00003954-1307	Solicitud de información y documentos	<p>El 03 de octubre de 2025, mediante correo electrónico, se radicó PQRSD bajo el asunto "Reiteración", mediante la cual se solicitó con carácter urgente la expedición de certificado de antecedentes profesionales al COPNIA.</p> <p>Al validar el apartado dispuesto por la Entidad en la página web para el seguimiento y consulta de PQRSD, se evidenció el memorando No. RSN-2025-00005214-1307 de fecha 20 de octubre de 2025, mediante el cual se emitió respuesta al requerimiento.</p> <p>En dicha comunicación se informó que el COPNIA perdió la facultad legal para expedir certificados de inscripción profesional afín a quienes ostentan el título de Administrador Financiero, debido a la falta de competencia actual en la materia. No obstante, se adjuntó constancia de inscripción como Administrador Financiero a nombre de la ciudadana, correspondiente al periodo en que estuvo inscrita ante la Entidad, junto con las explicaciones jurídicas que sustentan la situación actual.</p>
15	REN-2025-00004611-1307	Queja	<p>El 08 de octubre de 2025 se recibió queja mediante la cual la ciudadana manifestó que el 02 de septiembre de 2025 radicó la totalidad de la documentación requerida para la obtención de su Tarjeta Profesional en Ingeniería de Sistemas, bajo el radicado E202514010051406 - 11745926. Asimismo, indicó que en el sistema figuraba un segundo radicado identificado como EXP-1401-00008022-2025 - 11957642, generando incertidumbre frente al estado real de su trámite.</p> <p>Al validar el apartado dispuesto por la Entidad en la página web para el seguimiento y consulta de PQRSD, se evidenció el memorando No. RSN-2025-00006383-1307 de fecha 29 de octubre de 2025, mediante el cual se emitió respuesta al requerimiento.</p> <p>En dicha comunicación se reconoció una debilidad interna relacionada con un error en la asignación del expediente. No obstante, se informó que el 23 de octubre de 2025 fue aprobada la Matrícula Profesional No. 091122-0799043 CNDC, quedando la ciudadana inscrita en el Registro Profesional y autorizada para ejercer legalmente la profesión. Asimismo, se indicó que el 24 de octubre de 2025 fue remitida la Tarjeta Profesional personalizada en formato PDF al correo electrónico autorizado.</p>

No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRS	Observaciones OCI
16	REN-2025-00004877-1307	Derecho de petición	<p>Mediante memorando REN-2025-00004877-1307 del 10/10/2025, se radicó solicitud de devolución de dinero a nombre del señor Moises David Alfaro Ruiz, adjuntando como soportes el formato de solicitud de devolución, soporte de pago, certificación bancaria y copia de cedula de ciudadanía. En respuesta, mediante memorando RSN-2025-00007037-1307 del 04/11/2025, la Entidad informó que el valor correspondiente fue abonado a la cuenta de ahorros registrada en la solicitud.</p> <p>No obstante, durante la prueba de recorrido se evidenció que los documentos anexos pueden ser consultados sin restricciones a través del aplicativo, lo que permitiría el acceso por parte de terceros no autorizados a información personal y financiera del titular. Esta situación representa un riesgo en materia de protección de datos personales. Lo que podría llegar causar una vulneración a la Política de Protección de Datos Personales, el manual de datos personales y la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios entre otros el TÍTULO II, PRINCIPIOS RECTORES Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales.</p> <p>f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;</p> <p>g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;</p> <p>h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.</p>

No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRSD	Observaciones OCI
17	REN-2025-00005171-1307	Solicitud de información y documentos	<p>El 14 de octubre de 2025 se recibió PQRSD mediante la cual se solicitó copia de la Tarjeta Profesional, así como certificaciones de validación y de antecedentes disciplinarios.</p> <p>Al validar el apartado dispuesto por la Entidad en la página web para el seguimiento y consulta de PQRSD, se evidenció el memorando No. RSN-2025-00005951-1307 de fecha 23 de octubre de 2025, mediante el cual se dio respuesta al requerimiento.</p> <p>En la comunicación se indicó que se adjuntaba la respectiva Constancia de Inscrito como Administrador Financiero. Al verificar el documento adjunto, se evidenció que certifica que, durante el período comprendido entre el 20 de mayo de 2010 y el 01 de abril de 2019, la profesional no registró antecedentes disciplinarios ético-profesionales. Asimismo, se expone la situación jurídica actual relacionada con dicha profesión.</p>
18	REN-2025-00006246-1307	Traslados de competencia	<p>El 21 de octubre de 2025 se recibió PQRSD mediante la cual el usuario solicitó verificar si en los archivos de la Entidad existe la Matrícula Profesional No. 1492 a nombre de Constantino de Castro Pérez y, en caso afirmativo, acceder a copia del documento en formato imagen.</p> <p>Al validar el apartado dispuesto por la Entidad en la página web para el seguimiento y consulta de PQRSD, se evidenció el memorando No. RSN-2025-00006443-1000 de fecha 29 de octubre de 2025, mediante el cual se dio respuesta al requerimiento.</p> <p>En dicha comunicación se informó que la competencia para atender la solicitud corresponde exclusivamente al Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, razón por la cual se procedió a dar traslado de la petición a dicha entidad, en cumplimiento del deber de remisión por falta de competencia.</p>
19	REN-2025-00010509-1307	Derecho de petición	<p>Mediante memorando REN-2025-00001236-1307 del 19 de noviembre de 2025, se radicó solicitud de devolución de dinero a nombre del señor Juan Manuel Rios Foronda, adjuntando como soportes el formato de solicitud de devolución, soporte de pago, certificación bancaria y copia de cédula de ciudadanía. En respuesta, mediante memorando RSN-2025-00010897-1307 del 04 de diciembre de 2025, la Entidad informó que el valor correspondiente fue abonado a la cuenta de ahorros registrada en la solicitud.</p> <p>No obstante, durante la prueba de recorrido se evidenció que los documentos anexos pueden ser consultados sin restricciones a través del aplicativo, lo que permitiría el acceso por parte de terceros no autorizados a información personal y financiera del titular. Esta situación representa un riesgo en materia de protección de datos personales. Lo que podría llegar causar una vulneración a la Política de Protección de Datos Personales, el</p>

No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRS	Observaciones OCI
			<p>manual de datos personales y la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios entre otros el TÍTULO II, PRINCIPIOS RECTORES Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales.</p> <p>f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;</p> <p>g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;</p> <p>h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.</p>
20	REN-2025-00013010-1307	Derecho de petición	<p>Mediante memorando REN-2025-00013010-1307 del 10/12/2025, se radicó solicitud de desistimiento expreso a nombre del señor CARLOS ALBERTO ALDANA ESQUIVEL, adjuntando como soportes el formato de solicitud de devolución, soporte de pago, certificación bancaria y copia de cedula de ciudadanía. En respuesta, mediante memorando RSN-2025-00013640-1307 de fecha 28/12/2025, la Entidad informó que el valor correspondiente fue abonado a la cuenta de ahorros registrada en la solicitud el 18 de diciembre de 2025.</p> <p>No obstante, durante la prueba de recorrido se evidenció que los documentos anexos pueden ser consultados sin restricciones a través del aplicativo, lo que permitiría el acceso por parte de terceros no autorizados a información personal y financiera del titular. Esta situación representa un riesgo en materia de protección de datos personales. Lo que podría llegar causar una vulneración a la Política de Protección de Datos Personales, el manual de datos personales y la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios entre otros el TÍTULO II, PRINCIPIOS RECTORES Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos</p>



No.	Número de radicado	Tipo de solicitud: PQRSD	Observaciones OCI
			<p>personales.</p> <p>f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;</p> <p>g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;</p> <p>h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.</p>