

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades para dar trámite y solución oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones que realizan los grupos de interés ante el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA, así como evaluar la percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones que realizan grupos de interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el COPNIA, hasta la notificación de la respuesta al peticionario.

3. NORMATIVIDAD

| # | JERARQUÍA DE NORMA | NÚMERO | FECHA | TÍTULO | ARTÍCULOS | APLICACIÓN ESPECÍFICA |
|---|-----------------------------------|--------|------------|---|--|--|
| 1 | Constitución Política de Colombia | S/N | 20/07/1991 | Constitución Política de Colombia | 1, 2, 13, 15, 20, 23, 26, 29, 74, 83, 84, 85, 86, 92, 123, 209 y 365 | Atención al Ciudadano, Garantizar derechos fundamentales |
| 2 | Ley | 87 | 29/11/1993 | "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones" | 2 y 6 | Atención al Ciudadano |
| 3 | Ley | 489 | 29/12/1998 | "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" | 2,3 y 4 | Atención al Ciudadano |
| 4 | Ley | 842 | 9/10/2003 | "Por 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" | Todo | Ley general del COPNIA |
| 5 | Ley | 850 | 18/11/2003 | "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 6 | Ley | 872 | 30/12/2003 | "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios". | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 7 | Ley | 962 | 8/07/2005 | "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" | 6 - Inciso Tercero; 7, 8, 10, 11,14; 15. | Atención al Ciudadano, Trámite de Peticiones, Quejas y Consultas |
| 8 | Ley | 982 | 2/08/2005 | Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. | Capítulo 1. artículo 15 | Atención al Ciudadano |
| 9 | Ley | 1171 | 07/12/2007 | Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores | 9 | Atención al Ciudadano |

| # | JERARQUÍA DE NORMA | NÚMERO | FECHA | TÍTULO | ARTÍCULOS | APLICACIÓN ESPECÍFICA |
|----|--|---------------|------------|--|-------------------------------------|--|
| 10 | Ley | 1266 | 31/12/2008 | "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 11 | Decreto | 2623 | 13/07/2009 | "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" | Todo | Atención al Ciudadano |
| 12 | Ley | 1341 | 30/07/2009 | "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 13 | Circulas Externa Procuraduría General de la Nación | 11 | 20/10/2011 | Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición | Registro Público Organizado de PQRS | Atención al Ciudadano |
| 14 | Ley | 1437 | 18/01/2011 | "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" | Primera Parte | Atención al Ciudadano |
| 15 | Ley | 1474 | 12/07/2011 | "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" | 76, 78 y 81 | Atención al Ciudadano |
| 16 | Ley | 1581 | 17/10/2012 | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 17 | Decreto - Ley | 19 | 10/01/2012 | "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 18 | Decreto | 53 | 13/01/2012 | "Por el que se corrigen unos yerros en el Decreto Legislativo 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 19 | Sentencia | C-052 de 2012 | 8/02/2012 | Definición de victima para efectos de atención, asistencia y reparación integral. | Todo | Atención al Ciudadano, Garantizar un derecho adquirido |
| 20 | Directiva - Presidencial | 5 | 12/07/2012 | Notificaciones | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 21 | Decreto | 2641 | 17/12/2012 | "Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" | Todo | Atención al Ciudadano |
| 22 | Ley | 1618 | 27/02/2013 | por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. | Capítulo 1 | Atención al Ciudadano |
| 23 | Ley | 1712 | 6/03/2014 | "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" | Todo | Atención al Ciudadano |
| 24 | Decreto | 2573 | 12/12/2014 | "Por la cual se establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 del 2009 y se dictan otras disposiciones" | Todo | Atención al Ciudadano |
| 25 | Decreto - Ley | 103 | 20/01/2015 | "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" | Todo | Atención al Ciudadano |

| # | JERARQUÍA DE NORMA | NÚMERO | FECHA | TÍTULO | ARTÍCULOS | APLICACIÓN ESPECÍFICA |
|----|---------------------|--------|------------|---|--|---|
| 26 | Ley | 1755 | 30/06/2015 | "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se dictan sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 27 | Ley | 1757 | 6/07/2015 | "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática" | 62, 103, 104, 109, 64,98 Lit a) y 110 | Atención al Ciudadano |
| 28 | Decreto | 1494 | 13/07/2015 | "Por el cual se corrigen yerros en la ley 1712 de 2014" | Todo | Atención al Ciudadano |
| 29 | Ley | 1796 | 13/07/2016 | "Por la cual se establecen medidas enfocadas a la protección del comprador de vivienda, el incremento de la seguridad de las edificaciones y el fortalecimiento de la función pública que ejercen los curadores urbanos, se asignan unas funciones a la superintendencia de notariado y registro y se dictan otras disposiciones" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano |
| 30 | Decreto | 1166 | 19/07/2016 | "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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". | Todo | Tratamiento de peticiones verbales |
| 31 | Resolución – COPNIA | 1116 | 31/08/2016 | "Por la cual se ajusta y organiza la jornada de trabajo y de atención al público en el Consejo Nacional y en los Consejos Seccionales del COPNIA" | Todo | Horarios de atención al ciudadano |
| 32 | Resolución – COPNIA | 1073 | 8/08/2017 | "Por medio de la cual se adopta la política de calidad del Consejo Profesional Nacional de ingeniería- COPNIA" | Todo | Calidad |
| 33 | Resolución – COPNIA | 1197 | 31/08/2017 | "Por medio de la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales" | Todo | Protección de datos personales |
| 34 | Decreto | 1499 | 11/09/2017 | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 | 2.2.22.11 y 2.2.22.2.1 - Numerales 7 y 8 | Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG |
| 35 | Resolución – DAFP | 1099 | 13/10/2017 | "Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites" | 9 | Estrategia de racionalización de trámites |
| 36 | Resolución – COPNIA | 242 | 20/02/2019 | "Por la cual se adopta el listado de profesiones que integran el Registro Profesional de Ingeniería para efectos de su autorización, inspección, vigilancia y control por parte del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería-COPNIA" | Todo | Atención al Ciudadano, Profesiones competencia del COPNIA |
| 37 | Resolución – COPNIA | 1118 | 19/07/2019 | "Por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de Racionalización de trámites para el COPNIA" | En lo pertinente | Atención al ciudadano |
| 38 | Resolución – COPNIA | 1362 | 23/08/2019 | Por medio se incluye y adopta en el Registro Profesional de Ingeniería que lleva esta entidad tres denominaciones profesionales cuyo ejercicio está bajo la autorización, control, inspección y vigilancia del Copnia y se excluye una profesión no competencia. | Todo | Atención al Ciudadano, Profesiones competencia del COPNIA |
| 39 | Resolución – COPNIA | 1385 | 26/08/2019 | "Por medio de la cual se adopta la política de Gestión y desempeño de participación ciudadana para el Copnia | Todo | Transparencia |
| 40 | Resolución – COPNIA | 1674 | 10/10/2019 | "Por medio de la cual se adopta la política de gestión y desempeño de servicio al ciudadano para el COPNIA" | Todo | Servicio al ciudadano |
| 41 | Decreto | 2106 | 22/11/2019 | "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y | 18 | Atención al Ciudadano, Desmaterialización |

| # | JERARQUÍA DE NORMA | NÚMERO | FECHA | TÍTULO | ARTÍCULOS | APLICACIÓN ESPECÍFICA |
|----|----------------------------|--------------|------------|---|------------------|---|
| | | | | procedimientos innecesarios existentes en la administración pública" | | de la tarjeta profesional |
| 42 | Resolución - COPNIA | 252 | 29/05/2020 | Por medio de la cual se incluye y se adopta en el Registro Profesional de Ingeniería que lleva esta Entidad una denominación profesional cuyo ejercicio está bajo la autorización, control, inspección y vigilancia del Copnia y se excluye una profesión no competencia. | Todo | Atención al Ciudadano, Profesionales competencia del COPNIA |
| 43 | Ley | 2052 | 25/08/2020 | "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano y administración Pública |
| 44 | Resolución Nacional MINTIC | 1519 | 24/08/2020 | "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano y administración Pública |
| 45 | Ley | 2080 | 25/01/2021 | "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción" | 1 y 54 | Atención al Ciudadano |
| 46 | Ley | 2088 | 15/05/2021 | Por la cual se reglamenta el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones | En lo pertinente | Trabajo en casa |
| 47 | Resolución DFPA | 455 | 24/08/2021 | Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano y administración Pública |
| 48 | Decreto | 88 | 24/01/2022 | "Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea" | En lo pertinente | Atención al Ciudadano y administración Pública |
| 49 | Resolución - COPNIA | R20220 39275 | 21/10/2022 | Por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico 2023 -2026 "Ingeniería con ética para la transformación social" para el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería COPNIA. | Todo | Atención al Ciudadano |
| 50 | Decreto | 2335 | 03/10/2023 | Por la cual se expiden disposiciones sobre las estadísticas oficiales en el país. | En lo pertinente | Atención al Ciudadano y administración Pública |

| # | JERARQUÍA DE NORMA | NÚMERO | FECHA | TÍTULO | ARTÍCULOS | APLICACIÓN ESPECÍFICA |
|----|---------------------|-------------|------------|---|-----------|---|
| 51 | Resolución – COPNIA | R2024015144 | 17/04/2024 | Por la cual se actualiza el listado de profesiones del Registro Profesional contenido en actualización realizada mediante la RN R2020037361 del 25 de septiembre de 2020, la RN R2022004948 del 31 de enero de 2022 y la RN R2023011177 29 marzo de 2023. y RN R2023031623 del 10 de Agosto 2023. | Todo | Atención al Ciudadano, Profesiones competencia del COPNIA |

4. DEFINICIONES

Accesibilidad: grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Anónimo: expresión escrita o de manera verbal, presentado por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal.

Atención al ciudadano: servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización.

Desistimiento tácito: auto de archivo que se realiza por peticiones y/o inquietudes ciudadanas incompletas, por cuanto pasado un mes de solicitud de ampliación y consolidación de información ésta no fue allegada, dándose por entendido que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación. (Artículo 17 de Ley 1437 de 2011).

Desistimiento expreso: expresión escrita o verbal que realizan los usuarios mediante la cual desisten en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente, y en la cual la Entidad podrá continuar de oficio si se considera necesaria para evitar daño antijurídico, de interés social, y/o en razón a salvaguardar el principio del debido proceso en el caso que aplicare.

Gestor documental: herramienta tecnológica que cuenta con el módulo para la gestión y registro de las comunicaciones, tanto recibidas como enviadas por el COPNIA. A través de esta, la entidad gestiona, entre otros, las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que la ciudadanía hace a la entidad.

Índice de información clasificada y reservada: es el inventario de la **información** pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como **clasificada** o **reservada**. Esta herramienta de gestión documental se encuentra publicada en la Sección de Transparencia de la página web del COPNIA.

Información pública clasificada: es toda aquella información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a derechos como a la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales.

Información pública reservada: es toda información cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional, en algunas circunstancias como la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública, así como, los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Notificación: actuación de la administración por medio del cual se comunica oficialmente al interesado un documento expedido por la Entidad.

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de un escenario jurídico en el que se encuentre inmerso, o a la prestación de un servicio en el marco de la Ley.

PQRS: iniciales de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia. Con estas iniciales se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, y denuncias interpuestas ante el COPNIA.

Usuario: es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.

VUC: corresponde a las ventanillas de radicación dispuestas por la Entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.

5. CONDICIONES GENERALES PARA LA GESTIÓN DE PQRS

5.1 Los canales de servicio dispuestos para la recepción de PQRS son:

| MEDIO | DESCRIPCIÓN |
|----------------------|---|
| Atención Telefónica: | Bogotá: (571) 601 322 0191 – 601 3220102 Línea Nacional: 018000 116590 y los demás que establezca la entidad. En el horario de atención al usuario dispuesto por la entidad. |
| Atención Virtual: | Chat institucional y WhatsApp en Portal web: www.copnia.gov.co Interacción con funcionario en el horario de atención dispuesto por la entidad Formulario PQRS: disponible las 24 horas del día, todos los días del año, mediante el portal web www.copnia.gov.co - botón Atención al Ciudadano. |

| | |
|---------------------|---|
| | <p>Buzón de sugerencias Portal web: www.copnia.gov.co - botón Atención al Ciudadano</p> <p>Correo electrónico: contactenos@copnia.gov.co</p> <p>Para denuncias por actos de corrupción: soytransparente@copnia.gov.co</p> <p>Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil dentro de los horarios de atención dispuestos por la entidad.</p> |
| Atención Presencial | <p>Personal o radicación escrita por correspondencia, a través de las oficinas regionales, seccionales o nacional de la entidad.</p> <p>En el horario de atención dispuesto por la entidad</p> |

5.2 Recepción de PQRSD escritas:

Son las peticiones que se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, por correo electrónico o a través del formulario de PQRSD o buzón de sugerencias dispuesto en la página de la entidad, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante.

Dicha comunicación recibirá el número de radicado de manera inmediata por el funcionario de la ventanilla única de radicación y será asignada al área de Atención al Ciudadano, quien será el área encargada de analizar, gestionar y dar respuesta. En los casos en que el requerimiento del usuario no sea competencia del área, se delegará al funcionario o área correspondiente.

En el caso que un funcionario reciba una PQRSD a través de los buzones de correo de la entidad, deberá proceder a radicarlo de manera inmediata a través del botón de radicación de la herramienta del correo electrónico (radicar correo) o remitir a la ventanilla nacional para radicación cuando no cuente con la opción y/o cuando el correo no haya sido copiado al correo contactenos@copnia.gov.co.

5.3 Recepción de PQRSD verbales

Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa; vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de datos al interior de la entidad.

Para las peticiones presentadas por teléfono, de manera presencial o por chat, la respuesta será dada de forma inmediata. En caso de no ser posible atender la solicitud, se le informará al peticionario que su consulta será radicada en el sistema de atención de PQRSD del COPNIA y que se le responderá en los tiempos estipulados por la ley.

Dichas peticiones deben ser registradas de manera inmediata por el funcionario que las reciba a través del Formulario PQRSD ubicado en el portal web www.copnia.gov.co, diligenciando toda la información del usuario, y en el ítem Datos de la Solicitud, en el campo Petición deberá registrar al inicio, la siguiente observación:

PETICIÓN VERBAL Recibida por el funcionario (nombre y número de identificación)

Una vez sea diligenciado dicho formulario en su totalidad por parte del funcionario, deberá generarse la radicación de la solicitud, la cual hará las veces de constancia de la recepción del derecho de petición verbal y si el peticionario lo solicita, se le entregará copia.

- 5.4** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- 5.5** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- 5.6** El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
- 5.7** Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, el servidor de la oficina o dependencia deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten. La no presentación de los documentos o de la información que falte no puede dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.
- 5.8** El COPNIA no tiene establecido como canal de recepción de PQRSD las redes sociales. Los comentarios y mensajes directos que se postean en redes sociales se dará tratamiento por parte del área de Relacionamento Interinstitucional y Comunicaciones conforme a lo establecido en sus procedimientos.

Para el caso de las PQRSD recibidas por el correo electrónico contactenos@copnia.gov.co será la Unidad de Correspondencia Nacional la encargada de la radicación de las peticiones allegadas al área de Atención al Ciudadano. Así mismo, para el caso de las PQRSD recibidas en los correos electrónicos institucionales a cargo de las Secretarías Regionales/Seccionales, será la Unidad de Correspondencia Seccional / Regional, la encargada de la radicación. En caso de que se allegue una comunicación a varios buzones en los que se copie a contactenos@copniag.vo.co será la Unidad de Correspondencia Nacional quien y la responsabilidad de la radicación para evitar la duplicidad en el registro de las mismas.

- 5.9** Las PQRSD por medio de las cuales se solicita información pública clasificada y/o información pública reservada, deben ser atendidas en los términos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Artículos 18 y 19.

La entidad cuenta con información catalogada como pública clasificada o pública reservada, como se establece en el "Índice de información clasificada y reservada del COPNIA".

El acceso a la información clasificada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere presentar a los derechos de las personas naturales o jurídicas como son la intimidad, la vida, la salud, la seguridad o a secretos comerciales, industriales o profesionales.

El acceso a la información reservada será rechazado o denegado por el daño que se pudiere causar a la defensa y seguridad nacional, seguridad pública, a las relaciones internacionales, a la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, al debido proceso y a la igualdad de las partes en los procesos judiciales, a la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y la adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública.

En los anteriores casos se debe atender la PQRD mencionando las razones por las cuales no se puede permitir el acceso a la información, indicando el artículo y literal de la Ley de Transparencia que ampara la excepción.

6. CONDICIONES GENERALES DE CLASIFICACION DE PQRSD

6.1 El derecho de petición se clasifica en:

- **Consulta:** consultas formuladas a la entidad correspondiente a un caso o asunto relacionado con los temas de competencia del COPNIA, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Derecho de petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Derechos de petición especiales:** solicitudes que por su contenido deben ser resueltas prioritariamente, conforme el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, como son:
 - a. Petición de reconocimiento de un derecho fundamental con el fin de evitar un daño al titular de este, que después de ocurrido, no va a poder ser reparado.
 - b. Solicitud de personas que tengan en riesgo su vida o integridad personal.
 - c. Solicitud presentada por un periodista.
 - d. Solicitud de un niño, niña o adolescente.
 - e. Solicitud de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo por extralimitación de funciones, o presuntos actos de corrupción en el desarrollo de sus funciones, a fin de que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional.
- **Felicitación:** es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
- **Queja:** cuando se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera

irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas del COPNIA, en desarrollo de sus funciones, cargo o durante la prestación de sus servicios.

- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite a cargo de la Entidad, por prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Reclamo en materia de datos personales:** realizada por la persona titular de los datos, su representante legal o apoderado al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o por que advierte el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.
- **Requerimientos entidades públicas:** requerimientos en el ejercicio propio de la entidad.
- **Requerimientos organismos judiciales:** requerimientos en el ejercicio propio de la entidad, con el fin de adelantar procesos o investigaciones.
- **Solicitud de información:** cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos, actuaciones de la entidad o información general relacionada con su ejercicio propio.
- **Solicitud de Copias:** cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Petición de informes por los Congresistas:** petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

6.2 Tipos, temas y tiempo de respuesta

Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRSD, se establece la siguiente tipología, así como el tiempo definido para comunicación de la respuesta, según lo descrito por la Ley. 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:

| TIPOS DE PQRS | TEMAS DE PQRS | SUBTEMAS DE PQRSD |
|--|--|--|
| Derecho de Petición Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles | Información sobre trámites de la entidad | Actualización de datos personales Ley 1582 de 2012. |
| | | Información general de trámites de la entidad. |
| | | Consulta de profesiones no competencia de la entidad. |
| | | Creación de instituciones y profesiones competencia en formulario web para iniciar trámites. |
| | | Estado de trámites de registro profesional. |

| TIPOS DE PQRS | TEMAS DE PQRS | SUBTEMAS DE PQRS D |
|--------------------------------|--|--|
| | | Estado procesos ético-profesionales. |
| | | Estado de proceso inspección y vigilancia. |
| | | No genera constancia de trámite posterior al pago. |
| | | Solicitud activación de código tarjeta digital. |
| | | Solicitud soporte aplicativo tarjeta digital. |
| | | Petición por reconocimiento de un derecho fundamental. |
| | | Estado y verificación de pagos para retomar trámites. |
| | | Otros Consejos, traslado por no competencia COPNIA. |
| | Conceptos y solicitudes relacionadas con permisos temporales a profesionales extranjeros | Conceptos sobre reglamentación profesional o competencias, para solicitud de permisos temporales. |
| | | Inclusión o creación de profesiones en formulario web para iniciar trámite de permisos temporales. |
| | | Estado de trámite de permiso temporal. |
| | Solicitudes de devoluciones de dinero | Solicitudes de devoluciones de dinero completas. |
| | | Solicitudes de devoluciones sin acto administrativo o incompletas |
| | Reiteración de solicitud | Petición reiterativa |
| | Peticiónes de interés general de periodistas, menores de edad, congresistas. | Petición de congresista. |
| Petición de periodistas. | | |
| Peticiónes de menores de edad. | | |

| TIPOS DE PQRS D | TEMAS DE PQRS D | SUBTEMAS DE PQRS D |
|---|--|--|
| Consultas y verificación de registro Tiempo de respuesta máximo 10 días hábiles | Consulta de registros de la entidad (particulares) | Verificación de matrículas y certificados en el Registro Profesional. (no aparecen en el Registro Público de Profesionales). |
| | | Verificación de matrículas y certificados de profesionales inscritos. |
| | | Información requerida por un abogado sobre un ingeniero, profesional afín, auxiliar o maestro de obra para procesos disciplinarios o demandas. |
| | | Solicitudes de corrección de datos personales. |
| | Solicitud de constancias o certificaciones | Solicitud de certificado de vigencia para apostille en cancillería. |
| | | Solicitud de certificado de profesión inactiva. |
| | | Otras solicitudes referentes a certificados laborales, RUT, retenciones, etc. |

| TIPOS DE PQRS | TEMAS DE PQRS | SUBTEMAS DE PQRS |
|---|--|--|
| | Solicitud de copia de documentos | Solicitud de copia de documentos que reposan en el archivo de la entidad. |
| | Solicitud de verificación de registro entidad pública | Peticiones, consultas o solicitudes de información, o requerimientos de entidades públicas como Alcaldías, veedurías, ministerios, direcciones territoriales, etc. |
| | | Peticiones de interés general de periodistas, menores de edad, congresistas. |
| | Solicitud de verificación de registro entes de control | Requerimientos de entes de control como Contraloría, Procuraduría. |
| Requerimientos de Fiscalía, respecto a información sobre un número de matrícula, dirección registrada, entre otros, para adelantar un proceso | | |

| TIPOS DE PQRS | TEMAS DE PQRS | SUBTEMAS DE PQRS |
|---|---|--|
| 3 Consulta de Normatividad Tiempo de respuesta máximo 30 días hábiles | Conceptos Jurídicos sobre las funciones de la entidad | Conceptos Jurídicos sobre las funciones de la entidad. |
| | Conceptos sobre la reglamentación profesional | Conceptos sobre la reglamentación profesional. |
| | Concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada | Concepto sobre competencias de profesión para ejercer una labor determinada. |
| | Solicitud estudio de profesión para incluir en Registro Profesional | Solicitud estudio de profesión para incluir en Registro Profesional |

| 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. |
| | | Reclamo de rectificación de datos en actos administrativos. |
| | Queja en contra de funcionario de la entidad | Denuncias o inconformidades relacionadas con riesgos de corrupción (soy transparente). |
| Quejas por indebida atención por parte de los funcionarios de la entidad. | | |

| TIPOS DE PQRSD | TEMAS DE PQRSD | SUBTEMAS DE PQRSD |
|---|---|--|
| 5 Felicitaciones y Sugerencias 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. |

7. CONDICIONES GENERALES PARA RESOLVER PQRSD

7.1 Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados en el numeral 6.2, se debe informar esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento: **i)** expresando los motivos de la demora; **ii)** señalando el plazo en que se resolverá o dará respuesta definitiva, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Esto quiere decir que las peticiones clasificadas como:

Consulta y verificación de registro - tendrán 10 días hábiles para comunicar al usuario la respuesta parcial y máximo el doble del tiempo, esto es 10 días hábiles más para comunicar la respuesta definitiva.

Derechos de petición – Felicitaciones - Quejas – Sugerencias, tendrán 15 días hábiles para emitir la respuesta parcial y máximo 15 días hábiles más para emitir la respuesta definitiva;

Consulta de Normatividad, tendrá 30 días hábiles respuesta parcial y máximo 30 días hábiles respuesta definitiva.

El responsable de la proyección de la respuesta debe consignar en el asunto de respuesta "*Respuesta parcial*" y seleccionar en el sistema de información la opción parcial, en todo caso, la PQRSD continuará abierta hasta la fecha de aprobación y comunicación de la respuesta definitiva al peticionario.

7.2 Para la atención de las PQRSD se deben seguir los protocolos de Atención al Ciudadano, los cuales se encuentran publicados en el portal web de la entidad y en la intranet.

7.3 Las respuestas que se emitan deberán ser oportunas, de fondo y congruentes con lo solicitado.

7.4 Si el COPNIA no es competente para dar trámite a la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si obró por escrito, y dentro de este término se remitirá la petición al competente y se deberá enviar copia del oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

- 7.5** Cuando la petición sea reiterativa y ya esté resuelta por el COPNIA, podrá remitirse la(s) respuesta(s) anteriores.
- 7.6** Las denuncias presentadas por posibles actos de corrupción serán delegadas a la Dirección General para su conocimiento y reasignación al área competente.
- 7.7** Las comunicaciones deberán mantener los modelos adoptados por la Entidad a través del manual de identidad corporativa y el Sistema de Gestión de Calidad.
- 7.8** Todas las peticiones deben ser centralizadas y dirigidas al grupo de Atención al Ciudadano, quienes proyectarán y comunicarán la respuesta al requerimiento según lo establecido en este procedimiento. Si lo solicitado no es competencia de dicho grupo, este definirá el responsable de la proyección de respuesta y delegará mediante el sistema de información.
- 7.9** En los casos en que la PQRSD corresponda a una queja en contra de un funcionario del COPNIA, se adelantarán las siguientes actividades:
- El funcionario del área de Atención al Ciudadano encargado de determinar la competencia para proyectar respuesta (numeral 8.1.4), informará al profesional de gestión del Área de Atención al Ciudadano (correo electrónico) del recibido de la queja para que valide el contenido de la petición.
 - El profesional de gestión del Área de Atención al Ciudadano revisará la queja y remitirá a través de memorando al Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario la petición siempre y cuando se observe incumplimiento de las funciones del empleo del funcionario denunciado, que verse sobre presuntos actos de corrupción, conductas relacionadas con la afectación a la imagen de la Entidad con el fin de que determine si existe una presunta irregularidad susceptible de Derecho Disciplinario.
 - Al peticionario se le informará que la PQRSD fue remitida por competencia a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Entidad y se adjuntará el memorando de remisión por competencia, según lo señalado por el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y al Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales del COPNIA.
 - El Profesional de Gestión de Atención al Ciudadano incluirá en el informe general de PQRSD trimestral el tratamiento y número de quejas en contra de funcionarios de la Entidad recibidas durante el período evaluado, clasificando las peticiones que fueron remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno y los resueltos por las áreas directamente responsables, estas últimas por considerarse no ser relevantes o irregulares frente al Derecho Disciplinario, según lo dispuesto en el artículo 68 del Código General Disciplinario:

"(...) ARTÍCULO 68. PRESERVACIÓN DEL ORDEN INTERNO.

Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato adoptará las medidas correctivas pertinentes sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Dichas medidas no generarán antecedente disciplinario.

Si agotado el anterior procedimiento la conducta sigue persistiendo y por lo tanto el incumplimiento de los términos por una persona o grupo de funcionarios con posible afectación de derechos fundamentales o sin justificación alguna”.

- e. En los casos de comunicaciones recibidas y catalogadas como quejas contra funcionario del COPNIA, que estén dirigidas expresamente por el interesado a la Oficina de Control Disciplinario, se radicarán y reasignarán directamente a la Oficina de Control Disciplinario por parte del área de correspondencia según la tipología asignada por TRD al proceso (no como PQRSD).

7.10 Los técnicos administrativos grado 16 del área de Atención al Ciudadano tienen la facultad de proyectar y firmar respuestas a las PQRSD clasificadas con cualquier tipología de las mencionadas en el numeral 6.2, basándose en el conocimiento de las funciones que cumple la entidad y en la jurisprudencia emitida por misma.

En caso de que el requerimiento exceda la competencia del funcionario, la PQRSD será distribuida al área o funcionario pertinente. Todas las quejas y reclamos proyectadas por los técnicos administrativos grado 16 del área de atención al ciudadano, deberán pasar por la revisión, aprobación y firma del Profesional de Gestión del área de Atención al Ciudadano.

7.11 Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

7.12 Todo funcionario dará atención prioritaria a las peticiones cuando se solicite el:

- a. Reconocimiento de un derecho fundamental y su pronta resolución tenga la entidad como necesaria para evitar la configuración de un perjuicio irremediable al titular del mismo, que después de ocurrido, no va a ser reparado. Estas peticiones la ley exige que se acredite: i) la titularidad del derecho fundamental cuyo reconocimiento se pide, y, ii) el riesgo de producirse un perjuicio irremediable de no resolverse prontamente la petición.

Los derechos fundamentales se encuentran establecidos en la Constitución Política de Colombia, Título II - De los Derechos, las Garantías y los Deberes - Capítulo 1 - De Los Derechos Fundamentales, del artículo 11 al 41, que mencionados de forma general corresponden a los derechos a la vida, salud, seguridad social, intimidad, nacionalidad, identidad, educación, libertad personal, libertad de expresión, libertad de asociación, petición, libertad de conciencia e integridad física, psíquica y moral, trabajo, debido proceso, asilo.

- b. Cuando se requiera la adopción de medidas urgentes por razones de salud o de seguridad personal, en donde se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad física del peticionario. Este escenario se presenta en los casos en que la vida del peticionario se encuentra en riesgo, y solicita una medida para protegerse, no obstante, de acuerdo con las funciones de este Consejo Profesional, en general, no es normal que se presenten este tipo de peticiones.
- c. Cuando la petición es realizada por un periodista en el ejercicio de su actividad o un menor de edad.

Es deber del funcionario asignado dar trámite a la mayor brevedad, si considera que no es el competente para resolverla deberá reasignar la petición al funcionario encargado de carácter inmediato no mayor a un (1) hábil día de recibo o reasignación e informará vía correo la asignación.

Si se llegase a recibir y no es competencia de este organismo, deberá trasladarse a la autoridad que sí le corresponda lo más pronto posible, en virtud del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011. Si la consulta se recibe verbalmente y corresponde a otra autoridad se informará de inmediato al solicitante (artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, modificado también por la Ley 1755 de 2015).

8 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

8.1 Recepción de PQRSD por página web o por correo electrónico

| Nº | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|---|---|--|------------------------|
| 1 | Presentación de la PQRSD | El usuario presenta su petición a través de formulario web, por correo electrónico o presencialmente. | Peticionario | |
| 2 | Recepción y radicación de PQRSD | En los casos que la PQRSD ingrese por correo electrónico y de manera física, se debe incluir en el Gestor Documental de la entidad la información requerida para la respectiva gestión. Si la PQRS ingresa por el formulario de la página web de la entidad, el Gestor Documental remitirá al área de Atención al Ciudadano directamente. | Área de correspondencia | PQRSD registrado |
| 3 | Clasificación y asignación de PQRSD | Clasificar la PQRSD según el tipo y tema correspondiente según lo descrito en el numeral 6., diligenciar toda la información requerida y delegar al grupo de Atención al Ciudadano en el sistema dispuesto por la entidad. | Área de correspondencia. | PQRSD delegado |
| 4 | Determinar competencia para proyectar respuesta | Si la petición no puede ser atendida por alguno de los funcionarios del área de Atención al Ciudadano, esta se reasignará al funcionario con la competencia para su atención. Toda PQRSD debe ser revisada y reclasificada, tanto de tipo como de tema, en caso de que al momento de la radicación se | Técnico Administrativo Atención al Ciudadano | Registro en el sistema |

| N° | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|---------------------------------------|--|--|-------------------|
| | | <p>hubiese asignado otra clasificación.</p> <p>Nota: En caso de clasificarse la PQRSD como una queja en contra de un funcionario de la entidad se realiza lo establecido en el numeral 7.9</p> | | |
| 5 | Proyectar respuesta | <p>Redactar la respuesta de acuerdo con lo solicitado.</p> <p>En los casos en que una petición esté delegada al área de Atención al Ciudadano y que por su complejidad se requiera de apoyo jurídico para la proyección de la respuesta, el funcionario responsable podrá solicitar concepto a los abogados de la Subdirección Jurídica, ya sea vía telefónica o por correo electrónico.</p> <p>Si el funcionario asignado no es competencia, deberá remitir la petición al área encargada, en el caso de que se determine es competencia de Atención al Ciudadano, se deberá devolver al usuario designado en un término de (2) días hábiles.</p> | Funcionario designado | |
| 6 | Revisar proyecto de respuesta y firma | <p>Revisar que la respuesta se haya proyectado de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado, sino es así, se deberán realizar las observaciones y devolverlo al funcionario que proyectó la respuesta para que realice los ajustes correspondientes.</p> <p>Cuando la respuesta se encuentre ajustada se firma.</p> <p>En los casos en el que el responsable de la proyección de la respuesta a la PQRSD sea el mismo responsable de la firma, éste debe realizar la revisión para garantizar que se encuentre ajustada a lo establecido.</p> | Funcionario autorizado para firmar, de acuerdo con el procedimiento de Comunicaciones Oficiales. | Registro de envío |

| Nº | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|--------------|---|--|-------------------|
| 7 | Comunicación | Enviar la respuesta al peticionario por el medio establecido por el mismo, si es por correo electrónico o el usuario referencia su correo electrónico, el envío lo realizará el sistema de información al momento en que se que firma la comunicación. En caso de envío por correo físico sin relacionar el correo electrónico, se delegará el radicado al área de correspondencia para que proceda con el envío. | Sistema de información al momento de la firma o Técnico Administrativo en el caso que la respuesta se deba comunicar de manera física. | Registro de envío |

8.2 Recepción de PQRSD por chat

| Nº | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|--------------------------|--|----------------------------------|---------------------|
| 1 | Presentación de la PQRSD | El usuario presenta su petición a través del chat. | Peticionario | |
| 2 | Responder petición | Se atiende la petición de forma inmediata por el mismo medio que se recibe (Chat). En caso de no tener la competencia para atender la petición, se le informará al usuario que su requerimiento será radicado en el sistema de PQRSD de la entidad y que se le dará respuesta en los términos de ley. | Técnico Administrativo designado | Registro en el chat |

8.3 Recepción de PQRSD por teléfono o personal

| Nº | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----|--------------------------|---|--|--------------------------------|
| 1 | Presentación de la PQRSD | El usuario presenta su petición personal o telefónicamente | Peticionario | |
| 2 | Responder petición | Se atiende la petición de forma inmediata por el mismo medio que se recibe (Personal o telefónicamente). En caso de no tener la competencia para atender la petición, se le informará al peticionario que su petición será radicada en el sistema de PQRSD | Técnico Administrativo del área de Atención al Ciudadano | Registro de llamadas recibidas |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | de la entidad y que se le dará respuesta en los términos de ley. | | |
|--|--|--|--|--|

9 ANEXOS

N.A

10. CONTROL DE CAMBIOS

| Nº | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O MODIFICACIÓN |
|----|-----------------|--|
| 1 | Octubre/ 15 | Versión inicial. Anteriormente se contaba con un plan de calidad, estructura que se cambió por procedimiento. |
| 2 | Junio/16 | Se ajustaron cargos de acuerdo a la modificación de la estructura orgánica adoptada con la Resolución 364 del 30 de marzo de 2016. Se aclara que las redes sociales no son un medio de recepción de PQRS, pero en caso de recibir una petición por este medio el área de Comunicaciones remitirá la solicitud al área de Atención al Usuario. Se incluyó cuadro de clasificación de peticiones, con ejemplos y tiempos establecidos para su atención. Se incluyó el tema de denuncias de actos de corrupción dentro de este procedimiento. Se aclara que los costos de las copias que se soliciten correrán por cuenta del peticionario. |
| 3 | Septiembre 2017 | Se realizan ajustes generales al procedimiento para mayor comprensión y aplicación del mismo. Se amplía información detallada de canales de atención, se incluye el manejo de PQR VERBAL. Se amplía información de tipos, clasificación y manejo de PQRS. Se incluye el manejo de PQR por tratamiento de datos personales. |
| 4 | Julio 2018 | Se modifica el numeral 3, Normatividad. Se modifican los ejemplos descritos en el numeral 6 - términos para responder las peticiones. Se incluye el numeral 7.10 relacionado con quejas en contra de un funcionario COPNIA. |
| 5 | Noviembre 2019 | Se modifican las definiciones de Atención al ciudadano y Anónimo, se cambia la definición de Invesicres por Gestor Documental y se elimina la definición de Invesflow Se elimina la condición de la creación de expediente para cada registro de PQRS, teniendo en cuenta que ya no se debe hacer. Se incluye lo referente a Petición de Informes por los Congresistas Se realizan ajustes de forma de las condiciones generales |
| 6 | Diciembre 2019 | Se modifica el numeral 7.1 relacionado con excepciones de información en los casos que no es posible resolver la petición en los plazos establecidos. |

| N° | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O MODIFICACIÓN |
|----|--------------------|---|
| | | Se incluye el numeral 7.10 que menciona la facultad de proyectar y firmar respuestas a las PQRS por parte de los técnicos administrativos del área de Atención al Ciudadano |
| 7 | Septiembre 2020 | <p>Se actualiza la normatividad aplicable.</p> <p>Se retira de la clasificación de PQRS las solicitudes de devolución de dinero, estas serán recibidas por correspondencia recibida.</p> <p>Se actualizan las líneas telefónicas.</p> <p>Se incluyen las definiciones de información pública clasificada e información pública reservada y se establece el manejo de las mismas.</p> |
| 8 | 30 de Octubre 2020 | <p>Se incluye en la clasificación de PQRS las solicitudes de devolución de dinero, clasificándose como "Derecho de petición"</p> <p>Se aclara que las respuestas parciales, deben ser identificar como tal en el sistema de información.</p> <p>Se actualiza la descripción de la actividad de comunicación de las PQR por correo electrónico.</p> <p>Nota: Los ajustes de esta versión empiezan a operar a partir del mes de noviembre de 2020.</p> |
| 9 | Agosto 2024 | <p>Actualización nombre del "procedimiento antes procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" a "procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias".</p> <p>Se mejora redacción del objetivo general, alcance, y conceptos en todo el documento.</p> <p>Actualización normograma e ítem 6.2 "Tipos, temas y tiempo de respuesta", referente a los subtemas vigentes de gestión interna denominados.</p> <p>Eliminación nota "Las solicitudes de devolución de dinero no son clasificadas como derechos de petición, por tanto, estas deben ser radicadas como registrados de entrada con el fin de cumplir con el trámite respectivo y que se lleve a cabo las actividades pertinentes."</p> <p>Inclusiones de los numerales 7.11 desistimiento expreso y 7.12 atención prioritaria de peticiones.</p> <p>Inclusión aclaraciones numerales 4 "Toda PQRS 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". 5 "Si el funcionario asignado no es competencia deberá remitir la petición al área encargada, en el caso de que se determine es competencia de Atención al Ciudadano, se deberá devolver al usuario designado en un término de (2) días hábiles."</p> <p>Actualización manejo de quejas contra funcionarios del COPNIA, se incluyen causales de remisión a la OCI numeral b y d, y redacción numeral e, respecto a la radicación de comunicaciones dirigidas a la dependencia.</p> <p>Se incluye en los canales virtuales, el buzón soytransparente@copnia.gov.co.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| MARÍA MAGDALI TABARES INSUASTI | ÁNGELA PATRICIA ÁLVAREZ LEDESMA | MARICELA OYOLA MARTÍNEZ |
| Profesional de Gestión De Atención al Ciudadano | Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento | Subdirectora Administrativa y Financiera |
| ACTUALIZÓ | REVISÓ | APROBÓ |