

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2021**

**Director Ejecutivo**  
Enrique Uribe Botero

**Subdirector Jurídico**  
Ginneteth Forero Forero

**Subdirector de Fomento y Comunicaciones**  
Jaime Rudas Lleras

**Profesional Especializado Administrativo y de Talento Humano**  
Código 02 Grado 04 Dirección Ejecutiva  
Schristian André Villero Flórez

**Profesional Universitario Código 02, Grado 03**  
Dirección Ejecutiva  
Jhon Jairo Rodríguez Ladino

**Profesional Especializado Código 02, Grado 04**  
Dirección Ejecutiva  
Félix Alberto Rozo Lara

**Bogotá, D.C., febrero de 2021**



SC 5502-1

1

Carrera 6 No. 26 B-85 Oficina 201, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 1101-1106  
info@cpnaa.gov.co  
[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)



## 1. Introducción

El Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares (CPNAA), dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, ha desarrollado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, cuyo fin es netamente preventivo y de ayuda para el control de la gestión, y está integrado por una serie de componentes independientes, así:

- **Componente Gestión del Riesgo de Corrupción:** Herramienta que permitirá al CPNAA identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- **Componente Racionalización de trámites:** Esta herramienta facilita el acceso a los servicios que brinda el CPNAA y le permite a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Son las herramientas utilizadas por el CPNAA, centradas en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Componente Rendición de cuentas:** Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre el CPNAA, los ciudadanos y los actores interesados en la gestión y sus resultados.
- **Componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares está bajo responsabilidad de la Subdirección de Fomento y Comunicaciones. Esta dependencia publicará el seguimiento a las acciones del plan con corte a: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días siguientes a la fecha de corte.

## 2. Marco Institucional

El **CPNAA** es el órgano estatal creado mediante la Ley 435 de 1998<sup>1</sup>, y regulado por el Decreto 932 de 1998, la Ley 1768 de 2015 y la Ley 1796 de 2016, encargado del fomento, promoción, control y vigilancia del ejercicio de la profesión de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, dentro de los postulados de la ética profesional, así como de la promoción, actualización, capacitación, investigación y calidad académica de la Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, se trata de una entidad sui generis o especial e independiente del orden nacional, que no hace parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público ni es una dependencia adscrita al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

El Decreto 932 de 1998 reglamentó el artículo 9 de la Ley 435 de 1998, en lo referente a la integración del **CPNAA**; además, esta norma dispuso que presidiera el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, el Ministro de Desarrollo Económico, o su delegado (hoy Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio) y que obrará como secretario permanente del Consejo, el Presidente Nacional de la Sociedad Colombiana de Arquitectos.

Por su parte el artículo 10 de la norma en cita señala cuáles son las funciones que le competen al Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares:

<sup>1</sup> Congreso de la República de Colombia., 10 de febrero de 1998. *Por la cual reglamenta el ejercicio de la profesión de Arquitectura y sus profesiones auxiliares, se crea el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus profesiones auxiliares, se dicta el Código de Ética Profesional, se establece el Régimen Disciplinario para estas profesiones, se reestructura el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería y Arquitectura en Consejo Profesional Nacional de Ingeniería y sus profesiones auxiliares y otras disposiciones [Ley 435 de 1998, art.2 <<concepto-ejercicio de la profesión>>]*





- a) *Dictar su propio reglamento y el de los Consejos Profesionales Seccionales de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares;*
- b) *Aprobar o denegar las Matrículas Profesionales y los Certificados de Inscripción Profesional;*
- c) *Expedir las correspondientes tarjetas de matrícula profesional de arquitectura y certificados de inscripción profesional;*
- d) *Resolver sobre la cancelación o suspensión de la matrícula profesional de arquitectura y/o certificado de inscripción profesional por faltas al Código de Ética y al correcto ejercicio profesional;*
- e) *Expedir y cancelar las licencias temporales especiales de que trata el artículo 7o. de la presente ley;*
- f) *Fomentar el ejercicio de la profesión de la arquitectura y profesiones auxiliares dentro de los postulados de la ética profesional;*
- g) *Denunciar ante las autoridades competentes las violaciones comprobadas a las disposiciones legales que reglamenten el ejercicio profesional de la arquitectura y profesiones auxiliares;*
- h) *Resolver en segunda instancia los recursos sobre las decisiones que dicten los Consejos Seccionales;*
- i) *Elaborar y mantener un registro actualizado de arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura;*
- j) *Emitir conceptos en lo relacionado con estas profesiones, cuando así se le solicite, para cualquier efecto;*
- k) *Definir los requisitos que deban cumplir los arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura para obtener la matrícula profesional o el certificado de inscripción profesional;*
- l) *Fijar los derechos de matrícula y certificados de inscripción profesional de forma equilibrada y razonable para cubrir los gastos que ocasione el funcionamiento del Consejo Nacional y el de las respectivas seccionales. Derechos que no podrán exceder de la suma equivalente a un (1) salario mínimo legal mensual vigente. Sobre estos recursos ejercerá el debido control la Contraloría General de la República;*
- m) *Aprobar su propio presupuesto y el de los respectivos consejos seccionales;*
- n) *Promover la actualización, capacitación, investigación y calidad académica de la arquitectura y profesiones auxiliares;*
- o) *Vigilar y controlar el ejercicio profesional de los arquitectos y de los profesionales auxiliares de la arquitectura;*
- p) *Crear los Consejos Seccionales de Arquitectura y Profesiones Auxiliares.*

En aplicación de las normas anteriormente señaladas, y en ejercicio de sus facultades legales, el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares ha emitido varias disposiciones, en donde se regulan aspectos relacionados con su manejo organizacional, administrativo, presupuestal y financiero, todo con el fin de procurar el cumplimiento de sus cometidos constitucionales, legales y reglamentarios y proveer por el cumplimiento de sus fines esenciales y deberes legales dado el riesgo social que implica el ejercicio profesional de la Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, y ha acudido a diferentes entes gubernamentales que han emitido en el marco de sus competencias pronunciamientos, *que han reconocido que el CPNAA no pertenece a la rama Ejecutiva y tampoco hace parte del Presupuesto General de la Nación.*





## 2.1. Misión y Visión

### Misión:

Entidad líder que promueve el ejercicio idóneo y socialmente responsable de los arquitectos y profesionales auxiliares, a través de alianzas y procesos de comunicación efectivos en el beneficio de las comunidades.

### Visión:

En el 2022 seremos reconocidos como una entidad transparente y líder, que, a través de su gestión, promueve el ejercicio idóneo y socialmente responsable de los arquitectos y profesionales auxiliares, generando confianza en las comunidades

## 2.2. Planeación Estratégica 2019- 2022

Con el propósito de cumplir esa misión, en sesión de Sala Plena de fecha 06 de julio de 2018, los señores miembros de la Sala Plena aprobaron el Plan Estratégico 2019-2022, para lo cual decidieron abordar dos objetivos y acciones para su logro así:

**Objetivo 1:** Generar estrategias y consolidar alianzas que nos permitan ser reconocidos como líderes en la promoción del ejercicio ético, idóneo y socialmente responsable de los arquitectos y profesionales auxiliares

Acciones Propuestas:

- ✓ Establecer alianzas con el gobierno, gremios, entidades educativas, sector productivo y social para fortalecer el ejercicio ético, idóneo y socialmente responsable de los arquitectos y profesionales auxiliares.
- ✓ Construir instrumentos que contribuyan al ejercicio ético, idóneo y socialmente responsable.
- ✓ Implementar estrategias de comunicación para promover el ejercicio ético, idóneo y socialmente responsable y fortalecer el posicionamiento de la marca CPNAA.

**Objetivo 2:** Implementar procesos innovadores que permitan optimizar la eficiencia de la entidad.

Acciones Propuestas:

- ✓ Actualizar de forma permanente la tecnología para ofrecer productos y servicios de mayor calidad.
- ✓ Adaptar procesos organizacionales a los retos y desafíos que requiera la entidad.
- ✓ Revisar y actualizar el programa de gestión documental de la entidad.

## 3. Marco Normativo

El CPNAA tiene en cuenta la normatividad nacional vigente, tal como se desprende de la matriz legal que se actualiza de forma permanente, en el aplicativo de gestión de calidad Kawak.

## 4. Metodología para la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Con el objeto de alinearse con las iniciativas del Gobierno Nacional en materia de lucha contra la corrupción, el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos para la vigencia 2021.

Para lograrlo, se deben desarrollar herramientas que permitan que los procesos internos y externos del **CPNAA** sean efectivos, pertinentes y oportunos y estén dirigidos a establecer controles e implementar estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de la Entidad; por consiguiente, el presente plan comprende los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de Trámites



- Rendición de Cuentas
  - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
  - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- 
- ✓ El primero de los componentes hace referencia a la metodología para la identificación de los riesgos de corrupción y los otros a los que está expuesta la entidad.
  - ✓ El segundo componente está centrado en la racionalización de trámites que son definidos desde la Dirección Ejecutiva con el apoyo de las demás áreas de cara a las funciones de cada una de éstas.
  - ✓ Un tercer componente que está ligado a la necesidad de dar a conocer a la ciudadanía todo lo que está realizando la entidad para su propio beneficio, trabajando para que participe, se exprese y permita el desarrollo de un buen gobierno; este componente corresponde a la rendición de cuentas que es fundamental para crear un empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, lo que propicia la transparencia y la confianza en las instituciones.
  - ✓ El cuarto componente está fundamentado en la estrategia de servicio al ciudadano, el cual da cuenta de las actividades que desarrolla la entidad a su interior para mejorar la calidad y la accesibilidad de los trámites y servicios y para garantizar altos niveles de satisfacción. Y el quinto promueve el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Adicional a estos cuatro componentes, el **CPNAA** formula recomendaciones generales e impulsa otras iniciativas que fortalezcan el desarrollo de la transparencia, la participación de la ciudadanía y la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

#### 4.1. Alcance:

Este plan aplica a todos los trabajadores y terceros del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, en la ejecución de todas sus actividades y cumplimiento de sus funciones y obligaciones.

#### 4.2. Objetivos

##### 4.2.1. Objetivo General

Desarrollar mecanismos y herramientas que permitan monitorear y dar cuenta de la buena gestión, del compromiso con el servicio público y de la transparencia del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, a través de acciones concretas en la lucha contra la corrupción

##### 4.2.2. Objetivos Específicos:

- Buscar de manera permanente la transparencia de la gestión del CPNAA en concordancia con los valores del código de ética institucional
- Estructurar el mapa de riesgos con los responsables de cada proceso quienes se encargarán, junto con el asesor externo para el SGC, de establecer las medidas para controlarlos, evitarlos y definir las acciones para mitigarlos. Dichos dueños de área o proceso, son los responsables de establecer los criterios generales de identificación y de prevención de los riesgos del CPNAA
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procesos del CPNAA.
- Buscar mecanismos que permitan la permanente interacción entre el CPNAA, los ciudadanos y los actores interesados en la gestión y sus resultados.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información.





### 4.3. Descripción de los componentes del Plan



Fuente: Tomado de: modelo estratégica plan anticorrupción- Presidencia de la República

#### 4.3.1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Para la construcción del mapa de riesgos, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Identificación de riesgos de cada proceso
- Análisis del Riesgo: Mediante calificación de la Probabilidad de materialización de los riesgos y el impacto
- Valoración del Riesgo
- Definición de controles y/o acciones para abordar riesgos
- Seguimiento de los riesgos y de las acciones

Para la elaboración del mapa de riesgos en el CPNAA se utilizó la metodología de trabajo establecida a través del sistema de gestión de calidad en el aplicativo KAWAK. Como metodología, a través de reuniones periódicas con los responsables de cada proceso, se analiza la información de los procedimientos, operaciones permanentes y esporádicas, puntos de control, resultados de períodos anteriores, entre otros, con el fin de identificar las situaciones que podrían constituirse en posibles riesgos para la entidad. Una vez definidos estos riesgos, se procede a calificar tanto la probabilidad de ocurrencia (frecuencia con la que puede presentarse un evento) como el impacto que la materialización del riesgo podría tener en la Entidad. Con base en la combinación de estos dos factores (probabilidad e impacto), se valora inicialmente el riesgo y se procede a definir los controles existentes que en algún momento podrían disminuir la probabilidad, el impacto o ambos. Esto da como resultado una nueva valoración que sirve como guía para la priorización en la toma de acciones preventivas orientadas a disminuir la probabilidad de materialización del riesgo o a disminuir el impacto que la materialización del mismo podría tener en los resultados de los procesos.

**4.3.1.1. Identificación de riesgos de corrupción:** Para esta etapa de calidad, los responsables de cada área identifican los diferentes riesgos de sus procesos se hace la descripción del mismo, sus causas, calificación, controles y plan de tratamiento.

**4.3.1.2. Tipificación del riesgo:** Con el fin de valorar los riesgos encontrados se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

Componentes	Definición de los componentes
-------------	-------------------------------





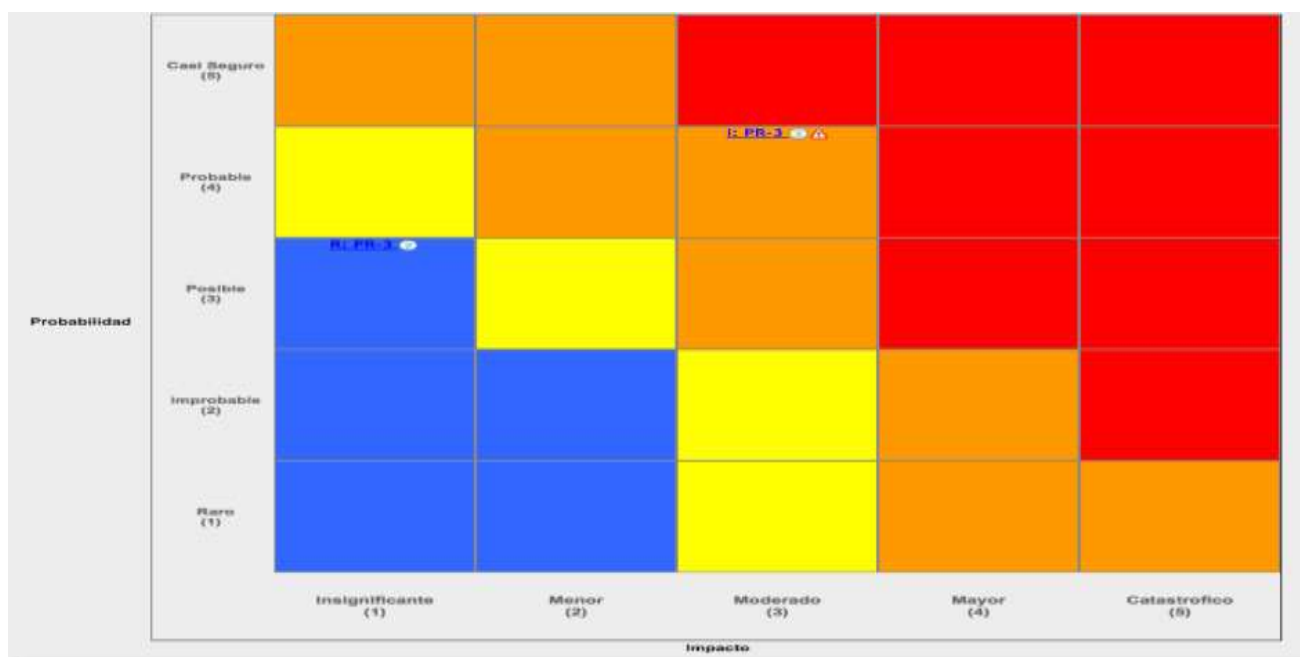
Riesgo	Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda alterar el cumplimiento de los propósitos del proceso en beneficio propio o de un tercero y pueden ser de origen interno o externo.
Descripción del riesgo	Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.
Qué genera el Riesgo	Es la descripción de la consecuencia que genera el riesgo al no mitigarlo

#### 4.3.1.3. Consecuencias o impactos que genera el riesgo:

NIVEL	RANGO	DESCRIPCIÓN
5	Catastrófico	Pérdidas de confianza e imagen institucional enormes. Pérdidas económicas enormes
4	Mayor	Pérdidas de confianza e imagen institucional mayores. Pérdidas económicas mayores
3	Moderado	Pérdidas de confianza e imagen institucional medias. Pérdidas económicas medias
2	Menor	Pérdidas de confianza e imagen institucional bajas. Pérdidas económicas bajas
1	Insignificante	Pérdidas de confianza e imagen institucional mínimas. Pérdidas económicas mínimas

Fuente: Norma AS/NZ4360

**4.3.1.4. Probabilidad de que ocurra el riesgo:** A continuación, se muestra la escala de calificación que se maneja a través del aplicativo para la administración del SGC, SGSST y SGSI KAWAK:



IDENTIFICADOR	RANGO
Rojo	Extremo
Naranja	Alto
Amarillo	Moderado
Verde	Bajo

NIVEL	RANGO	DESCRIPCIÓN
5	Casi seguro	La expectativa de que ocurra se da en todas las circunstancias
4	Probable	Probabilidad de ocurrencia en la mayoría de las circunstancias





3	Posible	Puede ocurrir
2	Improbable	Podría ocurrir algunas veces
1	Raro	Puede ocurrir solo bajo circunstancias excepcionales

Estas gráficas esquematizan la calificación de la severidad del riesgo. Con esta información, se establecen las políticas y acciones que se deberían utilizar para un adecuado manejo del riesgo que evite que este ocurra. Para poder identificarlo de manera sencilla, se han determinado indicadores de color para el riesgo de la siguiente manera: Niveles:

#### 4.3.1.5. Actividades Propuestas para evitar la materialización del riesgo:

##### 4.3.1.5.1. Sistema de Gestión de Calidad

Desde el 6 de noviembre de 2008 el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares recibió la certificación de calidad ISO 9001:2000 – NTC – ISO 9001:2000 aplicable a las siguientes actividades: “Fomento, promoción, control y vigilancia del ejercicio de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares en el ámbito nacional, propendiendo por la responsabilidad social de la profesión”, la cual fue renovada y actualizada a versión 2015 y renovado bajo el Certificado No. SC5502-1 con fecha de 10 de octubre de 2020 por parte de ICONTEC.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del CPNAA es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, enmarcada dentro del plan estratégico de la entidad. Se adopta enfocado en los procesos que se surten al interior de la entidad y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

El Sistema de Gestión de la Calidad se ha establecido para dirigir y controlar la gestión del CPNAA con respecto a la calidad y corresponde al conjunto de estrategias, documentos y otras actividades implementadas con el fin de cumplir los objetivos corporativos de la institución y el logro de la satisfacción de nuestros usuarios.

De otro lado, el Consejo integró al SGC un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) con el propósito de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad, tanto de la información como de los sistemas implicados en su tratamiento dentro de una entidad. La implementación de un SGSI apoya y gestiona la adecuada administración de la información vital de la entidad, define y establece políticas y procedimientos encaminados con los objetivos y permite minimizar los riesgos que se decidan asumir.

Atendiendo a las dinámicas propias de nuevas tecnologías en la nube, movilidad, integración de datos, nuevos sistemas de información más ágiles y adaptabilidad tecnológica, el CPNAA implementó el uso de la licencia y el servicio de hosting junto con el aplicativo **KAWAK**, el cual contiene herramientas transversales y módulos de SGC, SGSI y SG-SST.

Aunado a lo anterior, el **CPNAA** ha implementado políticas de seguridad de la información en lo referente a:

- Control de acceso a la información.
- Desarrollo seguro.
- Escritorio limpio y pantalla limpia.
- Protección de datos personales.
- Protección de dispositivo propio (BYOD).
- Relaciones con proveedores.
- Respaldo de la información.
- Servicios de computación en la nube.
- Transferencia o intercambio de información.
- Uso aceptable de activos de información.
- Uso de controles criptográficos y gestión de llaves criptográficas.
- Uso de servicio de acceso a internet.



SC 5502-1



- Uso de servicios de correo electrónico.

Estas políticas tienen el objetivo de implementar un lenguaje común en lo referente a la seguridad de la información, que es apoyado directamente con el óptimo desempeño de todos sus equipos en software, hardware y recurso humano.

La entidad ha venido desarrollando diferentes actividades que permitan mitigar los riesgos presentados en los procesos misionales y de apoyo que conforman el mapa de procesos, así como en los procedimientos directamente relacionados con la contratación de la entidad, dentro de los cuales se resaltan principalmente los siguientes:

- Actualizar la metodología de gestión de riesgos de corrupción de manera permanente.
- Divulgar tanto la metodología ajustada como el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad
- Realizar el seguimiento a la gestión del CPNAA frente a los riesgos de corrupción, a lo largo del año.
- Implementar controles a través del seguimiento de indicadores en la herramienta para administración documental del SGC de la entidad.
- Robustecer el ejercicio de autocontrol a través de campañas de comunicación internas que trabajen en el fortalecimiento de la ética y los valores.
- Fortalecer los procedimientos de seguridad para salvaguardar la información institucional y bienes de la Entidad.
- Consolidar en el CPNAA una cultura ética basada en valores.

#### 4.3.1.5.2. Valores corporativos

En marzo de 2007, el CPNAA expide la resolución No. 23 “*Por la cual se adopta la Carta de Valores y Compromisos Éticos del Consejo Profesional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares*”, documento que tiene por objeto establecer los valores y principios que deben enmarcar las conductas y las acciones orientadoras de la función que el legislador ha otorgado al CPNAA desarrolladas por todos los miembros del Consejo, trabajadores y en general las personas que presten servicios bajo cualquier modalidad en la entidad.

**Principios éticos:** En sentido ético o moral llamamos principio a aquel “juicio práctico que deriva inmediatamente de la aceptación de un valor”. Los principios éticos que enmarcan las conductas del CPNAA son: Respeto, Probidad y Buena fe

**Valores éticos:** Son cualidades que otorgamos a formas de ser y de actuar que las hacen deseables como características nuestras y de los demás dado que son básicos en la construcción de una convivencia democrática en el marco de los derechos humanos. Los valores éticos que enmarcan las conductas del CPNAA son: Transparencia, Respeto, Responsabilidad, Compromiso, Justicia, Honestidad, Confianza, Tolerancia y Solidaridad.

Por otro lado, el CPNAA estructuró un **ideario ético de valores** que promueve como pilares del comportamiento para arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura los siguientes:

- a) Compromiso
- b) Honestidad
- c) Diálogo
- d) Equidad
- e) Respeto
- f) Responsabilidad

Los valores corporativos aplican tanto en el ejercicio de la profesión, como también en la gestión del Talento Humano, incorporando conductas asociadas que se materializan en acciones en nuestro desempeño diario, así:

#### 1. Compromiso





Los trabajadores y terceros del CPNAA, comprendemos la importancia de nuestras funciones, estamos en la disposición de resolver las necesidades de los ciudadanos con los que nos relacionamos diariamente.

## 2. Honestidad

Los Colaboradores del CPNAA, actuamos siempre con fundamento en la verdad, cumplimos nuestros deberes con transparencia, favoreciendo los intereses de la entidad, actuamos de forma coherente con lo que pensamos y con las funciones a nuestro cargo, generando credibilidad y confianza.

## 3. Diálogo

Los trabajadores y terceros del CPNAA, siempre estamos dispuestos a escuchar y atender las solicitudes de los usuarios, incorporando en nuestras actividades el diálogo continuo y permanente, nos ponemos en el lugar del otro para incrementar el nivel de satisfacción al usuario.

## 4. Equidad

Los trabajadores y terceros del CPNAA, consideramos que la igualdad en los derechos y deberes, permiten que se tomen las mejores decisiones de forma justa e imparcial, con el fin de superar las desigualdades sociales existentes.

## 5. Respeto

Los trabajadores y terceros del CPNAA, reconocemos y tratamos de forma digna a todas las personas, comprendiendo sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

## 6. Responsabilidad

Los trabajadores y terceros del CPNAA, actuamos con responsabilidad y garantizamos que los recursos públicos sean usados correctamente.

Como complemento, las actividades que se han desarrollado al interior de la entidad, las cuales permiten mitigar los riesgos presentados en los procesos misionales y de apoyo que conforman el mapa de procesos, se incluyen los temas relacionados con Talento Humano:

- Planeamos y desarrollamos el plan de Capacitación y Bienestar de la entidad para garantizar el progreso del talento humano de la entidad.
- Valoramos y protegemos el Talento Humano de la entidad, garantizando la competencia y bienestar.
- Gestionamos el conocimiento y promovemos la integridad.
- Efectuamos nuestras actividades bajo un ambiente de trabajo saludable, seguro y de manera responsable con el medio ambiente y los trabajadores.
- Implementamos planes y programas en busca de promover y prevenir los riesgos asociados a el desempeño de las funciones de cada trabajador.
- Efectuamos la medición del clima laboral y riesgo psicosocial con una periodicidad anual, para estructurar el plan de trabajo.
- Evaluamos periódicamente el desempeño, como base para el mejoramiento continuo.
- Garantizamos que a través del programa de inducción y reinducción el Talento Humano de la entidad conozca los lineamientos funcionales descritos en el Reglamento Interno de Trabajo.
- En tiempo de emergencia sanitaria, tomamos todas las medidas establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital para mitigar la propagación de la misma en los trabajadores de la entidad y sus familias.

### 4.3.1.5.3. Manual de Contratación y Supervisión.

La actividad contractual del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares en ejercicio de la función administrativa, se ciñe en cuanto a los procesos de selección, celebración y ejecución de sus contratos, a los postulados instituidos por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, Ley 1882 de 2018 y demás normas que las modifiquen,





adicionen o deroguen, y en las materias no reguladas en dichas Leyes, a las disposiciones civiles y comerciales. De acuerdo con el artículo 23 de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, las actuaciones de quienes intervengan en la contratación estatal se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, transparencia y responsabilidad y conforme a los postulados que rigen la función administrativa. El CPNAA tiene la competencia para la dirección general y la obligación de ejercer el control y vigilancia de la ejecución de los contratos para lograr el cumplimiento de estos en los términos del artículo 14 de Ley 80 de 1.993. Es así como las normas de selección para la escogencia de los contratistas, deben propender por el establecimiento de procedimientos y etapas necesarias para asegurar la selección objetiva de la propuesta más favorable para el CPNAA, tal como lo dispone el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007.

En virtud de lo anterior, el CPNAA cuenta con un manual de contratación y supervisión, guía de gestión y orientación en el desarrollo de su actividad contractual, buscando garantizar que la adquisición de bienes y servicios para el cumplimiento de los fines institucionales, se realice con los más altos niveles de eficiencia y efectividad y que la supervisión de los contratos se realice conforme a las normas legales, buscando el cumplimiento de los fines estatales. En el mencionado manual se señalan las funciones internas en materia contractual, las tareas que deben acometerse por virtud de la delegación o desconcentración de funciones, así como las que se derivan de la vigilancia y control de la ejecución contractual, constituyéndose en una herramienta de trabajo para los trabajadores y contratistas del CPNAA, y de manera especial para aquellos encargados de adelantar los trámites que día a día demandan ambos procesos. El Manual de Contratación y Supervisión del CPNAA se diseña como una guía para los trabajadores de la entidad en el manejo de los procesos que de manera usual se adelantan, con fundamento en las disposiciones que rigen actualmente la contratación de la Administración Pública, integrando elementos como la caracterización, el procedimiento y la documentación soporte que permite la estandarización de los procesos.

#### 4.3.1.5.4. Estudios Previos y tipificación de riesgos

En el desarrollo del proceso de contratación del CPNAA, se ha previsto una etapa precontractual que tiene como objetivo la planeación y preparación del proceso contractual y comprende entre otros aspectos, la elaboración del plan anual de adquisiciones, el análisis de los precios del mercado, la realización de estudios previos, las autorizaciones y /o licencias, en el evento de ser necesaria la elaboración de pliegos de condiciones y el subproceso de selección de contratistas. Así pues, las dependencias que requieren el bien o servicio a contratar, son las encargadas de planear la contratación de sus necesidades mediante la realización de los estudios y documentos previos, donde se definen las especificaciones técnicas, el objeto a contratar, el rubro presupuestal, los estudios de costos, el análisis del sector y en general todos los aspectos a tener en cuenta en el futuro contrato a suscribir, los cuales serán de mayor o menor complejidad según la naturaleza y características del objeto contractual.

El CPNAA cuenta en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con los formatos de “Estudios Previos”, a través del cual las dependencias pueden estructurar los estudios y documentos previos de cada proceso contractual de manera estandarizada, en el cual adicionalmente se realiza la tipificación, estimación, y asignación de los riesgos previsible que puedan afectar el equilibrio económico del contrato, actividad que debe realizarse para cada caso concreto y atendiendo los lineamientos del Manual adoptado por Colombia Compra Eficiente, en razón que los riesgos varían dependiendo del objeto de la contratación.

Se entienden como riesgos involucrados en la contratación, todas aquellas circunstancias que, de presentarse durante el desarrollo y ejecución del contrato, puedan alterar el equilibrio financiero del mismo; así el riesgo será previsible en la medida en que el mismo sea identificable y cuantificable.

#### 4.3.1.5.5. Publicación en el portal COLOMBIA COMPRA EFICIENTE SECOP II

El CPNAA, en aras de garantizar los principios de transparencia y pluralidad en el desarrollo de sus procesos de contratación y cuando la ley así lo determina, además a dar estricta aplicación en sus procesos contractuales a las normas vigentes en la materia, utilizar los manuales y guías emanados de Colombia Compra Eficiente, adelanta sus actuaciones administrativas contractuales y publica los documentos relacionados con los procesos de contratación pública adelantados, tanto en su etapa



precontractual, como contractual y post contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP I y II y en el sitio web institucional.

#### 4.3.2. Segundo Componente: Racionalización de trámites

La estrategia que se va a desarrollar tiene como objetivo mejorar el acceso y el acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad a través de sus trámites y servicios, en el marco de la política general de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, en virtud de la cual las entidades deben simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes y acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en sus procedimientos, entendiendo que todo aquello que sea innecesario afecta la eficiencia la eficacia y la transparencia en la administración pública y que a mayor cantidad de trámites y actuaciones aumenta la posibilidad de que se presenten situaciones de corrupción.

Se busca eliminar todo lo innecesario y absurdo, los cobros redundantes, las demoras sin justificación, entre otras, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante la entidad, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de ésta, fortaleciendo los principios, confianza legítima, transparencia y moralidad.

En virtud de lo anterior, el CPNAA ha adelantado las gestiones necesarias y pertinentes para ofrecer a sus usuarios y a la comunidad en general, servicios de trámites en línea desde su página web institucional, permitiendo facilitar la gestión de la entidad y garantizando a los interesados el acceso a sus servicios desde cualquier lugar del territorio nacional. Para ello, se ha realizado una revisión de los diferentes procesos tanto estratégicos, como misionales y de apoyo establecidos en el mapa de procesos de la entidad, para identificar los diferentes trámites misionales con posibilidad de intervenir, simplificar, estandarizar o automatizar, que propendan por la mejora en la eficiencia y eficacia institucional.

Dentro de los trámites que la entidad ha encontrado viables para intervenir, simplificar, estandarizar y automatizar mediante su gestión en línea, se encuentran:

1. Expedición Certificado de Vigencia Profesional Digital
2. Expedición Certificado de Vigencia Profesional Digital con Destino al Exterior
3. Expedición Matrícula Profesional de Arquitectura
4. Expedición de Matrícula Profesional de Arquitectura por convenio
5. Expedición Certificado de Inscripción Profesional
6. Expedición de Certificado de Inscripción Profesional por convenio
5. Expedición Licencia Temporal Especial
6. Expedición Renovación Licencia Temporal Especial
7. Activación de Matrícula Profesional de Arquitectura
8. Activación de Certificado de Inscripción Profesional
9. Expedición Duplicado Licencia Temporal Especial
10. Corrección o modificación del registro

##### 4.3.2.1. Estrategia de Racionalización de trámites:

Actualmente el **CPNAA** tiene convenios con Instituciones de Educación Superior con el fin de que sea expedida la matrícula profesional de Arquitectura y certificado de inscripción profesional en la fecha en que se otorga el título académico a los Arquitectos y Profesionales Auxiliares de la Arquitectura para que ejerzan legalmente la profesión. Es por ello que de acuerdo a la optimización que se realizó en el módulo de convenios en el año 2020, que tenía como objetivo para las IES la simplificación de actividades, disminución de tiempos internos y permitirles a los posibles graduandos realizar el pago de su solicitud de Matrícula profesional y/o Certificado de inscripción profesional con un mayor plazo.

Para esta vigencia se continuará fortaleciendo los convenios con las Instituciones de Educación Superior para que más IES se acojan a los convenios y las que tienen convenio actualmente lo utilicen.

Se actualizará el procedimiento de atención de solicitudes en el sistema de gestión de calidad, con el fin de optimizar y simplificar actividades, disminuir tiempos y generar nuevas tipologías que permitan prestar un mejor servicio al ciudadano.



El trámite de Licencia Temporal Especial y renovación se actualizó para tramitar en línea.

El trámite de modificación en el registro se actualizó para tramitar en línea.

El trámite de Certificado de vigencia con destino al exterior se actualizó para tramitar en línea.

El **CPNAA** actualizó la página web, que tiene como objetivo optimizar procesos, disminuir tiempos y simplificar actividades.

El **CPNAA** actualizó el módulo PQRS para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El **CPNAA** expide la matrícula profesional de Arquitectura, certificado de inscripción profesional y licencia temporal especial en formato digital teniendo en cuenta los lineamientos Decreto 2106 de 2019.

El **CPNAA** expide el certificado de vigencia profesional digital en línea, por medio del cual se informa que el profesional de la Arquitectura y/o profesional auxiliar, se encuentra registrado, así mismo se indica si presenta algún tipo de sanción disciplinaria.

Con el fin de promover el ejercicio legal de la arquitectura y sus profesiones auxiliares, y en cumplimiento del decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 el CPNAA ha dispuesto la “Consulta de registro de arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura”, que permite a los ciudadanos validar si un profesional se encuentra debidamente registrado y, por lo tanto, está habilitado para ejercer.

En aras de agilizar el conocimiento y trámite de las actuaciones adelantadas en los procesos disciplinarios de competencia del CPNAA a sus intervinientes, se continua utilizando la cuenta de correo [procesosdisciplinarios@cpnaa.gov.co](mailto:procesosdisciplinarios@cpnaa.gov.co) para el envío de comunicaciones, citaciones y con ello además fortalecer los medios de notificación y/o comunicación por este medio y con ello contar con la asistencia y reprogramación de las diligencias propias de estas actuaciones y de recaudo probatorio que se programen tanto en la ciudad de Bogotá, D.C. como fuera de la sede del CPNAA a nivel nacional. Así mismo a los sujetos procesales, se propenderá por remitirles por el medio más expedito de la citada cuenta y a sus correos electrónicos, el expediente y copias que soliciten de manera digital, en los términos de los artículos 26 a 29 y 35 de la Ley 1768 de 2015, en particular a los estudiantes de los Consultorios Jurídicos de IES que cuentan con facultad de derecho y que pueden actuar y son designados como defensores de oficio en los procesos disciplinarios, cuando el investigado no designe uno de su confianza o si lo solicita.

Se implementó el servicio de correo electrónico certificado, utilizado por la Subdirección Jurídica para el manejo de sus procesos, el cual cuenta con valor de prueba.

#### **4.3.3. Tercer Componente: rendición de cuentas.**

Con el fin de fortalecer la transparencia en el sector público, la responsabilidad de los gobernantes y para el caso del CPNAA de los trabajadores y asegurar el acceso a la información como requisito básico, el CPNAA aplica herramientas de las TIC que facilitan el acceso a la información de la entidad por parte de sus diferentes grupos de interés y de la ciudadanía en general.

La estrategia desarrollada por el CPNAA para garantizar el mecanismo de rendición de cuentas, que además permite mitigar los riesgos y garantizar la transparencia en la gestión de la entidad, ha sido publicar en su página web institucional información que permita a la comunidad conocer, revisar y hacer seguimiento del manejo, ejecución y desarrollo de los diferentes proyectos en cada vigencia.

Para ello, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el CPNAA como órgano del estado en su página web <https://cpnaa.gov.co> cuenta con la siguiente información:

- Descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, sede y horario de atención al público;
- Presupuesto, ejecución presupuestal y plan de gasto público.
- Directorio de trabajadores de la entidad con sus datos de contacto.





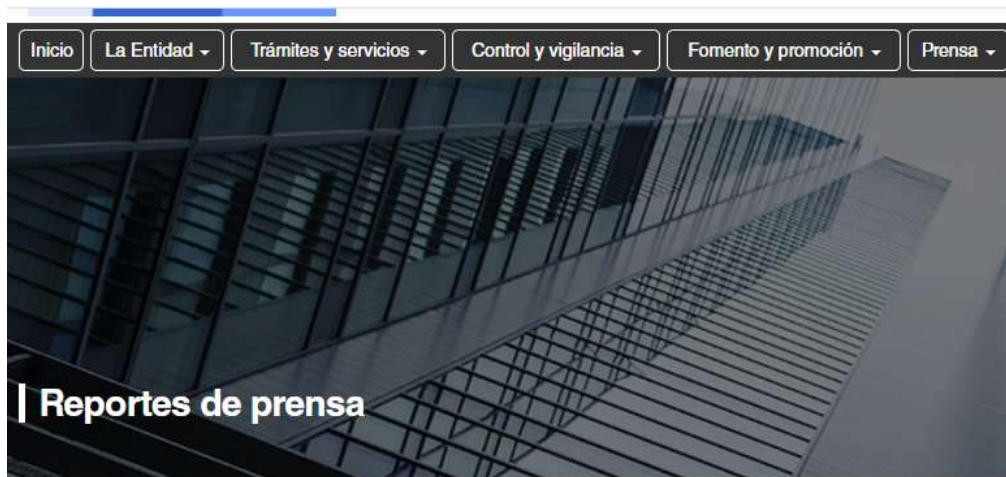
- Normatividad, políticas, lineamientos, manuales y planes.
- Plan estratégico, plan de acción, plan anual de adquisiciones, informe de gestión.
- Contratación.
- Trámites y servicios.
- Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Opiniones

La página web institucional, cuenta con un menú principal, que permite acceder a cada uno de los componentes de información, tramites, noticias y servicios de la entidad:



Para facilitar el ejercicio del control social por parte de los ciudadanos y como medio para la rendición de cuentas, el CPNAA publica su informe de gestión completo en su página web, en redes sociales y en sus medios de comunicación interna, de modo que permite y facilita la evaluación de la gestión.

Adicionalmente, las secciones de prensa y noticias, constituyen un espacio abierto para que la comunidad se entere de las actividades propias del CPNAA en cada uno de sus frentes:



[Sin categoría > Reportes de prensa](#)

21 septiembre, 2020

En esta sección podrá encontrar las noticias más importantes del día

[Suscríbese al reporte diario de prensa CPNAA](#)

— Febrero 2021



SC 5502-1



cpnaa.gov.co/noticias/

## Noticias

Noticias > Noticias

10 junio, 2020

Año  Mes

jueves, 10 de diciembre de 2020

**> ESPACIOS PARA LO MODERNO. Asimilación del movimiento moderno en la renovación urbana y arquitectónica del país**

El Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares invita a todos los profesionales de la Arquitectura a participar en el dialogo virtual del...

jueves, 19 de noviembre de 2020

**> Conversatorio "La ética profesional, un camino para hacerle frente a la corrupción en Colombia",**

El Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares (CPNAA) invita al conversatorio "La ética profesional, un camino para hacerle frente a la corrupción..."

viernes, 6 de noviembre de 2020

**> Homenaje a la vida y obra del arquitecto Enrique Triana Uribe.**

La sección de Transparencia y Acceso a información Pública recoge en un espacio la información que debe estar disponible a la ciudadanía.

cpnaa.gov.co/transparencia/

## Transparencia y acceso a la Información pública

Transparencia > Transparencia y acceso a la información pública

12 junio, 2020

**Mecanismos de contacto**

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Localización física, satelitales o regionales, horarios y días de atención al público
- Correo electrónico para notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@cpnaa.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cpnaa.gov.co)
- Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales
- Carta de Tratamiento

**Información de interés**

- Publicación de Datos Abiertos
- Estudios, investigaciones y otras publicaciones
- Consultas
- Preguntas y respuestas frecuentes
- Sonando
- Noticias
- Información para niños, niñas y adolescentes
- Declaración de renta y complementarios de funcionarios públicos

**Estructura orgánica y talento humano**

- Misión, visión, funciones y deberes
- Procesos y Procedimientos
- Estructura orgánica
- Manuales de Funciones
- Directorio
- Cartas de Empleo
- Licenciamientos para la implementación del trabajo
- Evaluación de desempeño

**Normatividad**

- Ley 435 de 1996
- Ley 1708 de 2015
- Decretos
- Acordados
- Resoluciones
- Circulares

**Presupuesto**

- Presupuesto General y Ejecución anual: [ver lista histórica anual](#)
- Estados Financieros
- Contabilidad
- Actos Administrativos Modificaciones
- Recomendación

**Planificación**

- Planificación
- Planes, políticas, programas y manuales
- Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño
- Plan de Gasto Público
- Documentos en Planificación

Con el fin de garantizar el acceso a la información que desarrolla la entidad, orientada al fomento del ejercicio de la profesión dentro de los postulados de la ética profesional, así como a la promoción de la actualización, capacitación, investigación y calidad académica de la arquitectura y profesiones auxiliares, durante la vigencia 2021 el CPNAA continuará publicando oportunamente la información relacionada con sus acciones y resultados.





En este sentido, en sus medios de comunicación se divulgará la programación de actividades y eventos, noticias y documentos de interés general.

Mensualmente el CPNAA informará el resultado de avance de su plan de acción y anualmente un informe sobre el resultado de avance de su plan estratégico, los cuales serán publicados en la sección de Planeación Gestión y Control: <https://cpnaa.gov.co/planeacion/>



Finalmente, el CPNAA publica en la página web los resultados de la “Encuesta de atención al usuario”, que revela el porcentaje de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que presta la entidad.



#### 4.3.3.1. Evaluación y seguimiento en el proceso de rendición de cuentas:

El CPNAA realiza de manera permanente encuestas de satisfacción que permiten medir su capacidad de gestión y la calidad de sus servicios. Para el año 2021 realizará encuestas para medir el nivel de satisfacción de los siguientes servicios: Certificado de vigencia profesional digital, expedición de matrícula profesional y certificado de inscripción profesional, actividades de fomento y promoción y actuaciones adelantadas en el marco de su potestad disciplinara, las cuales se consolidarán de manera semestral y se realizarán informes que serán presentados a la alta dirección con el fin de generar acciones que permitan la toma de decisiones para el mejoramiento de los procesos en aquellas actividades donde se evidencien falencias. Los resultados de la medición serán socializados y puestos al alcance de la comunidad a través de la página web.





### 3.3.4. Cuarto componente: Mecanismos para la atención al ciudadano

El CPNAA se ha preocupado en su gestión por garantizar una adecuada y oportuna atención al ciudadano, mediante la implementación de las siguientes estrategias:

- Atención al público en las oficinas del CPNAA ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C., en la carrera 6 No. 26b-85 oficinas 201, 301 y 401 en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. donde se cuenta con una dependencia encargada de recibir solicitudes, 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.
- Atención telefónica al público en el PBX (57-1) 3502700 en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. para atender las diferentes solicitudes de los usuarios y donde se brinda información relacionada con los servicios de la entidad.
- Módulo PQRS en nuestro sitio web, ubicado en el link Atención al Ciudadano, y que detalla que los ciudadanos podrán hacer llegar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y opiniones al Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de su página web [www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co).
- Servicio de chat en el horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
- Creación de un espacio en la página web institucional de Información de preguntas frecuentes, donde se resuelven las inquietudes más comunes relacionadas con el funcionamiento y servicios de la entidad.
- Actualización permanente de noticias y eventos relacionados con la arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, donde la comunidad puede monitorear las diferentes actividades de su interés.
- Análisis de las inquietudes, inconformidades y reclamos presentados, así como a las encuestas de satisfacción de los usuarios, permitiendo identificar oportunidades de mejora al proceso de Atención al Cliente en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y la aplicación de acciones preventivas que permitan mejorar la gestión de la entidad.
- Desarrollo de actividades a nivel nacional de fomento y promoción del ejercicio de la profesión de la Arquitectura y Profesiones Auxiliares, dentro de los postulados de la ética profesional, donde se dan a conocer las funciones y servicios del CPNAA. Comunicación a través de nuestras redes sociales a través de los siguientes links:
  - <https://www.facebook.com/CPNAA>
  - <https://twitter.com/CPNAA1>
  - <https://www.youtube.com/c/CPNAA1>
  - <https://instagram.com/cpnaa/>
  - [https://www.linkedin.com/groups/CPNAA-Consejo-Profesional-Nacional- Arquitectura](https://www.linkedin.com/groups/CPNAA-Consejo-Profesional-Nacional-Arquitectura)
- La entidad da a conocer tanto sus servicios como sus resultados a través de una estrategia de free press.
- En la página de Facebook, se instaló el botón “Contactarnos” que permite enviar mensajes direccionados al CPNAA.
- Comunicaciones: En la página web del CPNAA se encuentra publicada para consulta de toda la



comunidad, la siguiente información de interés general:

- Portafolio de servicios de la entidad.
  - Procedimiento para el trámite en línea y en oficina, de los siguientes servicios que ofrece la entidad, con indicación de horarios de atención y plazos.
- Trámite de matrícula profesional de arquitectura:  
<https://cpnaa.gov.co/matricula-profesional-de-arquitecto-d69/>
- Trámite de certificado de inscripción profesional  
<https://cpnaa.gov.co/certificado-de-inscripcion-profesional-profesional-auxiliar-de-la-arquitectura/>
- Trámite de activación de matrícula o certificado de inscripción  
<https://cpnaa.gov.co/activacion-de-matricula-profesional-y-certificado-de-inscripcion-profesional/>
- Trámite de certificado de vigencia profesional digital  
<https://cpnaa.gov.co/certificado-vigencia-profesional-digital/>
- Trámite de certificado de vigencia con destino al exterior  
<https://cpnaa.gov.co/certificado-de-vigencia-profesional-con-destino-al-exterior/>
- Trámite de Licencia temporal y renovación de licencia  
<https://cpnaa.gov.co/tramite-licencia-temporal/>  
<https://cpnaa.gov.co/renovacion-licencia-temporal-especial-consignacion/>

El CPNAA cuenta con un calendario de trámites donde se establece la fecha límite de trámite:

- ✓ <https://cpnaa.gov.co/calendario-de-matriculas-d65/>

De acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 11 de 2020, por el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, se establecen los derechos por concepto de servicios:

- ✓ <https://cpnaa.gov.co/tarifas-de-servicios/>

En el 2021 con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos, se realizarán las siguientes actividades:

- Promover la suscripción de convenios con Instituciones de Educación Superior oficialmente reconocidas que ofrecen programas de Arquitectura y de Profesiones Auxiliares, para que los egresados Arquitectos y/ Profesionales Auxiliares obtengan su matrícula profesional y certificado de inscripción profesional desde la fecha en que obtienen el título académico, en aras de propender por un ejercicio legal.
- Incrementar la fecha límite de pago para que los posibles graduandos que se acogen a los convenios con las Instituciones de educación Superior, puedan realizar el pago con más tiempo para obtener su matrícula profesional y/o certificado de inscripción profesional desde la fecha en que obtienen el título académico.
- Capacitación a los trabajadores sobre cultura del servicio y comunicaciones internas, con el fin de fortalecer sus competencias y propender porque el usuario se sienta satisfecho con





la atención recibida.

#### 4.3.4.1. Procedimiento para derechos de petición

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

El derecho de petición es una solicitud verbal o escrita que se presenta ante una autoridad pública con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Este derecho es considerado como un derecho Constitucional fundamental que hace parte de los derechos inherentes a la persona humana y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. La petición irrespetuosa exime a las autoridades a resolver prontamente. Sirve cuando la persona natural o jurídica requiera a) información de interés general o particular; b) concepto en relación con las competencias de una dependencia; c) solicitar copia de documentos con información que reposen en las dependencias, siempre y cuando no sean reservados.

Su objetivo primordial es lograr una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del Estado y los particulares. Se busca con ello que las relaciones entre unos y otros no se limiten al esquema de gobernante - gobernado, sino otorgar a los ciudadanos instrumentos que permitan hacer realidad uno de los cometidos fundamentales de todo estado de derecho; que las autoridades estén al servicio de las personas! y es por esto que el derecho de petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas.

Las autoridades deben resolver las peticiones, ya sean de interés general o particular, en un plazo de 15 días hábiles. Una vez radicada una petición en cualquier dependencia del CPNAA se debe atender o dar traslado a la que se considere competente, la cual deberá tramitar la solicitud dentro de los términos establecidos, salvo que mediante comunicación al interesado y en cumplimiento del parágrafo del artículo 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ante la imposibilidad de responder dentro del término legalmente previsto, la dependencia fije un nuevo término para contestar. Si el motivo de la petición o consulta no es competencia de la dependencia que recibió la petición, se traslada a la que se estime competente y se le informa al peticionario, en cumplimiento del artículo 21 ibídem.

Si la información o documentación solicitada goza de reserva constitucional o legal, se comunicará al solicitante lo pertinente. La petición podrá ser presentada directamente por el peticionario o a través de apoderado debidamente constituido y acreditado, para lo cual deberá cumplir con los requisitos establecidos por el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que a la letra reza:

*“...Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:>  
Toda petición deberá contener, por lo menos:*

1. *La designación de la autoridad a la que se dirige.*
2. *Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
3. *El objeto de la petición.*
4. *Las razones en las que fundamenta su petición.*
5. *La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
6. *La firma del peticionario cuando fuere el caso.*


*PARÁGRAFO 1o. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.*



*PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta..."*

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el trabajador la expedirá.

El CPNAA podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo el formulario que para tal efecto se encuentra en el SGC.

<p>CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE ARQUITECTURA Y SUS PROFESIONES AUXILIARES </p>	<p><b>CONSTANCIA DERECHO DE PETICIÓN VERBAL</b></p>	<p>CÓDIGO: FO-AC-OO2 VERSIÓN:01 FECHA: Enero 26/17</p>
--	---	--

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que será recibida con anotación de la fecha y hora de su presentación y número y clase de los documentos anexos, la cual tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

El CPNAA no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Cuando a petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la ventanilla única de correspondencia y atención al usuario del CPNAA.

El CPNAA implementó el formulario denominado "Consolidado de atención al usuario" en aras de unificar, controlar y contar con un mecanismo de trazabilidad y monitoreo de las solicitudes de información que se reciben en la entidad mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos y redes sociales.



Si el solicitante desea copia de un documento por él seleccionado, deberá cancelar la tasa correspondiente (toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional). El plazo para responder la solicitud de expedición de copias es 10 días hábiles siguientes a la formulación de la petición.

Las normas que rigen el derecho de petición son:

- ✓ *Constitución Nacional, artículos 23 y 74 (Concordada y con notas de vigencia)*
- ✓ *Ley 1437 de enero 18 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en concordancia con la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.*
- ✓ *Ley 1474 de 2011*



- ✓ Decreto 0019 del 10 de enero de 2012
- ✓ Ley 1712 del 6 de marzo de 2014
- ✓ Decreto 103 del 20 de enero de 2015 que fuera compilado por el decreto 1081 del 26 de mayo de 2015
- ✓ Decreto 1166 del 19 de julio de 2016
- ✓ Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019

La prestación de servicios en línea exige que el CPNAA ofrezca a los usuarios información clara de los procedimientos y trámites que tiene a su cargo y el estado en que se encuentran, asegurando la respuesta tanto personalizada como electrónica y oportuna en todos los casos, el seguimiento a los inconvenientes que se presenten, y la consolidación de una base de datos, con el fin de tomar las medidas correctivas correspondientes, en aras de optimizar el servicio, razón por la cual como parte de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra el de “Atención de Solicitudes”, fundamental para el funcionamiento de las entidades estatales, y contemplado en la norma ISO 9001:2015, cuyo indicador es la oportunidad en la atención de derechos de petición con una meta de respuesta inferior al plazo exigido por la ley (13 días hábiles).

#### 4.3.5. Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso a la información, se implementó en la página web de la entidad el botón “Transparencia y Acceso Información Pública”, el cual permite acceder a la información principal de la entidad:

El CPNAA ha generado espacios de interlocución e interacción permanentes en doble vía con la comunidad mediante la implementación de los siguientes mecanismos:

- Atención a través del centro de contacto en la página web institucional, que permite a los usuarios mediante el diligenciamiento de un formulario, ingresar sus datos y realizar una consulta, solicitud de información, reclamo o sugerencia, que automáticamente es enviada al correo [info@cpnaa.gov.co](mailto:info@cpnaa.gov.co) para su trámite y respuesta por parte de la entidad.
- Creación de un espacio en la página web institucional de información de preguntas frecuentes, donde se resuelven las inquietudes más comunes relacionadas con el funcionamiento y servicios de la entidad.
- Espacio de participación en las redes sociales como Facebook, LinkedIn, Youtube e Instagram:

<https://www.facebook.com/CPNAA>

<https://twitter.com/CPNAA1>

<https://instagram.com/cpnaa/>

<https://www.linkedin.com/groups/CPNAA-Consejo-Profesional-Nacional-Arquitectura>

- Uso de la herramienta e-mail marketing como medio de comunicación directo que permite entregar información personalizada y de interés particular a los usuarios de los servicios de CPNAA, facilitando y fortaleciendo su relación con la entidad y mejorando la calidad del servicio.
- Envío de información personalizada y de interés particular a los usuarios de los servicios de CPNAA, a través de mensajes cortos de texto, vía teléfono celular (SMS), con contenido de servicio para facilitar su interacción con la entidad.

De esta manera la entidad garantiza que se dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control; que es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública; este proceso continuo y bidireccional genera espacios de diálogo entre el CPNAA y los ciudadanos sobre los asuntos públicos; y es un mecanismo permanente de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.



#### 4.3.5.1. Sistema de Gestión de Seguridad de la información:

Como componente integral al sistema de gestión de calidad, el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares implementó un sistema de gestión de seguridad de la información, cuyo propósito fundamental es fortalecer la seguridad de la información institucional a través de estrategias que reduzcan a niveles aceptables los riesgos que afectan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada.

Los sistemas de información, tecnología y comunicaciones, han fortalecido la política de seguridad de la información de la entidad, alineándola a la norma ISO 27001:2013. Como resultado, el **CPNAA** cuenta en la actualidad con la siguiente información:

- Diagnóstico de seguridad de la información del proceso de control y vigilancia de matriculas
- Definición del alcance del SGSI
- Política del SGSI
- Roles y responsabilidades del SGSI
- Planificación de la gestión de riesgos
- Inventario y valoración de activos de información
- Análisis y tratamiento de riesgos
- Instructivo de identificación de riesgos de la seguridad de la información
- Planes de tratamiento de riesgos de seguridad de la información
- Indicadores de seguridad de la información
- Construcción de las políticas de seguridad de la información
- Construcción y cargue de procedimientos del SGSI
- Informe de actividades y charla de sensibilización en seguridad de la información
- Plan de auditoria y listas de verificación.

El **SGSI** a través de la seguridad de la información, se encamina a establecer para el CPNAA, los controles y las medidas necesarias para reducir a su mínima expresión el riesgo de pérdida de información en cada sistema aplicado, su posible alteración, modificación no autorizada, uso indebido o la divulgación no autorizada.

En la actualidad el CPNAA cuenta con políticas y procedimientos para el SGSI:

- Control de acceso a la información.
- Desarrollo seguro.
- Escritorio limpio y pantalla limpia.
- Protección de datos personales.
- Protección de dispositivo propio (BYOD).
- Relaciones con proveedores.
- Respaldo de la información.
- Servicios de computación en la nube.
- Transferencia o intercambio de información.
- Uso aceptable de activos de información.
- Uso de controles criptográficos y gestión de llaves criptográficas.
- Uso de servicio de acceso a internet.
- Uso de servicios de correo electrónico.

Para la vigencia 2021 y a fin de lograr el cumplimiento de los principios y políticas de seguridad de la información, el proyecto de implementación del sistema integrado de procesos del CPNAA, fortalece:

- Protección de los derechos de Habeas Data de los usuarios a los servicios del **CPNAA**
- Contar con los controles y protecciones a nivel de seguridad de la información que limiten los impactos de riesgos que afecten la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información institucional

Metas y Objetivos del proyecto

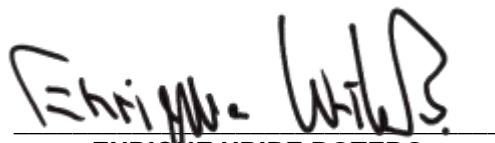









- Alineación de la necesidad con la estrategia y las políticas de gobierno digital y servicios digitales ciudadanos.
- Alineación con las políticas del gobierno nacional de racionalización, simplificación y mejoramiento de trámites
- Alineación con los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, ley 1341 de 2009

**5. Consolidación, Seguimiento y Control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:**

Como mecanismo de consolidación, seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, el CPNAA implementó el “Formato de Seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” que debe ser publicado en el portal web del CPNAA trimestralmente.

  
**ENRIQUE URIBE BOTERO**  
 Director Ejecutivo

PROYECTÓ		REVISÓ DESDE EL AMBITO DE SUS COMPETENCIAS		FIRMA
NOMBRES	CARGO	NOMBRES	CARGO	
		Ginneteth Forero Forero	Subdirector Jurídico	
		Jaime Rudas Lleras	Subdirector de Fomento y Comunicaciones	
		Schristian André Villero Flórez	Profesional Especializado Administrativo y de Talento Humano Código 02 Grado 04 de la Dirección Ejecutiva	
		Jhon Jairo Rodríguez Ladino	Profesional Universitario Código 02, Grado 03 de la Dirección Ejecutiva	
		Esperanza Aldana Nova	Profesional Universitario Código 02 Grado 02 Dirección Ejecutiva	
Félix Alberto Rozo Lara	Profesional Especializado Código 02, Grado 04 de la Dirección Ejecutiva			