



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

**Director Ejecutivo**

DIANA FERNANDA ARRIOLA GOMEZ  
Profesión: Abogada

**Subdirector Jurídico**

KAREN HOLLY CASTRO CASTRO  
Profesión: Abogada

**Subdirector de Fomento y comunicaciones**

IRMA CRISTINA CARDONA BUSTOS  
Profesión: Mercadeo y Publicidad

**Jefe Oficina Administrativa y financiera**

NELSON ENRIQUE OSPINO TORRES  
Profesión: Contador Público

**Consolidación**

Subdirector de Fomento y comunicaciones  
IRMA CRISTINA CARDONA BUSTOS  
Profesión: Mercadeo y Publicidad  
2018





## Contenido

### 1. Introducción

1.1. Marco institucional:

1.1.2 Definición:

1.1.3 Objetivos y Funciones:

1.1.3.1 Objetivos:

1.1.3.2 Funciones:

1.1.4 Misión y Visión

1.1.4.1 Misión:

1.1.4.2 Visión:

1.1.5 Plan Estratégico

### 2. Marco Normativo:

2.1 Metodología para la elaboración del plan anticorrupción y de servicio al ciudadano

2.2. Introducción a la metodología:

2.3 Alcance:

2.4 Objetivo General:

2.5 Objetivos Específicos:

2.6 Componentes del plan:

2.6.1. Primer Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

2.6.1.1 Identificación de riesgos de corrupción:

2.6.1.2 Tipificación del riesgo:

2.6.1.3. Consecuencias o impactos que genera el riesgo:

2.6.1.4 Probabilidad de que ocurra el riesgo:

2.6.1.5. Actividades Propuestas para evitar la materialización del riesgo:

2.6.1.5.1 Sistema de gestión de calidad:

2.6.1.5.2 Valores corporativos

2.6.1.5.3 Manual de contratación y supervisión

2.6.1.5.4 Estudios Previos y tipificación de riesgos:

2.6.1.6.5 Publicación en SECOP:

2.6.2 Segundo Componente: Racionalización de trámites

2.6.2.1 Servicios que presta la entidad:

2.6.2.2 Estrategia de Racionalización de trámites:

- Expedición Certificado de Vigencia Profesional Digital
- Expedición Matrícula Profesional de Arquitectura y Certificado de Inscripción Profesional.
- Expedición Duplicado Matrícula Profesional de Arquitectura y Certificado de Inscripción Profesional
- Profesional

2.6.3 Tercer Componente: rendición de cuentas





- 2.6.3.1 Evaluación y seguimiento en el proceso de rendición de cuentas:
- 2.6.4. Cuarto componente: Mecanismos para la atención al ciudadano
  - 2.6.4.1. Objetivos
  - 2.6.4.2. Estrategias de atención del Ciudadano:
  - 2.6.4.3. Procedimiento para presentar una queja contra un arquitecto o profesional auxiliar.
- 2.6.5 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información
- 3. Consolidación, seguimiento y control



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Versión actualizada por observación

### 1. Introducción

#### 1.1 Marco institucional:

1.1.2 **Definición:** El CPNAA es el órgano estatal creado mediante la Ley 435 de 1998, 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.

En Sentencia C 340 de 2006, la Corte Constitucional sobre la naturaleza jurídica de la entidad consideró:

“Como lo ha establecido la jurisprudencia de esta Corporación, con fundamento en lo previsto en el artículo 26 de la Carta, bien puede el legislador determinar cuál es la autoridad competente para ejercer las funciones de inspección y vigilancia sobre las profesiones, así como las características de la autoridad que cree para tales fines, su integración, objetivos y funciones<sup>1</sup>[16]. En desarrollo de esta potestad el legislador, creó el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, le asignó la explícita naturaleza de órgano estatal (Art. 9° de la Ley 435 de 1998), encargado de ejercer funciones administrativas de inspección y vigilancia de dicha profesión, y estableció su conformación mixta (funcionarios públicos y particulares). Esta integración no altera su condición de ente público, determinada por la explícita adscripción hecha por el legislador, y ratificada por la naturaleza de las funciones que cumple.

14. *En el marco de su naturaleza típicamente administrativa, este órgano, desarrolla funciones de policía administrativa, como es la inspección y vigilancia de la profesión de arquitectura y profesiones auxiliares. Se erige así en la autoridad competente para inspeccionar y vigilar el ejercicio de esta profesión al tener o previsto en el artículo 26 de la Constitución<sup>2</sup>[17]. Se trata así de una institución legal, de carácter administrativo, creada para vigilar y controlar el ejercicio de las profesiones a que se contrae la ley 435 de 1998.*

*El artículo 9 de la Ley 435 de 1998 señala que el Consejo está integrado por:*

a) *El Ministro de Desarrollo Económico o el Viceministro de Vivienda y Agua Potable o un delegado del Ministro de Desarrollo, quien deberá ser Arquitecto; 3*

<sup>1</sup>[16] Cfr. Sentencia C- 482 de 2002. MP, Álvaro Tafur Galvis. En esta sentencia se estudiaron las objeciones Presidenciales al Proyecto de Ley No. 87/01 Senado - 148/01 Cámara “Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Bacteriología, se dicta el código de Bioética y otras disposiciones”.

<sup>2</sup>[17] En la sentencia C- 606 de 1992, esta Corporación se pronunció sobre el carácter público del Consejo Nacional de Topografía, en tanto que en la sentencia C- 964 de 1999, se reconoció la naturaleza de ente público que cumple funciones administrativas del Consejo Profesional Nacional de Ingeniería. En la sentencia C-078 de 2003, se pronunció también sobre el carácter de autoridad administrativa de este mismo órgano. En la sentencia C-251 de 1999 reconoció la naturaleza pública del Consejo Técnico Nacional de Optometría dada la naturaleza de sus funciones, no obstante su integración por particulares. En la sentencia C-177 de 1993, la Corte estableció las diferencias sustanciales que existen entre las instituciones legales de carácter administrativo creadas para vigilar y controlar el ejercicio de una actividad, y los Colegios Profesionales que son asociaciones privadas conformadas por personas que ejercen una misma labor u ocupación y cuya finalidad es fortalecer, defender y apoyar el desarrollo de este ejercicio.

<sup>3</sup> En la actualidad, esta función le corresponde al Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo 4 de la Ley 790 de 2002, sobre el programa de renovación de la administración pública, artículos 6 y 15 del decreto 216 de 2003 “Por el cual se determinan los objetivos, la estructura orgánica del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial y se dictan otras disposiciones”, en concordancia con los artículos 11 y 14 de la Ley 1444 de 2011 en concordancia con el artículo 39 del Decreto 3571 del 27 de septiembre de 2011.

b) 4

c) El Presidente Nacional de la Sociedad Colombiana de Arquitectos;

d) Un representante de las universidades con Facultades de Arquitectura a nivel nacional, designado en junta conformada por la mayoría de decanos de dichas facultades, que se convocará por el Presidente del Consejo para tal fin;

e) Un representante de las profesiones auxiliares de la arquitectura, designado en junta conformada por la mayoría de los presidentes de dichas asociaciones, que se convocará por el Presidente del Consejo para tal fin;

f) El Rector de la Universidad Nacional o su delegado quien deberá ser el Decano de una de sus Facultades de Arquitectura.

Parágrafo: El periodo de los miembros del Consejo elegidos en junta, será de dos (2) años y podrán ser reelegidos hasta por una (1) vez.

El Decreto 932 de 1998, reglamento 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 cuales son las funciones que le competen al Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares:

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 deben 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;

---

*4 Aquí le correspondía al Ministro de Educación Nacional o su delegado que deberá ser Arquitecto; pero el artículo 64 de la Ley 0962 del 8 de Julio de 2005, suprimió la participación del Ministro de Educación Nacional, o de su representante o delegado, entre otros, en el Consejo Profesional nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares.*

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 a lo señalado por el artículo 10 de la norma en cita el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares ha emitido varias disposiciones en Acuerdos de su Sala, en donde se regulan aspectos relacionados con su manejo administrativo, presupuestal y de vinculación laboral (que se rige por las normas del Código Sustantivo del Trabajo<sup>5</sup> como quiera que la Ley 435 de 1998 no regula la clasificación de los empleos ni la forma de vinculación de las personas que laboran en la entidad), 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.

Igualmente vale la pena tener en cuenta que el Director de Desarrollo Organizacional del Departamento Administrativo de la Función Pública, manifestó que no es competencia de esa entidad aprobar o improbar las modificaciones a la planta de personal de esta entidad, por no ser un organismo o entidad de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional.

Por su parte la Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, comunicó que para el CPNAA no se hace necesario implementar el Modelo Estándar de Control Interno, por cuanto esta entidad no está cobijada por el artículo 5 de la Ley 87 de 1993. No obstante, es recomendable que implemente controles que le permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos, la eficacia en la gestión y asegurar la transparencia en el ejercicio de sus acciones.

En cuanto a los recursos que recibe el CPNAA, éstos tienen origen legal, se causan por concepto de tarifas por la expedición de tarjeta de matrícula profesional de arquitectura, certificados de inscripción profesional, licencia temporal especial y certificados de vigencia profesional digital, que fija el mismo Consejo, por lo que la Directora General del Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, conceptuó mediante oficio 2-2007-017593 del 9 de julio de 2007 que el CPNAA no se enmarca dentro de la cobertura del estatuto Orgánico del Presupuesto, y deberá regirse por sus propias normas.

La Comisión Nacional del Servicio Civil mediante comunicado 2012EE-20801 conceptuó que el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares no está obligado a reportar la información de planta de personal en el aplicativo creado en virtud del Convenio suscrito entre la CNSC y la Contraloría General de la República, cuyo principal propósito consiste en verificar la implementación de la carrera administrativa por parte de las entidades públicas.

La Directora Jurídica del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante comunicado 20136000127831 conceptuó que atendiendo a que el campo de aplicación del Decreto 2482 de 2012 incluye a todas las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, se infiere que el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares – CPNAA no es destinatario de las disposiciones que obligan a implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por cuanto es un órgano de carácter sui generis, tal como lo ha señalado el Consejo de Estado<sup>6</sup>.

Mediante Acuerdo 06 del 11 de diciembre de 2006 se adoptó el documento "Sistema 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 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 se mantiene a la fecha tras haber sido Auditado en su Sistema de Gestión de Calidad el CPNAA por parte de ICONTEC, debiendo para la presente vigencia trabajar en el mantenimiento de la misma

El Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares cuenta con una única sede en la ciudad de Bogotá D.C., desde la cual debe brindar atención oportuna a todos los usuarios a

<sup>5</sup> De conformidad con lo señalado por el artículo 3 del Acuerdo 3 del 12 de diciembre de 2014 "Por el cual se adopta la planta de personal del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, CPNAA... La incorporación y vinculación del personal a la Planta de Personal del CPNAA, se hará mediante contratos de trabajo a término fijo, en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y de conformidad con el Código Sustantivo de Trabajo...".

<sup>6</sup> Sala de Consulta y Servicio Civil, en concepto con radicación: 1590 del 14 de octubre de 2004.





*una mayor productividad y competitividad a través del uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones.*

En lo que tiene que ver con el servicio al usuario el Gobierno Nacional en aras de que la Administración Pública cumpla con sus responsabilidades y cometidos atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos ha venido regulando la materia mediante la expedición de normas como la Ley 1437 de enero 18 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1450 del 16 de junio de 2011, Ley 1474 de 2011, el Decreto 0019 del 10 de enero de 2012, Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015, Decreto 124 del 26 de enero de 2016, entre otras, encaminadas a facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades para además contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen, razón por la cual el CPNAA debe propender por brindar una continua, eficiente y oportuna prestación de servicios.

Para cumplir con las funciones otorgadas por el legislador, es necesario que el Consejo trabaje mancomunadamente con la comunidad en general, actores públicos y privados, siendo además necesario interactuar con organismos del nivel nacional, departamental, distrital y municipal.

### 1.1.3 Objetivos y Funciones:

#### 1.1.3.1 Objetivos:

- Fomentar, promover, controlar y vigilar el buen ejercicio de la profesión de la Arquitectura y Profesiones Auxiliares, dentro de los postulados de la ética profesional.
- Incrementar el nivel de satisfacción de los profesionales de la Arquitectura y de sus Profesiones Auxiliares respecto a los servicios que ofrece el CPNAA.
- Brindar capacitación al personal del CPNAA para mejorar el nivel de competencias en la entidad.

#### 1.1.3.2 Funciones:

El Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, tiene las siguientes funciones:

- Dictar su propio reglamento y el de los Consejos Profesionales Seccionales de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares;
- Aprobar o denegar las Matriculas Profesionales y los Certificados de Inscripción Profesional;
- Expedir las correspondientes tarjetas de matrícula profesional de arquitectura y certificados de inscripción profesional;
- 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;
- Expedir y cancelar las licencias temporales especiales de que trata el artículo 7o. de la presente ley;
- Fomentar el ejercicio de la profesión de la arquitectura y profesiones auxiliares dentro de los postulados de la ética profesional;
- Denunciar ante las autoridades competentes las violaciones comprobadas a las disposiciones legales que reglamenten el ejercicio profesional de la arquitectura y profesiones auxiliares;
- Resolver en segunda instancia los recursos sobre las decisiones que dicten los Consejos Seccionales;
- Elaborar y mantener un registro actualizado de arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura;
- Emitir conceptos en lo relacionado con estas profesiones, cuando así se le solicite, para cualquier efecto;
- 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;
- 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

Carrera 6 No. 26 B-85 Piso 2, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 101-124

[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)





Contraloría General de la República;

- Aprobar su propio presupuesto y el de los respectivos consejos seccionales;
- Promover la actualización, capacitación, investigación y calidad académica de la arquitectura y profesiones auxiliares;
- Vigilar y controlar el ejercicio profesional de los arquitectos y de los profesionales auxiliares de la arquitectura;
- Crear los Consejos Seccionales de Arquitectura y Profesiones Auxiliares.

#### 1.1.4 Misión y Visión

**1.1.4.1 Misión:** El CPNAA es la entidad del Estado colombiano que formula y gestiona políticas encaminadas a fomentar y promover, desde la educación hacia la autorregulación, el ejercicio ético de la arquitectura y sus profesiones auxiliares; de igual manera controla y vigila la práctica profesional en pro de un ejercicio socialmente responsable.

**1.1.4.2 Visión:** En el 2018 el CPNAA como órgano del Estado, se consolidará en todo el territorio colombiano, en la formulación de políticas y estrategias que propendan por un ejercicio ético y responsable de la profesión de la Arquitectura y sus profesiones auxiliares.

#### 1.1.5 Plan Estratégico

En cumplimiento de sus funciones misionales los miembros del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares en sesión de Sala de Deliberación y Decisión de fecha 28 de Noviembre de 2014 aprobaron el Plan Estratégico 2015-2018, para lo cual decidieron abordar dos grandes procesos, con claros objetivos (programas) y estrategias para su logro así:

#### Objetivos:

1. **Generar estrategias e instrumentos, a partir de una gestión profesional y académica activa, para la concertación de procesos de autorregulación y responsabilidad social del ejercicio profesional de la Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares**

##### 1.1. Acciones Propuestas:

1.1.1. Establecer alianzas estratégicas para desarrollar procesos efectivos de autorregulación y responsabilidad social.

1.1.2. Divulgar el ideario ético a través de diferentes estrategias de comunicación.

1.1.3. Desarrollar instrumentos que contribuyan a que los profesionales ejerzan su profesión en el marco de la ética y de manera responsable

2. **Promover e implementar estrategias y acciones de divulgación que permitan el conocimiento y reconocimiento del CPNAA por los diferentes actores de las dinámicas sociales donde se desarrollan las actividades del ejercicio profesional de la Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares en todo el territorio colombiano.**

##### 2.1. Acciones Propuestas:

2.2.1. Desarrollar estrategias en medios y hacer presencia en eventos del sector.

3. **Integrar a profesionales, academia, entidades públicas y comunidad con el CPNAA en espacios de concertación para fortalecer los procesos de control y vigilancia.**

##### 3.1. Acciones Propuestas:

3.1.1. Fortalecer la verificación del ejercicio profesional en el sector productivo, público y académico de la arquitectura y sus profesiones auxiliares.

3.1.2. Fortalecer el marco normativo del CPNAA

4. **Implementar procesos ágiles, útiles e innovadores que permitan optimizar la eficiencia administrativa y operativa.**

##### 4.1. Acciones Propuestas:

4.1.1. Implementar y mantener actualizado el Programa de Gestión documental

4.1.2. Mejorar los procesos internos para optimizar los tiempos de operación, el control interno y el acceso a la información para toda la organización.

#### 2. Marco Normativo:







NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley 435 del 10 de febrero de 1998	Por la cual se 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.
Decreto 932 de 1998	Por el cual se reglamenta el artículo 9º de la Ley 435 de 1998, en lo referente a la integración del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares.
Ley 734 del 2002	Por el cual se expide el Código Disciplinario Único
Decreto 1400 y 2019 de 1970 y demás normas reglamentarias y complementarias	Por el cual se expide el Código de Procedimiento Civil
Ley 1564 del 12 de julio de 2012 y demás normas reglamentarias y complementarias.	Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones
Decreto 01 de 1984 y demás normas reglamentarias y complementarias	Código Contencioso Administrativo
Ley 80 de 1993 y demás normas reglamentarias y complementarias	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
Ley 1150 de 2007 y demás normas reglamentarias y complementarias	Por medio de la cual se introducen medidas para eficiencia y transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
Acuerdos y resoluciones expedidos por Sala Plena del CPNAA	Carpetas de acuerdos y resoluciones
Ley 141 de 1961 y demás normas reglamentarias y complementarias	Código Sustantivo del Trabajo
Ley 1437 de 2011 y demás normas reglamentarias y complementarias	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 962 del 8 de julio de 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.
Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias y complementarias	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.
Decreto 124 del 26 de enero de 2016.	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
Decreto Ley 019 de 2012 y demás normas reglamentarias y complementarias	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública





Ley 594 de 2000 y demás normas reglamentarias y complementarias	Ley General de Archivos
---	-------------------------

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley 1712 del 6 de marzo de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1000 del 9 de junio de 2017	Por el cual se fijan las escalas de viáticos
Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República
Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.
Ley 1755 del 30 de junio de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
Ley 1768 del 23 de Octubre de 2015	Por la cual se establece el procedimiento disciplinario que deberá seguirse para tramitar y decidir los asuntos disciplinarios que conoce el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares
Ley 1796 del 13 de julio de 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"
Decreto 1166 del 19 de julio de 2016	Por el cual se reglamenta el Derecho de Petición Verbal

## 2.1 Metodología para la elaboración del plan anticorrupción y de servicio al ciudadano

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "el cual define que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano" y del Decreto 2482 de 2012 "que establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión"; y en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción, y teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo de la Función Pública definió un instrumento en la versión 2 del documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares (CPNAA), presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano 2017. Para lograrlo se deben desarrollar instrumentos 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
- Iniciativas Adicionales

## 2.2. Introducción a la metodología:

Esta herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" sirve al CPNAA como un instrumento preventivo para el control de la gestión. Sus cuatro componentes dispuestos en su metodología son autónomos e independientes y cuentan con parámetros normativos propios. A manera de resumen el primero de ellos hace referencia y énfasis en la metodología para el mapa de riesgos de corrupción. Los demás componentes tienen en cuenta los lineamientos definidos por las entidades rectoras y por la entidad misma a través de sus diferentes políticas. 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 acuerdo a cada una de sus funciones. El tercer componente 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 garantizar satisfacción. La estrategia del Ciudadano es transversal a la organización y no es ajena a ninguna de las áreas pero es liderada por la oficina administrativa y financiera. Por otra parte, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo se deben tener en cuenta para gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. Adicional a estos cuatro componentes, la Entidad puede propender por hacer recomendaciones generales y tener otras iniciativas que impulsen el desarrollo de la transparencia, la participación de la ciudadanía y la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

## 2.3 Alcance:

Es importante tener en cuenta que este plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aplica a todos los trabajadores y contratistas del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares, en la ejecución de todas sus actividades y cumplimiento de sus funciones. De igual manera aplica a los cinco miembros del Consejo que integran la entidad.

## 2.4 Objetivo General:

El presente documento tiene como objetivo adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 2018 conforme a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" en concordancia con el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015".

## 2.5 Objetivos Específicos:

Con el fin de alcanzar el cumplimiento de este plan se establece lo siguiente:

- Estructurar el mapa de riesgos con los responsables de cada proceso quienes se encargarán junto con la asesoría de calidad de establecer las medidas para controlarlos, evitarlos y definir las acciones para mitigarlos. Dichos dueños de área son los responsables de establecer los criterios generales de identificación y de prevención de los riesgos del CPNAA.
- Implementar los trámites y servicios que brinda el CPNAA a la comunidad en general y a los arquitectos y profesionales auxiliares de la arquitectura, trabajando siempre por un sistema ágil y oportuno.
- Trabajar en el desarrollo de acciones tendientes a la rendición de cuentas que permitan la expresión del control social, acciones de información, diálogo e interacción de la Entidad con los ciudadanos y con todas las partes interesadas involucradas en la gestión y los resultados.





- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano y centrar los esfuerzos que garanticen el acceso a los servicios a través de los distintos canales que tiene previsto el CPNAA.

## 2.6 Componentes del plan:

De acuerdo con lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en concordancia con la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias anti trámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se abordarán cada uno de los componentes como se muestra en la siguiente imagen proporcionada por dicha secretaría:



*Tomado de: modelo estratégica plan anticorrupción- Presidencia de la República 2015*

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



El CPNAA con el fin de establecer su MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, ha aplicado la guía establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con las modificaciones y ajustes propuestos en la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", desarrollando las siguientes actividades: a) Identificación de riesgos de corrupción b) Análisis del Riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción. c) Valoración del Riesgo de Corrupción. d) Política de administración de riesgos de corrupción. e) Seguimiento de los riesgos de corrupción. f) Mapa de riesgos de corrupción. A continuación se presenta el mapa de riesgos de corrupción del CPNAA y las acciones preventivas y correctivas a realizar para los riesgos cuya calificación, producto de su probabilidad de ocurrencia e impacto, se encuentran en la categoría "extrema", siempre y cuando las actividades encaminadas a mitigar el riesgo sean posibles de realizar por parte del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares:

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
Financieros	Apropiación indebida de recursos
Adquisición de bienes y servicios (Contratación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebración de contratos sin el lleno de los requisitos o que no se ajusten a las necesidades de la Entidad.</li> <li>Deficiente supervisión de contratos</li> <li>Falta de objetividad en los procesos de selección y contratación.</li> </ul>
De información y documentación (Gestión documental)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento en los tiempos de atención de quejas y peticiones</li> <li>Manipulación de la base de datos del registro de arquitectos y profesiones auxiliares.</li> </ul>
De investigación y sanción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias en el debido proceso</li> </ul>
De trámites y/o servicios internos y externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manipulación de la información de los graduados de la IES a nivel nacional</li> </ul>
Recursos Físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilización inapropiada de los recursos de infraestructura, insumos y equinos de la Entidad</li> </ul>
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de candidatos a vacantes sin objetividad.</li> </ul>

Para la elaboración del mapa de riesgos en el CPNAA se tiene en cuenta como fuente principal, los procesos definidos en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Además de esto, el CPNAA utiliza la metodología de trabajo establecida a través del sistema de gestión de calidad en el aplicativo ISOLUCION. En el mapa de riesgos para prevenir la corrupción en el año 2017, se identificaron los riesgos más relevantes que puedan hacer que la entidad sufra un acto de corrupción.

En el CPNAA el mapa de corrupción surge del siguiente proceso:

El CPNAA a través de reuniones periódicas con los responsables de cada proceso, 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.

**2.6.1.1 Identificación de riesgos de corrupción:** para esta etapa, los responsables identifican el riesgo de corrupción frente a los formulados en el 2017, con el acompañamiento del asesor externo de calidad. Se identifican las causas de riesgo y se hace la descripción del mismo.

En el CPNAA se identificaron los siguientes riesgos los cuales se pueden agrupar así:





### 2.6.1.2 Tipificación del riesgo:

Con el fin de valorar los riesgos encontrados se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

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.
Que genera el Riesgo	Es la descripción de la consecuencia que genera el riesgo al no mitigarlo

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

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

Fuente: Norma AS/NZ4360

### 2.6.1.4 Probabilidad de que ocurra el riesgo:

NIVEL	RANGO	DESCRIPCIÓN
5	Casi cierta	La expectativa de que ocurra se da en todas las circunstancias
4	Muy	Probabilidad de ocurrencia en la mayoría de las circunstancias
3	Moderado	Puede ocurrir
2	Menor	Podría ocurrir algunas veces
1	Insignificante	Puede ocurrir solo bajo circunstancias excepcionales

De acuerdo con lo anterior, en el CPNAA se ha determinado la tabla de clasificación del riesgo de la siguiente manera:

	CATASTROFICO			
PROBABILIDAD	INSIGNIFICANTE (1)	MODERADO (2)	MAYOR (3)	(4)
Raro (1)	2	3	4	5
Posible (2)	3	4	5	6
Probable (3)	4	5	6	7
Casi cierto (4)	5	6	7	8

CATEGORIA	RIESGO
2-3	Riesgo Bajo
4-5	Riesgo Medio

Carrera 6 No. 26 B-85 Piso 2, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 101-124  
[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)





6	Riesgo Alto
7-8	Riesgo Extremo

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: presentar en 4 niveles: Rojo = Extremo. Naranja = Alto. Amarillo = Moderado. Verde = Bajo

De esta manera se puede entender el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad:

Mapa de Riesgos													
Mapa de Riesgos de Corrupción													
ID	Proceso	Actividad	Indicador de Control	Indicador	Descripción	Medidas de mitigación	Exposición	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Indicador	Medidas de mitigación	Indicador de Control	Indicador
1	Administración General	Procesos de la administración	1. Control	1. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	1. Control	1. Alto
2	Administración General	Procesos de la administración	2. Control	2. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	2. Control	2. Alto
3	Administración General	Procesos de la administración	3. Control	3. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	3. Control	3. Alto
4	Administración General	Procesos de la administración	4. Control	4. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	4. Control	4. Alto
5	Administración General	Procesos de la administración	5. Control	5. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	5. Control	5. Alto
6	Administración General	Procesos de la administración	6. Control	6. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	6. Control	6. Alto
7	Administración General	Procesos de la administración	7. Control	7. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	7. Control	7. Alto
8	Administración General	Procesos de la administración	8. Control	8. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	8. Control	8. Alto
9	Administración General	Procesos de la administración	9. Control	9. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	9. Control	9. Alto
10	Administración General	Procesos de la administración	10. Control	10. Alto	Falta de control de los procesos administrativos	Implementación de procedimientos administrativos	Alto	Alto	Alto	Alto	Implementación de procedimientos administrativos	10. Control	10. Alto





Nº	Nombre de la profesión	Clase	Código	Modalidad	Requisitos	Examen	Examen	Examen	Examen	Examen	Examen	Examen	Examen	Examen	Examen
1	Arquitecto	1	01	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
2	Arquitecto asistente	2	02	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
3	Arquitecto jefe	3	03	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
4	Arquitecto jefe de obra	4	04	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
5	Arquitecto jefe de oficina	5	05	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
6	Arquitecto jefe de departamento	6	06	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
7	Arquitecto jefe de proyecto	7	07	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
8	Arquitecto jefe de oficina de proyecto	8	08	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
9	Arquitecto jefe de oficina de diseño	9	09	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
10	Arquitecto jefe de oficina de ejecución	10	10	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
11	Arquitecto jefe de oficina de supervisión	11	11	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
12	Arquitecto jefe de oficina de control de calidad	12	12	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
13	Arquitecto jefe de oficina de gestión de riesgos	13	13	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
14	Arquitecto jefe de oficina de gestión de recursos humanos	14	14	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
15	Arquitecto jefe de oficina de gestión de finanzas	15	15	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
16	Arquitecto jefe de oficina de gestión de tecnología	16	16	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
17	Arquitecto jefe de oficina de gestión de relaciones públicas	17	17	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
18	Arquitecto jefe de oficina de gestión de seguridad	18	18	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
19	Arquitecto jefe de oficina de gestión de sostenibilidad	19	19	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso
20	Arquitecto jefe de oficina de gestión de innovación	20	20	Arquitecto	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso	Examen de ingreso





1.1.1	Identificación de los riesgos de la actividad de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares.	1.1.1.1	Identificación de los riesgos de la actividad de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares.	1.1.1.2	Identificación de los riesgos de la actividad de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares.	1.1.1.3	Identificación de los riesgos de la actividad de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares.
1.1.2	Identificación de los riesgos de la actividad de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares.	1.1.2.1	Identificación de los riesgos de la actividad de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares.	1.1.2.2	Identificación de los riesgos de la actividad de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares.	1.1.2.3	Identificación de los riesgos de la actividad de la profesión de arquitectura y sus profesiones auxiliares.

Ver mapa de riesgos en archivo adjunto

Enlace archivo PDF: <https://cpnaa.gov.co/sites/default/files/docs/Mapa%20de%20riesgos%20total.pdf>

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

**2.5.1.5.1 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 se mantiene a la fecha tras haber sido Auditado en su Sistema de Gestión de Calidad por parte de ICONTEC.

El Sistema de Gestión de Calidad 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 Consejo 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.

Aunado a lo anterior, en la vigencia 2008 el CPNAA adquirió la licencia de uso del software ISOLución® Estándar V.3, herramienta integral para la administración, gestión y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, haciendo más eficiente el seguimiento a indicadores, acciones de mejora propuestas y control de los documentos. Posteriormente se licenció el módulo de administración de riesgos del software ISOLución® el cual ha permitido trasladar e implementar los controles identificados en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con el objetivo de contar con una herramienta que permita de manera sistematizada controlar los eventos adversos que puedan presentarse en los diferentes procesos del mismo.

Ahora bien, **SGSI**, es la abreviación que referencia a un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**, en inglés, Information Security Management System, según la norma ISO27001, consiste en la preservación de 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.

El diagnóstico, la adopción, estudio e implementación de un **SGSI**, debe ser una decisión estratégica para cualquier entidad, así como sus objetivos, lineamientos y requerimientos en seguridad, procesos misionales, todo esto sin importar el tamaño y la estructura única en cada organización.

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** busca y analiza nuevas soluciones de software y hardware cambiantes con la normatividad en sistemas de gestión de calidad, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo.

Por lo anterior, agrupar los módulos de **Calidad**, **SGSI** y **SGS-ST** que requiere el **CPNAA** en el marco de sus funciones misionales, permite mantener una arquitectura basada en componentes de software seguro y adaptable, que sean interoperables con sistemas existentes, construidos en diferentes plataformas y que gestionan bases de datos, así como los componentes de conexión y almacenamiento entre ellos, permitiendo a su vez la reducción de costos de operación, de soporte, de apoyo, infraestructura y diferentes esquemas tecnológicos.



Las ventajas de unificar sistemas de información y la necesidad de reducir tiempos requeridos en las etapas de análisis, levantamiento de información, desarrollos, integraciones, adaptaciones, pruebas de software, consultas y demás, obligan a dedicar talento humano experto, ahorro en horas de trabajo, reducción de costos, módulos y servicios transversales integrados a una sola herramienta que permita cumplir con los objetivos propuestos por el CPNAA.

Así las cosas, para la vigencia 2018, el CPNAA ha decidido contratar los servicios de arrendamiento de la licencia de uso y el servicio de hosting para el aplicativo KAWAK, en sus herramientas transversales y módulos de gestión de calidad, SGSI, seguridad de la información y SG-SST, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, toda vez que se trata de un aplicativo que le permitirá al CPNAA gestionar las herramientas transversales y la operatividad y conexión automática de los tres módulos de Gestión de Calidad, SGSI y SG-SST.

En la entidad se ha venido construyendo un sistema de alertas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos, los riesgos que se van presentando en los procesos misionales y de apoyo, los cuales, para el proceso de contratación, se han venido identificando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios. Lo anterior se materializa en una eficiente construcción de Estudios y Documentos Previos, un cumplimiento de las etapas contractuales conforme a la modalidad contractual aplicada, una correcta ejecución por parte del contratista y la supervisión y/o interventoría y, una clara y oportuna liquidación, en la cual se plasman los recursos públicos efectivamente invertidos. Es así como 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.
- Implementación de controles a través del seguimiento de indicadores en la herramienta de calidad de la Entidad.
- Fortalecimiento del ejercicio de autocontrol a través de campañas de comunicación internas que trabajen en el fortalecimiento de la ética y los valores.
- Fortalecimiento de los procedimientos de seguridad para salvaguardar la información institucional y bienes de la Entidad.
- Igualmente en el marco de la Ley 435 de 1998 y del Plan Estratégico aprobado para el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares resulta de gran importancia e interés la formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en el marco de la Ley 1474 de 2011 y del decreto 2641 de 2012 compilado en el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 en concordancia con el decreto 124 del 26 de enero de 2016, en los siguientes términos:
- Consolidar en el CPNAA una cultura ética basada en valores.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y demás normas reglamentarias y complementarias con la materia, mediante la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad. Dar cumplimiento a lo establecido en el decreto 2641 de 2012 compilado en el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 en concordancia con el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, mediante la implementación de la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Identificar los riesgos de corrupción y establecer las acciones para su manejo, mitigando su impacto en la entidad. Desarrollar la estrategia Anti trámites de la entidad.
- Establecer el mecanismo de rendición de cuentas de la entidad.
- Fortalecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano por parte de la entidad.





**2.6.1.5.2 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  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, 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:

1. Compromiso
2. Honestidad
3. Diálogo
4. Equidad
5. Respeto
6. Responsabilidad

**2.6.1.5.3 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 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.

#### **2.6.1.5.4 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 de contratación, 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 con un aplicativo instalado y licenciado, herramienta integral para la administración, gestión y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, SGSI, seguridad de la información y SG-SST, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que permite al CPNAA gestionar las herramientas transversales y la operatividad y conexión automática de los tres módulos de **Gestión de Calidad, SGSI y SG-SST** en el que además las dependencias pueden estructurar los Estudios y Documentos Previos de cada proceso contractual en el formato de "Estudios Previos" que se ha diseñado para tal fin, donde 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.

#### 2.6.1.6.5 Publicación en el portal COLOMBIA COMPRA EFICIENTE SECOP I:

El programa de Gobierno de la actual administración contempla entre sus prioridades proporcionar la mayor eficiencia posible a las actuaciones del Estado en procura de alcanzar dos objetivos: pulcritud en la selección de los contratistas y condiciones de contratación más favorables para el Estado. En desarrollo de este cometido se expidió, el Documento CONPES 3249 aprobado por el Consejo Nacional de Política Económica y Social en Octubre del 2003, que establece la política de contratación para un Estado Gerencial, en la que se recomendó la creación de un sistema electrónico que permita hacer seguimiento a todas las etapas inherentes al proceso de contratación, desde la fase de formación del contrato y selección del proponente hasta la ejecución total del mismo. Según el documento de Política 3249 de 2003 este sistema se concibió en dos fases de implementación. La primera consiste en la fase informativa, que se desarrolla a través del Portal Único de Contratación. La segunda fase corresponde a la posibilidad de llevar a cabo la gestión pública contractual a través de medios electrónicos y se alcanzaría una vez se implementara el Sistema Electrónico para la Contratación Pública. Aunado a lo anterior y atendiendo a que la compra y contratación pública es un asunto estratégico por medio del decreto Ley 4170 del 3 de noviembre de 2011 se creó Colombia Compra Eficiente, norma que además destaca en su artículo 2 que *"...como ente rector, tiene como objetivo desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los participantes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado..."* El artículo 3 de la norma en cita señala como funciones a Colombia Compra Eficiente, sin perjuicio de otras que correspondan a la naturaleza de la entidad: *"...1. Proponer al Gobierno Nacional las políticas públicas, planes, programas y normas en materia de compras y contratación pública buscando la efectividad entre la oferta y la demanda en el mercado y criterios de racionalización normativa, con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado. 2. Desarrollar, implementar y difundir las políticas públicas, planes, programas, normas, instrumentos y herramientas que faciliten las compras y contratación pública del Estado y promuevan las mejores prácticas, la eficiencia, transparencia y competitividad del mismo, a fin de que se cumplan los principios y procesos generales que deben gobernar la actividad contractual de las entidades públicas. 3. Coordinar con las demás entidades públicas las gestiones necesarias para el cumplimiento del objetivo de la Agencia. 4. Hacer estudios, diagnósticos, estadísticas en materia de compras y contratación con recursos del Estado, buscando la efectividad entre la oferta y la demanda en el mercado de compras y contratación pública. 5. Absolver consultas sobre la aplicación de normas de carácter general y expedir circulares externas en materia de compras y contratación pública. 6. Brindar apoyo al Gobierno Nacional en la negociación internacional en materia de compras y contratación pública. 7. Diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto. 8. Desarrollar y administrar el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) o el que haga sus veces, y gestionar nuevos desarrollos tecnológicos en los asuntos de su competencia, teniendo en cuenta los parámetros fijados por el Consejo Directivo. 9. Desarrollar mecanismos de apoyo a los oferentes que les permitan una mayor y mejor participación en los procesos de compras y contratación pública de*

Carrera 6 No. 26 B-85 Piso 2, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 101-124

[www.cpnai.gov.co](http://www.cpnai.gov.co)



las entidades estatales. 10. Difundir las normas, reglas, procedimientos, medios tecnológicos y mejores prácticas para las compras y la contratación pública; y promover y adelantar con el apoyo y contratación, desde la fase de formación del contrato y selección del proponente hasta la ejecución total del mismo...”

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, realiza la publicación de 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 y en el sitio web institucional.

### 2.6.2 Segundo Componente: Racionalización de trámites

Esta estrategia 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 de racionalización de trámites liderada por el Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública. Dicha política informa que 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.

La estrategia entonces busca eliminar todo lo innecesario y absurdo, los cobros innecesarios, 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 garantizar 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:

#### 2.6.2.1 Servicios que presta la entidad:

El Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares actualmente presta los siguientes trámites y servicios los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad:

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 Certificado de Inscripción Profesional
5. Expedición Licencia Temporal Especial
6. Expedición Renovación Licencia Temporal Especial
7. Expedición Duplicado Matrícula Profesional de Arquitectura
8. Expedición Duplicado Certificado de Inscripción Profesional
9. Expedición Duplicado Licencia Temporal Especial

**2.6.2.2 Estrategia de Racionalización de trámites:** Para la estrategia de racionalización en los años 2015, 2016 y 2017, se revisaron los trámites y servicios de la entidad y con el fin de lograr mayor efectividad en los mismos enfocado a la mejora de procesos, procedimientos, tiempos; incluyendo así medios tecnológicos para su realización, con el objetivo de lograr un incremento en la satisfacción del usuario, realizando las siguientes actividades:

#### Expedición Certificado de Vigencia Profesional Digital



Carrera 6 No. 26 B-85 Piso 2, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 101-124

[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)

Certificado de vigencia profesional digital, se optimizó el proceso de consignación en banco. Permite que el usuario genere desde la página web de la entidad un recibo para pago en cualquier sucursal de Bancolombia para que así mismo pueda descargar su certificado de vigencia profesional digital el mismo día de pago (Permite pagar valores exactos e inequívocos del trámite), cero papel en oficina de consignaciones, reporte consolidado a contabilidad y disminución en tiempos de trabajo en radicación, se automatizó la generación de certificados y el usuario tiene la facilidad de no desplazarse al CPNAA.

Para garantizar la autenticidad de los Certificados de Vigencia Profesional Digital, el CPNAA implementó firmas digitales de seguridad a todos los certificados expedidos desde el portal, garantizando la integridad, seguridad y autenticidad del mismo, la cual es revalidada y soportada por Certicámara S.A, quien en Colombia es la entidad calificada en certificaciones digitales de clase mundial, permitiendo generar confianza en la documentación entregada a los usuarios de manera electrónica y digital.

#### **Expedición Matrícula Profesional de Arquitectura y Certificado de Inscripción Profesional.**

Se realizó un estudio y análisis en relación a las solicitudes que se reciben físicas y/o por correo electrónico en la entidad respecto de las cuales los usuarios realizan el pago de los derechos a través de consignación bancaria en Bancolombia y aportan los siguientes documentos: Formulario de solicitud, copia cédula de ciudadanía, consignación bancaria, autorización entrega a terceros documento y copia cédula de ciudadanía del autorizado. En el año 2015 la entidad diseñó una optimización de este trámite apoyado del uso de medios tecnológicos, el cual tiene como fin mejorar el proceso de consignación en banco para permitir que el usuario diligencie el formulario en línea, cargue su documento y genere un recibo de pago para que lo pueda realizar en cualquier sucursal de Bancolombia (Evita el reproceso de ingreso de información digitada, permite pagar valores exactos e inequívocos del trámite, cero papel en oficina de formularios, consignaciones, reporte consolidado a contabilidad, disminución en tiempos de trabajo en radicación y elaboración de matrículas. El usuario tiene la facilidad de no desplazarse al CPNAA y no requiere enviar esta documentación por correo certificado. Este servicio fue implementado en el mes de febrero del año 2016 y continuará prestándose durante el 2018.

A fin de evitar a los usuarios el desplazamiento hasta la entidad, se envían todas las tarjetas profesionales y/o certificados de inscripción profesional por correo certificado a nivel nacional.

#### **Expedición Duplicado Matrícula Profesional de Arquitectura y Certificado de Inscripción Profesional**

Se realizó un estudio y análisis en relación a las solicitudes que se reciben físicas y/o por correo electrónico en la entidad respecto de las cuales los usuarios realizan el pago de los derechos a través de consignación bancaria en Bancolombia y aportan los siguientes documentos: Formulario de solicitud, copia cédula de ciudadanía, consignación bancaria, oficio indicando el motivo por el cual requieren el duplicado, autorización entrega a terceros documento y copia cédula de ciudadanía del autorizado. Desde el año 2016 la entidad viene optimizando este trámite apoyado del uso de medios tecnológicos, el cual tiene como propósito mejorar el proceso de consignación en banco para permitir que el usuario diligencie el formulario en línea, cargue su documento y genere un recibo de pago para que lo pueda realizar en cualquier sucursal de Bancolombia (Evita el reproceso de ingreso de información digitada, permite pagar valores exactos e inequívocos del trámite, cero papel en oficina de formularios, consignaciones, reporte consolidado a contabilidad, disminución en tiempos de trabajo en radicación y elaboración de duplicados. El usuario tiene la facilidad de no desplazarse al CPNAA y no enviar esta documentación por correo certificado. Actualmente, el usuario no debe desplazarse hasta la Entidad y recibe el documento a domicilio.

El Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares en el año 2017 continuó trabajando en las siguientes actividades de procesos de racionalización:

1. Puesta en marcha para que los usuarios realicen sus solicitudes de matrícula profesional y certificado de inscripción en línea desde nuestra página web para el proceso de consignación en banco para permitir que el usuario diligencie el formulario en línea, cargue su documento y genere un recibo de pago para que lo pueda realizar en cualquier sucursal de Bancolombia.



2. Para el trámite de duplicados suprimir el documento que exigía motivar la solicitud. Se cambiara el formulario de este tipo de solicitudes para que el usuario en el formulario en línea tenga la opción de registrar el motivo por el cual requiere el duplicado.
3. Eliminación del oficio de entrega a un tercero y copia de la cédula de ciudadanía del autorizado para la entrega de las tarjetas profesionales, certificados de inscripción profesional, Licencia Temporal Especial, Renovación Licencia Temporal Especial y Duplicados. Los usuarios podrán diligenciar en el formulario en línea los datos del autorizado sin necesidad de enviar estos documentos.
4. Entregar los certificados de vigencia con Destino al Exterior al siguiente día hábil de haberse realizado la solicitud por parte del usuario.
5. Puesta en marcha del módulo digital para que los usuarios de los convenios con Instituciones de Educación Superior realicen el trámite 100% a través de la página web, con lo cual diligencia el formulario en línea, carga el documento, genera el recibo de pago para pagar en banco o a través de PSE.

En el 2018, el CPNAA pondrá al servicio de sus usuarios la entidad Bancaria Av Villas no solo para el pago de los servicios sino para el uso de Tarjeta de Crédito.

Igualmente como acciones encaminadas a gestionar políticas para el fomento y promoción, desde la educación hacia la autorregulación, del ejercicio ético de la arquitectura y sus profesiones auxiliares así como la difusión del control y vigila de la práctica profesional en pro de un ejercicio socialmente responsable, para la vigencia 2017 el CPNAA continuó trabajando en la plataforma de aprendizaje virtual para la comunidad a la que se podrá acceder desde cualquier lugar del país a través de internet.

En el 2018, el CPNAA trabajará en la difusión de dicha plataforma generando interacción con las IES definidas a nivel Nacional una vez se realice el contrato con el proveedor externo.

#### **Módulo de convenios con Instituciones de Educación Superior:**

Durante el 2017, el CPNAA, trabajó consolidó el funcionamiento del módulo para trámite de convenios, con el fin de que tanto estudiantes como los administrativos de las IES, pudieran realizar de manera más ágil esta actividad.

Durante el 2018 el CPNAA continuará realizando la capacitación a las IES que aún no realizan el procedimiento y lo incorporará a los convenios con las nuevas IES que se involucren en el convenio.

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

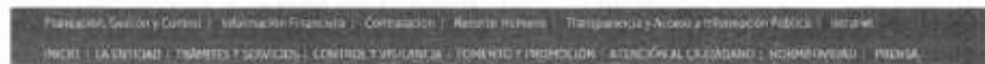
Con el fin de fortalecer la transparencia en el sector público, la responsabilidad de los gobernantes y para el caso del CPNAA de los trabajadores y asegurar el acceso a la información como requisito básico, el CPNAA aplica herramientas de las TIC que facilitan el acceso a la información de la entidad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

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. En este sentido, 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, en concordancia además con lo señalado por la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 y el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015. Actualmente la entidad mantiene pública y actualizada la siguiente información a través de cada uno de las pestañas de la página web en [www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)





La página web a través de sus dos menús principales permite acceder a cada uno de los componentes de información.



Por otro lado a través de los banners ubicados en la parte principal de la página web, el ciudadano tiene acceso a información de actividades y convocatorias.

La sección de noticias se sitúa como un espacio abierto para que la comunidad se entere de las actividades propias del CPNAA en cada uno de sus frentes.



Durante el 2018 el CPNAA continuará trabajando en la información al ciudadano relacionada con sus acciones, como por ejemplo las bitácoras de viajes, las comunicaciones en redes y el botón de prensa, para asegurar que los ciudadanos conozcan las actividades del CPNAA relacionadas con el fomento y promoción, así como la actualización de la información en la ventana de Atención al Ciudadano donde se encuentra información de interés para la ciudadanía, así como los informes de gestión de la Entidad.







Para garantizar un mayor acceso a la información de las actividades que realiza el CPNAA, se ha dispuesta la sección bitácora de viajes y Prensa, que oriente los resultados de las actividades de la entidad en el marco de sus funciones misionales.





Durante el 2018 el CPNAA continuará divulgando la información de sus actividades y cifras establecer una columna de rendición de cuentas en la cual entrega resumen de las principales actividades, cifras y logros alcanzados en el mes inmediatamente anterior. Estos informes serán publicados con fácil acceso a través de la pestaña de prensa de la página web <http://cpnaa.gov.co/es/content/sala-de-prensa>

De igual manera, semestralmente el CPNAA entregará una infografía que informe el resultado de avance de su plan estratégico y plan de acción el cual será publicado en la página web.

Por otro lado, el CPNAA realiza memorias de sus actividades y deja al alcance de toda la ciudadanía las presentaciones e informes producto de las actividades que desarrolla.

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

El CPNAA realiza de manera permanente encuestas que permiten medir su capacidad de gestión y la calidad de sus servicios. Para el 2018, realizará encuestas de servicio cada vez que preste servicios que se consolidarán de manera trimestral y con relación a cada una de sus áreas: Servicio al cliente, Jurídica y Fomento y Comunicaciones. Estas encuestas deberán ser socializadas y puestas al alcance de la comunidad a través de la página web e internamente para mejoramiento de procesos.

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

Es importante resaltar que con la expedición del Decreto No. 2623 de 2.009, se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora de las estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano, el cual se articula, entre otros, con el Sistema de Gestión de Calidad, y con la política de nacionalización de trámites de la Administración Pública.

2.6.4.1. **Objetivos:** El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tiene los siguientes objetivos:

- Fomentar el fortalecimiento institucional de las dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
- Fortalecer los canales de atención al ciudadano en la entidad pública. La Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Decreto 1081 de 2015 y demás normas reglamentarias y complementarias con la materia, tienen por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, y constituyen el marco general de la protección del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia.
- Dicha Ley establece que el diseño y la promoción e implementación de la política pública de acceso a la información pública está a cargo de la Secretaría de Transparencia de la

Carrera 6 No. 26 B-85 Piso 2, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 101-124  
[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)





Presidencia de la República, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Departamento Nacional de Planeación, del Archivo General de la Nación y del Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

Es por ello, que para facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y demás normas reglamentarias y complementarias con la materia, en los temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a ésta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma, la Presidencia de la República sancionó el Decreto 103 del 20 de enero de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" que fuera compilado en el decreto 1081 del 26 de mayo de 2015. En virtud de lo anterior, el CPNAA ha adelantado las gestiones necesarias y pertinentes para garantizar una adecuada y oportuna atención al ciudadano, mediante la implementación de las siguientes estrategias:

#### 2.6.4.2 Estrategias de atención del Ciudadano:

- Atención al público en las oficinas del CPNAA ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C., en la Cra. 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, 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 conmutador (571) 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.
- Atención mediante el 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 mail [info@cpnaa.gov.co](mailto:info@cpnaa.gov.co) para su trámite y respuesta por parte de la entidad.
- Módulo PQRD 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, Denuncias y Opiniones al Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares con las normas legales y administrativas vigentes a través de su página web [www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co).
- 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.
- Realización de análisis al procedimiento de atención a inquietudes, inconformidades y reclamos de la entidad y aplicación de la encuesta de satisfacción de 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 da a conocer las funciones y servicios del CPNAA. Comunicación a través de

Carrera 6 No. 26 B-85 Piso 2, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 101-124

[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)





nuestra redes sociales a través de los siguientes links:

- <https://www.facebook.com/CPNAA>
  - <https://twitter.com/CPNAA1>
  - <https://plus.google.com/+CPNAA1/posts>
  - <https://www.youtube.com/c/CPNAA1>
  - <https://instagram.com/cpnaa/>
  - <https://www.linkedin.com/groups/CPNAA-Consejo-Profesional-Nacional-Arquitectura>
- Adicionalmente en la página de Facebook, se instaló el botón "Contactarnos" que permite enviar mensajes direccionados a la página de PQR del CPNAA.
  - Comunicaciones: en la página web del CPNAA se encuentra publicada para la consulta de toda la comunidad, la siguiente información de interés general:
  - Portafolio de servicios de la entidad.
  - Procedimiento para cada uno de los servicios prestados por la entidad, tanto de trámites en línea como en oficina, según corresponda. Cada procedimiento cuenta con los requisitos e indicaciones para el trámite, horarios de atención y plazos de cada trámite.
  - Videotutoriales de Certificado de Vigencia Profesional - Digital Trámite en oficina del CPNAA.

En el 2018 con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos, se realizarán las siguientes actividades:

- Mejora de la ventanilla única de atención al ciudadano
- Proyecto de actualización de la página web
- Mejora constante a la plantilla de guías en los trámites de matrícula, certificados de inscripción y certificados de vigencia profesional digital, en la generación y descarga.
- Capacitación a los trabajadores relacionados con temas de atención al ciudadano para fortalecimiento de sus competencias logrando así que el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida.
- La entidad actualmente está realizando la reingeniería en los procesos críticos relacionados con los trámites para lograr mayor satisfacción en los servicios que se prestan, dentro de los cuales su principal proyecto es la realización y consolidación del proyecto de ventanilla única de atención al usuario.
- Durante el 2018 trabajará con ahinco en el aula virtual de capacitación [www.aulavirtualcpnaa.com](http://www.aulavirtualcpnaa.com), donde el ciudadano encuentra información sobre el CPNAA, el código de ética, el ideario ético y la cartilla del ciudadano.





#### 2.6.4.3. Procedimiento para derechos de petición:

Derechos de petición: El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia señala: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. El derecho de petición es pues la 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 exige 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 repose en la dependencia, 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 gobernante - gobernado, sino más bien otorgar a los ciudadanos instrumentos que permitan hacer realidad uno de los cometidos fundamentales de un Estado Social de Derecho: que sus autoridades estén al servicio de las personas. En efecto, 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 ss 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 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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



Carrera 6 No. 26 B-85 Piso 2, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 101-124  
[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)

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 funcionario la expedirá en forma sucinta. Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario. Para algunos de estos casos podrán elaborar formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, 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.

Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. Cuando a petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

En virtud de lo expuesto el 19 de julio de 2016 se expide el decreto 1166 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

El objeto de la norma es regular la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, razón por la cual el CPNAA continuará trabajando en el fortalecimiento del proceso atención de solicitudes, no sin antes resaltar que para la vigencia 2016 se implementó el formulario denominado "Consolidado de atención al usuario" en aras de unificar, controlar y contar con un mecanismo de trazabilidad y monitorio a todas las solicitudes de información que llegan al CPNAA mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, así como solicitudes verbales y escritas, habiéndose dato trámite a la totalidad de las mismas. Dicho formulario continuará usándose en el 2018.

## CPNAA

\*Obligatorio



**NOMBRE DE USUARIO \***

Tu respuesta

**NUMERO**

Tu respuesta

**Nro. CONTACTO**

Tu respuesta

**CORREO ELECTRONICO**

Tu respuesta





TIPO DE SOLICITUD \*

- Inconvenientes técnicos de trámite en línea
- Información solicitud de Certificado de Vigencia
- Información solicitud de Certificado de Inscripción Profesional
- Información solicitud Matricula Profesional
- Información solicitud Duplicado
- Información solicitud Licencia Temporal
- Información para descargar Vigencia Profesional
- Consulta registro de arquitecto y profesiones auxiliares
- Estado de trámites y servicios
- Consulta de estado de los procesos jurídicos
- Información para presentar queja contra arquitecto y/o auxiliares
- Matricula o Certificado de Inscripción no entregado a tiempo
- Información de Fomento y Comunicaciones
- Solicitud incompleta para trámites de MP - CIP - DP -LT
- Confirmación de entrega de MP-CIP-DP
- Otro: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES

Tu respuesta

RESPONSABLE \*

Elige

MEDIO DE RECEPCION \*

Elige

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google

Este formulario se creó en Consejo Profesional Nacional de Arquitectura. Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

Ahora bien, si el solicitante desea copia de documento por él seleccionado debe cancelar, si es del caso, la tasa correspondiente, pues la regla general es que "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 dentro de los 10 días hábiles siguientes a la formulación de la



Carrera 6 No. 26 B-85 Piso 2, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 101-124

[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)





petición y una vez tomadas las medidas para hacer posible expedir los documentos, tendrá tres (3) días hábiles para entregar la información.

La Constitución Política en sus artículos 23 y 74, desarrollados por el artículo 13 y ss del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; así mismo, a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. El artículo 209 de la Constitución Política, señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria (artículo 31 del CPCA).

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 1450 del 16 de junio de 2011
- 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

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 a los usuarios en todos los casos, el seguimiento a los inconvenientes que se presenten, inmediatez en todas las respuestas 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 contemplados en la norma ISO 9001:2015, cuyo indicador es la oportunidad en la atención de derechos de petición con una meta de respuesta de 13 días hábiles, respecto a lo exigido en la norma (15 días) y se implementó el proceso "Atención de Solicitudes

a) Procedimiento atención de solicitudes: En el marco del Sistema de Gestión de Calidad, la entidad ha establecido el procedimiento de Atención al Usuario, con el objeto de dar trámite oportuno a las solicitudes efectuadas por los usuarios. Dicho procedimiento aplica para todos los trámites y servicios que presta el CPNAA, desde la recepción de la solicitud hasta su respuesta eficaz. Establece los diferentes criterios para el manejo de solicitudes, los cuales se presentan a continuación:





TIPO DE SOLICITUD (RECLAMO)	TRÁMITE/ ASUNTO	MEDIO DE REGISTRO/ RESPONSABLE	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y CIERRE (Persona a quien se debe trasladar una vez radicado en <u>Sevener</u> )	TRATAMIENTO DADO A LA SOLICITUD	TIEMPO MÁXIMO TRATAMIENTO
Tarjeta Profesional y/o Certificado de Inscripción Profesional defectuosa	Trámite	<u>Sevener</u> /TPO (Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera- atención al usuario)	Profesional Universitario código 02 grado 01 oficina administrativa y financiera	Cambio de la tarjeta de Arquitecto o Profesional Auxiliar	20 días calendario
Información incorrecta de los datos en la Tarjeta Profesional y/o Certificado de Inscripción Profesional	Trámite	<u>Sevener</u> /TPII (Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera- atención al usuario)	Profesional Universitario código 02 grado 01 oficina administrativa y financiera	Si el error se presenta solo en la tarjeta se realizará el cambio. Si el error es del registro, se procederá a aplicarlo definido en el procedimiento de corrección de registro de arquitectos y profesionales auxiliares	31 días calendario
Reclamo por la no entrega de la Tarjeta Profesional y/o Certificado de Inscripción Profesional dentro de los Tiempos Estipulados	Trámite	<u>Sevener</u> /TNE (Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera- atención al usuario)	Profesional Universitario código 02 grado 01 oficina administrativa y financiera	Revisar solicitud inicial y comunicarse con el proveedor de correo, si aplica. Se confirma con el cliente el recibo efectivo de la tarjeta	20 días calendario
Devolución de dinero	Trámite	<u>Sevener</u> / Devolución de dinero (Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera- atención al usuario)	Profesional Universitario código 02 grado 01 oficina administrativa y financiera Jefe de la oficina administrativa y financiera	Revisar y tramitar la solicitud	15 días hábiles

Inconformidad en la prestación del servicio (amabilidad, claridad en la información, etc)	Si llega en físico se registra en <u>Sevener</u> (Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera- atención al usuario) Si llega por correo electrónico o de forma verbal (llamadas y personalmente) se registra en Formato registro de solicitudes y la solicitud electrónica se conserva en carpeta en medio digital. (Persona que recibe el reporte de inconformidad)	Jefe de la oficina administrativa y financiera	Analizar la situación, investigar y tomar acciones	Hasta 10 días
Consulta Registro Arquitectos y Profesionales Auxiliares de la Arquitectura	Si llega en físico se registra en <u>Sevener</u> (Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera- atención al usuario) Si llega por correo electrónico o de forma verbal (llamadas y personalmente) se registra en Formato registro de solicitudes y la solicitud electrónica se conserva en carpeta en medio digital. (Profesional	Profesional Universitario código 02 grado 03 de la oficina administrativa y financiera	Consultar el registro y responder	Hasta 15 días





	Universitario código 02 grado 03 de la oficina administrativa y financiera)			
Estado Trámites y Servicios	Formato registro de solicitudes y la solicitud electrónica se conserva en carpeta en medio digital.	Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera-atención al usuario	Consultar <u>Sevenet</u> y responder	Inmediato
Estado Trámites y Servicios (situaciones administrativas sancionatorias)	Formato registro de solicitudes y la solicitud electrónica se conserva en carpeta en medio digital.	Profesional universitario código 02 grado 02 de la Subdirección jurídica	Consultar expedientes y responder	Inmediato
Consultas y conceptos jurídicos	<u>Sevenet</u> Trámite/ Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera-atención al usuario	Subdirector Jurídico código 01 grado 02	Analizar la solicitud y responder de fondo por escrito	30 días
Solicitudes respecto de las cuales el CPNAA no es competente	<u>Sevenet</u> Trámite/ Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera-atención al usuario	Subdirector Jurídico código 01 grado 02	Remitir al competente y comunicar al interesado	5 días siguientes a la recepción
Solicitud copias	<u>Sevenet</u> Trámite/ Técnico administrativo código 03 grado 01 oficina administrativa y financiera-atención al usuario	Subdirector Jurídico código 01 grado 02	Tramitar y enviar copias	10 días siguientes a la recepción de la solicitud y 3 días para entrega de copias
Solicitud de fondo	<u>Sevenet</u> Trámite/ Técnico administrativo código 03	Dueño del proceso	Analizar la solicitud y responder de fondo por escrito	15 días
	grado 01 oficina administrativa y financiera-atención al usuario			

Aunado a lo expuesto, en el marco del deber del CPNAA como entidad del Estado de formular una política de prevención del daño antijurídico, para el año 2017 se identificaron algunas causas posibles de generación de controversia o daño antijurídico; realizado el estudio integral de las únicas demandas y condenas de las cuales ha sido sujeto activo, se encontró que la entidad no tiene actividad litigiosa desde hace más de 9 años. En tal sentido, el CPNAA basa su política en la identificación de riesgos, y para la presente vigencia, con el apoyo de la Subdirección Jurídica, se identifica como posible riesgo a destacar la respuesta a los Derechos de Petición, así:

Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares			Nivel de litigiosidad: Sin demandas ni condenas	
Periodo analizado		Desde: 01/02/2017	Hasta: 31/01/2018	
Tipo de Insumo	Tipo de Acción	Causa General	Frecuencia	Valor
La entidad tiene un nivel bajo <sup>1</sup> de litigiosidad, basando su análisis en la identificación de riesgos, y para la vigencia 2017 se ha considerado como riesgo la Función Disciplinaria del CPNAA	Procesos Disciplinarios	Controversias Judiciales con los arquitectos investigados y/o sus defensores por vulneración al debido proceso	No aplica	No aplica
De igual forma, se analizan los riesgos en el trámite de Derechos de Petición	Derechos de Petición	No atender oportunamente la respuesta a los Derechos de Petición que reciba la entidad	No aplica	No aplica



<sup>1</sup> Cuando se tiene menos de 1000 procesos o menos de 1 billón en pretensiones.

Carrera 6 No. 26 B-85 Piso 2, Bogotá - Colombia  
PBX 3502700 Ext. 101-124  
[www.cpnaa.gov.co](http://www.cpnaa.gov.co)



El CPNAA, dentro de su Sistema de Gestión de Calidad y su Plan de Acción estableció como indicadores de la actividad mencionada los siguientes:

Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares				
Seguimiento y evaluación				
Insumo del plan de acción		Evaluación		
Causas primarias o subcausas	Mecanismo	Indicador de Gestión	Indicador de resultado	Indicador de impacto
1) La indebida notificación del investigado o su defensor; 2) El indebido recaudo y valoración probatoria; 3) Vulneración del derecho de defensa del investigado por cualquier otro medio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización normativa a través de correos electrónicos<sup>2</sup>.</li> <li>- Capacitaciones Internas</li> <li>- Asistencia a Talleres y Seminarios.</li> <li>- Base de datos actualizada (Excel) con información sobre los procesos para impulso procesal</li> <li>- Control términos procesales</li> <li>- Control de la correspondencia del correo</li> <li>- Análisis conjunto de casos complejos por medio de reuniones de trabajo</li> <li>- Gestionar el apoyo con los consultorios jurídicos de IES que cuentan con facultad de derecho para el nombramiento de defensores de oficio</li> </ul>	Número de trabajadores capacitados / Población total relacionada con la Función Disciplinaria del CPNAA	Número de procesos disciplinarios radicados durante la vigencia 2017 /Número de procesos disciplinarios tramitados durante la vigencia 2017	Número de Tutelas interpuestas con ocasión a la Función Disciplinaria del CPNAA/ Número de Procesos Disciplinarios vigentes
1) Represamiento de trámites; 2) Falta de pericia de la persona encargada de dar trámite a la respuesta, dando lugar a una Acción de Tutela por parte del peticionario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos actualizada (Excel) y SEVENET</li> <li>- Control de la correspondencia del correo certificado y demás solicitudes efectuadas</li> <li>- Actualizar procedimiento y capacitar al personal en la nueva normatividad:</li> <li>- Ley 1437 de 2011</li> <li>- Decreto 1755 de 2015</li> <li>- Decreto 1166 de 2016</li> </ul>	Número de trabajadores capacitados / Población total relacionada con la respuesta a derechos de petición	Número de derechos de petición atendidos oportunamente / Número de Derechos de Petición recibidos	Número de Tutelas interpuestas con ocasión a los Derechos/ Número de Derecho de Petición Presentados

Como resultado de la gestión, el CPNAA atendió oportunamente todas las solicitudes de información que fueran elevadas en el marco de sus funciones misionales.

**3.6.5 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 el botón de transparencia y acceso a la información pública el cual permite acceder a la información principal de la Entidad.

**El Botón de Transparencia y acceso a la información pública:** está organizado a través siguiente índice de acuerdo con la ley 1712 de 2014, decreto 103 del 20 de enero de 2015 que fuera compilado por el decreto 1081 del 26 de mayo de 2015:

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

<sup>2</sup> Actualmente se cuenta con el Contrato de Prestación de Servicios No. 24 de 2017 suscrito entre el CPNAA y BUSINESS TECHNOLOGIES COMPANY S.A.S. cuyo objeto es: "Prestación de servicios virtual y en línea para envío electrónico diario de información jurídica, normativa, jurisprudencial y doctrinaria actualizada; consulta y descarga permanente de códigos, leyes, decretos, estatutos, regímenes y de información jurídica, normativa, jurisprudencial y doctrinaria actualizada al Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares".





## TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

### ÍNDICE DE CONTENIDO DE INFORMACIÓN

#### 1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

- Estructura Orgánica
- Funciones y Deberes
- Sedes y Areas
- Horarios de Atención
- Atención al Ciudadano
- Directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas
- Manual de Funciones y Competencias laborales
- Escala Salarial

#### 2. TRAMITES Y SERVICIOS

- Trámites y Servicios

#### 3. INFORMACIÓN CONTRACTUAL

- Gestión Contractual ( Contratos vigentes info SECOP)
- Ejecución de contratos ( Informes de supervisión)
- Contratación Directa
- Procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras
- Plan anual de adquisiciones

#### 4. PLAN ANTICORRUPCIÓN

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 (Versión actualizada por Observación)
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano julio 2017
- Avance julio 2017
- Formato Seguimiento Plan Anticorrupción 2017
- Formato Racionalización de Trámites
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2016
- Formato de Seguimiento Plan Anticorrupción Diligenciado
- Formato de seguimiento Anexo 1

REPORTE I

REPORTE II

Racionalización de trámites

Informe final





## 6. PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR EN LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS O EN LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

Correos electrónicos: [info@cpnaa.gov.co](mailto:info@cpnaa.gov.co) / [comunicacion@cpnaa.gov.co](mailto:comunicacion@cpnaa.gov.co)

Adicionalmente puede enviar sus comentarios, preguntas y sugerencias a través de nuestras redes sociales:

[www.facebook.com](http://www.facebook.com)

[www.twitter.com](http://www.twitter.com)

[www.youtube.com/user/cpnaa1](http://www.youtube.com/user/cpnaa1)

Google+

LinkedIn

[www.instagram.com/cpnaa](http://www.instagram.com/cpnaa)

[www.pinterest.com/cpnaa](http://www.pinterest.com/cpnaa)

Recuerde que para verificar si un Arquitecto o profesional de arquitectura se encuentra matriculado, consulte el siguiente link:

[Consulta del registro](#)

## 7. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

- [Medios para recibir solicitudes información pública](#)
- [Seguimiento a las solicitudes información pública](#)

## 8. GESTIÓN DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

- [Registro de Activos de Información](#)

## 9. GESTIÓN DOCUMENTAL

- [Programa de Gestión Documental](#) (Versión 2)
- [TRD-CPNAA](#)
- [Cuadro de Clasificación Documental - CCD](#)
- [Acta No 09 del 02 de Diciembre de 2015 en la cual el Comité Interno de Archivo del CPNAA aprueba las Tablas de Retención Documental - TRD](#)
- [Resolución No. 60 del 7 de Junio de 2016 "Por medio de la cual se aprueba la actualización e implementación de las Tablas de Retención Documental del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares - CPNAA"](#)
- [Certificado de Convalidación expedido el 31 de Agosto de 2017.](#)





#### 10. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN

- Informes de solicitudes de acceso a información Marzo 2017
- Informes de solicitudes de acceso a información Febrero 2017
- Informes de solicitudes de acceso a información Enero 2017
- Informes de solicitudes de acceso a información Diciembre de 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Noviembre 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Octubre 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Septiembre 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Agosto 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Julio 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Junio 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Mayo 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Abril 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Marzo 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información Febrero 2016





- Informes de solicitudes de acceso a información Enero 2016
- Informes de solicitudes de acceso a información diciembre de 2015
- Informes de solicitudes de acceso a información noviembre de 2015
- Informes de solicitudes de acceso a información octubre de 2015
- Informes de solicitudes de acceso a información septiembre de 2015
- Informes de solicitudes de acceso a información agosto de 2015
- Informes de solicitudes de acceso a información julio de 2015
- Informes de solicitudes de acceso a información junio de 2015
- Informes de solicitudes de acceso a información enero a mayo de 2015

## 11. SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

- Mapa de procesos
  - Manual de calidad
  - Mapa de riesgos
  - Indicadores
  - Matriz Legal
- 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 mail [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 en Facebook, LinkedIn, Youtube y Gmail+

A través de los siguientes links

- <https://www.facebook.com/CPNAA>
- <https://twitter.com/CPNAA1>
- <https://plus.google.com/+CPNAA1/posts>
- <https://www.youtube.com/c/CPNAA1> <https://instagram.com/cpnaa/>







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 Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos; y es un mecanismo permanente de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

**Sistema de Seguridad de la información:**

Como componente integral al sistema de gestión de calidad, el Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares actualmente implementa un sistema de gestión de seguridad de la información.

**Objetivo de la seguridad de la información:**

La seguridad de la información del CPNAA está inmersa en todo su sistema de gestión de calidad y su objetivo fundamental es:

**Fortalecer el modelo de seguridad de la información del CPNAA a través de estrategias que reduzcan a niveles aceptables los riesgos que afectan la confidencialidad integridad y disponibilidad de la información gestionada por el sistema de gestión de calidad del CPNAA**

Desde el 2016 y a partir de la dinámica propia que demandan los sistemas de información, tecnología y comunicaciones, se ha fortalecido la política de seguridad de la información del CPNAA, destinado a su alineación a la norma ISO 27001:2013, así:

- Realizando un análisis destinado a implementar el SGSI basado en la norma ISO 27001:2013 para el proceso de control y vigilancia matrículas en el CPNAA.
- Diagnosticar la situación actual en materia de seguridad de la información para el proceso de gestión del área de control y vigilancia de matrículas.
- Robustecer la política de seguridad actual, indicadores de seguridad, roles, oportunidades y responsabilidades.
- Realizar un contexto de seguridad de la información del área de matrículas del CPNAA.
- Capacitar a los trabajadores en Seguridad de la información

Como resultado, el **CPNAA** obtuvo un documento de estudio y análisis de la situación actual y de acuerdo a la siguiente documentación entregada:

- Diagnóstico de seguridad de la información del proceso de control y vigilancia de matrículas
- 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, todo esto a través de:





- **Disponibilidad:** es la propiedad de la información de estar siempre disponible y utilizable cuando lo requiera una entidad, persona o procesos autorizados.
- **Integridad:** es la propiedad de mantener y salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de proceso y procesamiento.
- **Confidencialidad:** Es la propiedad para que esa información que está disponible, no sea conocida por personas, entidades o procesos no autorizados.

Así las cosas, para la vigencia 2017, se diseñaron, aprobaron e implementaron las políticas, procedimientos y demás recomendaciones del estudio anterior, en materia de seguridad de la información y dar continuidad y facilitar la presencia a las labores realizadas, que el CPNAA requiere mantener con un proceso de asistencia técnica en la contitud y seguimiento al sistema de gestión de seguridad de la información, de acuerdo a la norma NTC-ISO-27001:2013.

**3. Consolidación, seguimiento y control:** Como mecanismo de consolidación, seguimiento y control al plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2017, el CPNAA ha implementado el formato seguimiento a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, que se muestra en el cuadro de Excel anexo 1.

PROYECTO Y REVISO DESDE EL AMBITO DE SU COMPETENCIA		FIRMA
NOMBRE	CARGO	
Diana Fernanda Arriola Gómez	Director Ejecutivo CPNAA	
Nelson Enrique Ospino Torres	Jefe Oficina Administrativa y Financiera	
Karen Holly Castro Castro	Subdirectora Jurídica	
Ima Cristina Cardona Bustos	Subdirectora de Fomento y Comunicaciones	



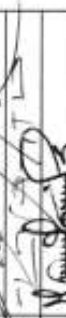
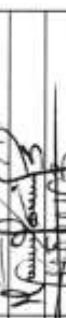





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ESTADO
Subcomponente / proceso 1 Construcción mapa de riesgos de corrupción	Construir la política de administración del riesgo en nuevo documento	Componente 1 Mapa de riesgos 1 Política de riesgo plan anticorrupción	Cada jefe de proceso	actualización permanente cada vez que se requiere	
	Revisar si es necesario actualización	Actualización	Cada jefe de proceso	actualización permanente cada vez que se requiere	
	Revisar si es necesario actualización	Actualización	Cada jefe de proceso	actualización permanente cada vez que se requiere	
	Realizar reunión para revisión mapa de riesgos	1 Reunión de revisión	Dirección Ejecutiva	Cada vez que se requiere	
Subcomponente / proceso 2 Ajuste mapa de riesgos	Publicar el mapa de riesgos	1 Actualización	Aesor externo	Cada vez que se requiere	
	Publicar herramienta ISOLUCION	1 Documento pdf	Oficina Administrativa y Financiera	Cada vez que se requiere	
Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación	Publicar herramienta ISOLUCION	1 Documento pdf publicado	Oficina Administrativa y Financiera	Actualización cada vez que se requiera	
	Efectuar el monitoreo de mapa de riesgos de corrupción segundo trimestre	1 Reporte de seguimiento a través ISOLUCION	Dirección Ejecutiva/ Cada dueño de proceso	Cada vez que se requiere	
	Efectuar el monitoreo de mapa de riesgos de corrupción tercer trimestre	1 Reporte de seguimiento a través ISOLUCION	Dirección Ejecutiva/ Cada dueño de proceso	Cada vez que se requiere	
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y revisión	Efectuar el monitoreo de mapa de riesgos de corrupción cuarto trimestre	1 Reporte de seguimiento a través ISOLUCION	Dirección Ejecutiva/ Cada dueño de proceso	Cada vez que se requiere	
	Analizar contenidos generales de página web y definir prioridades de actualización	Componente 3 Rendición de cuentas 1 Reunión de análisis (de manera permanente, cada vez que se requiere)	Subdirección de Fomento y Comunicaciones con el área de Sistemas	Cada vez que se requiere	
Subcomponente / proceso 1 Información de calidad en lenguaje comprensible	Reescribir contenidos página web secciones de servicios principales de acuerdo con necesidades de usuarios encotradadas en encuesta	1 Documento para diseño ( cada vez que se requiere)	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	Cada vez que se requiere	
	Reescribir contenidos página web de secciones específicas	Actualización de contenidos	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	Cada vez que aplique	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la	comunicación convocatoma Talleres Encuentro responsabilidad social	1 archivo PDF / publicación HTML, página web	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	marzo de 2017/ abril 05 de 2017	

rendición y petición de cuentas

Comunicación convocatoria Medallas Responsabilidad Social	archivo PDF / publicación HTML, página web	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	marzo de 2017 / abril 05 de 2017	
Comunicación convocatoria Cofinanciación de publicaciones	archivo PDF / publicación HTML, página web	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	marzo de 2017 / abril 05 de 2017	
Memorias Encuentro ARQA 2017	archivo PDF / publicación HTML, página web	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	Noviembre de 2017	
Memorias Encuentro Responsabilidad Social	archivo PDF / publicación HTML, página web	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	Septiembre de 2017	
Comunicación ganadores Medalla Responsabilidad Social	archivo PDF / publicación HTML, página web	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	Agosto de 2017	
Comunicación Tallistas seleccionados Encuentro Responsabilidad Social	archivo PDF / publicación HTML, página web	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	Mayo de 2017	
Bitácora de viajes y visitas	archivo PDF / publicación HTML, página web	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	Trimestral	
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1 Documento consolidado	Oficina Administrativa y Financiera/ cada área responsable	31 de enero de 2017	
	1 Documento consolidado	Oficina Administrativa y Financiera/ cada área responsable	abril 31 de 2017	
	1 Documento consolidado	Oficina Administrativa y Financiera/ cada área responsable	Julio 31 de 2017	
	1 Documento consolidado	Oficina Administrativa y Financiera/ cada área responsable	Diciembre de 2017 se publica en 2018	
Avance plan estratégico a julio 2017	1 Infografía / pdf	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	Julio de 2017 / agosto presentación en Sala	
Informe de gestión a cierre 31 de diciembre 2017	1 Infografía / pdf	Subdirección de Fomento y Comunicaciones	Se publica en 2018 después de la primera sala / finaliza en diciembre 2017	
Consolidación de encuesta de servicios	1 Documento consolidado	Oficina Administrativa y Financiera/ cada área responsable	Se publica en 2018 / finaliza en diciembre 2017	
<b>Componente 4. Atención al ciudadano</b>				
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	28 de febrero de 2017	
	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	31 de marzo de 2017	
	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	30 de Abril de 2017	
	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	31 de Mayo de 2017	
	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	30 de Junio de 2017	
	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	31 de Julio de 2017	
	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	31 de Agosto de 2017	
	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	30 de Septiembre de 2017	

Subcomponente 4 Criterio Diferencial de accesibilidad	Actualización del inventario de activos de información Capacitación para comunicación acceso a la discapacidad	Trimestramente reports 1 Capacitación en lenguaje de señas para servicio al cliente	Oficina Administrativa y Financiera Oficina Administrativa y Financiera	Diciembre de 2017 Se realizó capacitación a personal de servicio al cliente y se retransmitió información a los trabajadores
Subcomponente 5 Monitoreo de acceso a la información pública	Campaña de divulgación video discapacidad auditiva Informe de solicitudes de acceso a la información que contenga # solicitudes recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta y acceso a información negada Informe de solicitudes de acceso a la información que contenga # solicitudes recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta y acceso a información negada Informe de solicitudes de acceso a la información que contenga # solicitudes recibidas, trasladadas, tiempo de respuesta y acceso a información negada	1 campaña / conwertic y camita ciudadano Un informe trimestral Un informe trimestral Un informe trimestral	Subdirección de Fomento y Comunicaciones Oficina Administrativa y Financiera Oficina Administrativa y Financiera Oficina Administrativa y Financiera	Publicada en espacio web Abril de 2017 Agosto de 2017 Diciembre de 2017 Se publica en 2018

NOMBRE	CARGO	FIRMA
DIANA FERNANDA ARRIGOLA	Directora Ejecutiva DE	
KAREN HOLLY CASTRO CASTRO	Subdirector Jurídico	
NELSON ENRIQUE OSPINO	Jefe Oficina Administrativa y Financiera	
IRMA CRISTINA CARDONA	Subdirectora de Fomento y Comunicaciones	
ERASMO ARTURO LURAN LLANES	Técnico administrativo Código 03 Grado 02	
MARTIN FELIPE TALERO	Profesional Universitario Código 02 Grado 02	
FELIX ALBERTO ROZO LARA	Profesional Universitario Código 02 Grado 03	

	Seguimiento a plan de acción vigencia 2017.	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	31 de octubre de 2017	
	Seguimiento a plan de acción vigencia 2017	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	30 de Noviembre de 2017	
	Seguimiento a plan de acción vigencia 2017	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	15 de Diciembre de 2017	
	Seguimiento plan de mejoramiento	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	30 de Junio de 2017	
	Seguimiento plan de mejoramiento	1 Informe de seguimiento	Dirección Ejecutiva/ apoyo Sub Fomento y Sub Jurídica	15 de Diciembre de 2017	
<b>Subcomponente 2 / Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Plan ventanilla única de atención al ciudadano	1 Informe de seguimiento	Oficina Administrativa y Financiera	diciembre de 2017	
	Mejora comunicación canales web/ de acuerdo con requerimientos del ciudadano	Seguimiento a mejoras página web	Oficina Administrativa y Financiera	Cada vez que se requiera	
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	Plan capacitación para Fortalecer las competencias de los trabajadores que atienden de manera directa en servicio al cliente	1 Informe de capacitación	Oficina Administrativa y Financiera	Seguimiento a plan de capacitación mensual	
	Publicación y socialización de carta del ciudadano	Comunicados periódicos enviados por correo electrónico	Oficina Administrativa y Financiera	Subida en la página web	
	Política general seguridad de la información	Documento general	Oficina Administrativa y Financiera	En desarrollo, continúa durante el 2018	
	Definir la política de ley de protección de datos - Usuarios	Documento general	Oficina Administrativa y Financiera	En desarrollo, continúa durante el 2018	
	Ley 1581 2012? protección de datos	Documento general	Oficina Administrativa y Financiera	En desarrollo, continúa durante el 2018	
	Decreto reglamentario 13 77 2013	Documento general	Oficina Administrativa y Financiera	En desarrollo, continúa durante el 2018	
	Iso 2701 2013	Documento general	Oficina Administrativa y Financiera	En desarrollo, continúa durante el 2018	
	Cumplimiento ley 1712 Transparencia acceso a información	Documento general	Oficina Administrativa y Financiera	Cumplido	
	Seguimiento a plan de capacitación normativa para trabajadores	1 Informe de capacitación	Oficina Administrativa y Financiera	Cumplido	
<b>Subcomponente 5</b>	Socialización interna de encuesta de servicio para oportunidades de mejora	3 Socializaciones	Oficina Administrativa y Financiera	Se socializa 2018	
Relacionamiento con el Ciudadano					
<b>Subcomponente 1</b>	<b>Campaña # 5 Transparencia</b>				
Lineamientos de transparencia activa	Publicación de información a de la Entidad en Bolón de transparencia	Actualización de página cada vez que se requiere	Oficina Administrativa y Financiera	Abril, Agosto y Diciembre de 2017/ permanente	
	Publicación de información de contratación	Documento HTML	Subdirección Jurídica	Cada vez que se requiere	
	Seguimiento a procesos disciplinarios de competencia del CPMAA	reporte en página web	Subdirección Jurídica	Cada vez que sucede	
	Seguimiento a derechos de petición	1 Informe mensual	Subdirección Jurídica	Abril, Agosto y Diciembre de 2017	
	Actualización del inventario de activos de información	Trimestralmente reporte	Oficina Administrativa y Financiera	Abril de 2017	
<b>Subcomponentes 3</b>	Actualización del inventario de activos de información	Trimestralmente reporte	Oficina Administrativa y Financiera	Agosto de 2017	
Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información					

FORMATO RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

NOMBRE DEL TRÁMITE PROCESO O PROCEDIMIENTO	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o a la entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización		monitoreo 1	monitoreo 1abr 1	monitoreo 2	monitoreo 3
							INICIO	FIN				
Certificado de vigencia	Facilitar el recibo de información	Envío de certificados electrónicos a correo usuarios	Se realizó desamollo en la página	Pendiente con Comunicaciones. hacer ajuste en web y divulgación	Simplificar trámite	Sistemas de comunicaciones	marzo de 2017	junio de 2017				
Matrículas profesionales	Modernizar trámite y proceso	Proyecto de digitalización profesional	Se encuentra en estudio de mercado para proyecto 2015				junio	agosto				