CONSEJO PROFESIONAL
NACIONAL DE ARQUITECTURA
Y SUS PROFESIONES AUXILIARES

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

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

El CPNAA en cumplimiento de su misión institucional busca garantizar una atención oportuna y que el servicio de quienes laboramos en esta entidad sea de excelente calidad, efectivo, transparente, íntegro y participativo con el ciudadano. Para tal efecto, el CPNAA expide la carta de trato digno al ciudadano.

CONOZCA SUS DERECHOS Y DEBERES QUE TIENE COMO CIUDADANO

DERECHOS:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES:

1. Tratar con respeto a los trabajadores del Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares CPNAA.

2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; presentando información verdadera, clara y eficaz frente a los trámites radicados ante la Entidad.
3. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
4. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
5. Mantener actualizada su información de contacto.
6. Ejercer con responsabilidad sus derechos.

Carrera 6 No. 26 B-85 Oficina 201, Bogotá - Colombia
PBX 601 3502700 Ext. 1101-1106
info@cpnaa.gov.co
www.cpnaa.gov.co

ES FUNDAMENTAL QUE CONOZCA LOS DEBERES DEL CPNAA

1. Tratar a todos los ciudadanos con amabilidad, igualdad y equidad, sin excepción alguna.
2. Cumplir con los tiempos establecidos para los trámites.
3. Contar con un sistema de atención acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías.
4. Mantener actualizada la información en los canales dispuestos para tal fin.
5. Tramitar las denuncias, quejas o peticiones que lleguen al CPNAA por los distintos medios estipulados.
6. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
7. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada al público.
8. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al ciudadano donde el CPNAA especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
9. Todos los demás que Señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Consejo Profesional Nacional de Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares CPNAA cuenta con un equipo especializado, oficinas y canales de servicio para el ciudadano.

Los siguientes son nuestros canales de servicio al ciudadano de los cuales puede disponer para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

1. **Atención presencial:**

   En la sede del CPNAA en la Carrera 6 No. 26B-85 oficinas 201, 301 y 401, Bogotá D.C.
   Horario de atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

2. **Atención telefónica:**

   Marcando al conmutador: 601 3502700 Ext. 1101-1106
   Horario de atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

3. **Atención escrita:**

   Radicación de correspondencia en la sede del CPNAA en la Carrera 6 No. 26B-85 oficina 401, Bogotá D.C.
   Horario de atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

4. **Atención virtual:**

   Correo electrónico institucional: **info@cpnaa.gov.co**
   notificacionesjudiciales@cpnaa.gov.co
   Modulo PQRS: Como ciudadano podrá ingresar al sitio web www.cpnaa.gov.co y en el link Atención al Ciudadano podrá interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y opiniones al CPNAA. **https://www.cpnaa.gov.co/modulo-pqrs/**
   El ChatBot: Asistente virtual para atender las consultas de los servicios prestados por el CPNAA.

5. **Redes sociales**

   El CPNAA cuenta con espacios en Facebook, Twitter, Google +, YouTube, Instagram y LinkedIn donde los usuarios podrán interactuar con la entidad a través de los siguientes links:

https://www.facebook.com/CPNAA
https://twiter.com/CNAA1
https://www.youtube.com/c/CPNAA1
https://instagram.com/cpnaa/
https://www.linkedin.com/groups/CPNAA-Consejo-Profesional-NacionalArquitectura

Adicionalmente, el CPNAA cuenta con otros espacios de interés general que permiten mantener actualizada e informada a la ciudadanía sobre las actividades que realiza la entidad.

En la página web del CPNAA podrá consultar la siguiente información:

- Trámites y servicios.
- Tutoriales para los trámites de: Matrícula profesional de arquitectura y Certificado de inscripción profesional.

También se incluyó:

- Biblioteca virtual del CPNAA, en esta biblioteca encontrará todas las publicaciones multimedia como videos, material bibliográfico, audios y otras, relacionadas con la arquitectura colombiana.

Además, el CPNAA trabaja en pro de:

- Desarrollo de actividades a nivel nacional de fomento y promoción del ejercicio de la profesión de la Arquitectura y Profesiones Auxiliares.
- Mantener actualizadas las noticias y eventos relacionados con la Arquitectura y sus Profesiones Auxiliares.

Se expide en la ciudad de Bogotá D.C., a los dieciocho (18) días del mes octubre de dos mil veintitrés (2023)

Por una Arquitectura Responsable y Ejercida con Ética ¡Juntos lo Hacemos Mejor!

Carrera 6 No. 26 B-85 Oficina 201, Bogotá - Colombia
PBX 601 3502700 Ext. 1101-1106
info@cpnaa.gov.co
www.cpnaa.gov.co