 <p>Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia</p>	ATENCIÓN AL CIUDADANO					Código: M-PQR-RGP-PRM-01	
						Fecha: 09/11/2023.	
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRSD					Versión: 03	
						Página 1 de 11	

1. PROCESO	Atención al Ciudadano.						
2. TIPO DE PROCESO	Estratégico		Misional	X	Apoyo		Seguimiento y evaluación
3. PROCEDIMIENTO	Recepción y Gestión de PQRSD						
4. OBJETIVO	Establecer las actividades para atender oportunamente las peticiones ¹ , quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Consejo Profesional de Ingeniería Química – CPIQ.						
5. RESPONSABLE	Asesor Jurídico Técnico Registro y Certificación Profesional de Comunicaciones Secretaría Ejecutiva Junta de Consejeros						
6. ALCANCE	<p>El procedimiento incluye la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia (PQRSD), continúa con el trámite de la misma y finaliza con la respuesta de la PQRSD.</p> <p>El presente procedimiento aplica para las peticiones que no tengan la posibilidad de una respuesta inmediata en el momento de recepción de la misma en los diferentes canales de comunicación.</p>						
7. DEFINICIONES	<p>1. ATENCIÓN AL CIUDADANO: Conjunto de actividades que buscan orientar y solucionar de manera clara y oportuna los requerimientos del ciudadano.</p> <p>2. CANAL DE COMUNICACIÓN: Mecanismos de atención al ciudadano dispuestos por el CPIQ para la solución de PQRSD.</p> <p>Correos electrónicos: pars@cpiq.gov.co contacto@cpiq.gov.co comunicaciones@cpiq.gov.co</p> <p>Oficinas para radicación de documento físico:</p>						

Calle 99 #49-78 oficinas 305 y 405.

Portal Web:

www.cpiq.gov.co

Redes Sociales

- Twitter: @cpiqcolombia
- Instagram: @cpiqcolombia
- Facebook: Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia
- LinkedIn: Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia
- YouTube: Comunicaciones CPIQ

- 3. CIUDADANO:** Toda persona natural o jurídica del sector PÚBLICO o privado que solicite un servicio al CPIQ por cualquiera de sus diferentes canales.
- 4. DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
- 5. PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
- 6. PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.
- 7. TÉRMINOS:** Tiempo que se toma la Entidad para dar respuesta de fondo las PQRSD que sean radicadas en el CPIQ dependiendo de su característica.
- 8. QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores PÚBLICOS en desarrollo de sus funciones.

9. RECLAMO: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

10. SUGERENCIA: Recomendación que formula el ciudadano, para generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.

8. NORMATIVIDAD

- 1. Constitución Política de Colombia - artículo 23 y 74.**
- 2. Ley 18 de 1976** "Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Ingeniero Químico en el país, reconocida por el Ministerio de Educación Nacional".
- 3. Decreto 371 1982** "Por el cual se reglamenta la Ley 18 de 1976 sobre el ejercicio de la profesión de Ingeniero Químico".
- 4. Ley 1437 de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- 5. Ley 1581 de 2012** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- 6. Decreto 1377 de 2013** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".
- 7. Ley 1755 de 2015** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- 8. Resolución 5313 de 2015.** "Por la cual se modifica el Reglamento Interno del Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia".

**9. ACTIVIDADES
PARA LA
ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

El Consejo Profesional de Ingeniería Química – CPIQ tiene entre sus funciones la solución a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que hagan las personas naturales o jurídicas en ejercicio del derecho fundamental de petición, para lo cual es necesario establecer el procedimiento adecuado para la atención al ciudadano.

El CPIQ cuenta con diversos canales de comunicación aptos para recibir peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. Dichos canales tienen funcionarios asignados quienes deberán hacer el primer filtro para la gestión de la respuesta y verificar si se requiere remitir al funcionario encargado del procedimiento de “Atención al Ciudadano” que es el Asesor Jurídico o si por el contrario el servidor a cargo del canal de comunicación es apto para emitir la respuesta de fondo.

Una vez verificada la competencia del funcionario que debe dar respuesta, se analizará de fondo la solicitud y se procederá a enviar la respuesta al ciudadano a través de los canales previstos.

El proceso finalizará con la realización del Informe mensual y se hará el seguimiento y medirá la efectividad de la Entidad teniendo en cuenta el tiempo de respuesta, que se encuentre dentro de los términos exigidos por la Ley.

**10. DESARROLLO
DE LAS
ACTIVIDADES
DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

No.	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable	Registro
ATENCIÓN AL CIUDADANO GENERAL				
1	Recepción de la PQRSD	Recibir las PQRSD a través de los diferentes canales de comunicación que tiene el CPIQ con la ciudadanía.	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación.	
2	Canal de comunicación	pqrs@cpiq.gov.co	Asesor Jurídico	
		contacto@cpiq.gov.co	Técnico Registro	

				y Certificación	
			comunicaciones@cpiq.gov.co	Profesional en Comunicaciones	
			Documento Físico	Técnico Registro y Certificación	Formato de recibo de correspondencia
			Redes Sociales del CPIQ	Profesional en Comunicaciones	
			Portal Web	Asesor Jurídico	Formulario PQRSD Llega a correo electrónico pqrs@cpiq.org.co
3	Análisis preliminar de la PQRSD	Verificar de acuerdo al tema de la PQRSD, el funcionario que deba proyectar la respuesta.	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación		
4	Remisión de la PQRSD	Si el funcionario encargado del canal de comunicación no es el competente para responder, remitir la PQRSD al que corresponda	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación		
5	Revisión de competencia del CPIQ	Verificar si la PQRSD debe ser atendida por el CPIQ.	Asesor Jurídico		
6	Remisión de la PQRSD por falta de competencia del CPIQ	Si el CPIQ no es competente deberá remitir la PQRSD a la entidad correspondiente cuando sea el caso.	Aseros Jurídico	M-PQR-R-06	

	7	Comunicación al ciudadano	<p>Informar al ciudadano la falta de competencia del CPIQ para atender la PQRSD adjuntando la remisión por competencia cuando sea el caso.</p> <p>Nota: Cuando no haya una autoridad o entidad encargada de brindar respuesta solo se le comunicará al ciudadano la falta de competencia del CPIQ.</p>	Asesor Jurídico	
	8	Registro de la PQRSD	Diligenciar el formato de "ATENCIÓN AL CIUDADANO" ubicado en el Drive de la Entidad para su respectivo seguimiento.	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación	
	9	Análisis de fondo de la PQRSD	El funcionario al que corresponda emitir respuesta deberá proyectarla y enviar para aprobación y firma cuando sea el caso.	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación	
	10	Comunicación al ciudadano	El funcionario encargado deberá emitir la respuesta a través del mismo canal de comunicación en que fue recibida la PQRSD a menos que el ciudadano solicite	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación	

		respuesta por otro medio.		
PQRSD DE COMPETENCIA DEL ASESOR JURÍDICO				
11	Análisis de fondo de la PQRSD	Analizar la PQRSD de acuerdo a su característica con el fin de proyectar la respuesta adecuada.	Asesor Jurídico	
12	Proyección de respuesta de fondo	Proyectar el oficio de respuesta indicando la solicitud, fundamentos jurídicos que sustentan la respuesta y las consideraciones en torno a la solicitud.	Asesor Jurídico	M-PQR-R-05
13	Revisión y aprobación	Revisar y firmar el oficio de respuesta	Secretaría Ejecutiva	
14	Comunicación al ciudadano	Enviar respuesta de la PQRSD al ciudadano al canal de notificación indicado en la PQRSD. Asimismo, se invita al ciudadano a participar de la encuesta de satisfacción.	Asesor Jurídico	
15	Análisis de recurrencia	Analizar las PQRSD recibidas identificando recurrencia y complejidad de las mismas, de acuerdo con los siguientes	Asesor Jurídico	


		<p>criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las PQRSD registrada ha incumplido un requisito del ciudadano o un requisito legal. • La PQRSD se ha presentado más de 2 veces. • La causa de la PQRSD genera un costo que afecta el equilibrio económico del CPIQ. 				
		PETICIONES DIRIGIDAS A CONSEJEROS O A LA JUNTA DE CONSEJEROS				
		16	Recepción de la PQRSD	Recibir las PQRSD a través de los diferentes canales de comunicación que tiene el CPIQ con la ciudadanía.	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación.	
		17	Canal de comunicación	pqrs@cpiq.gov.co	Asesor Jurídico	
				contacto@cpiq.gov.co	Técnico Registro y Certificación	
comunicaciones@cpiq.gov.co	Profesional en Comunicaciones					
Documento Físico	Técnico Registro y Certificación			Formato de recibo de correspondencia		
		Redes Sociales del CPIQ	Profesional en Comunicaciones			

			Portal Web	Asesor Jurídico	Formulario PQRSD Llega a correo electrónico pqrs@cpiq.org.co
	18	Remisión de la PQRSD	Si la petición está dirigida expresamente a un consejero de la Junta de Consejeros, se deberá remitir la PQRSD al consejero correspondiente, al Presidente de la Junta y a la Secretaría Ejecutiva para su conocimiento.	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación	
	19	Análisis de fondo de la PQRSD	El funcionario al que corresponda emitir respuesta deberá proyectarla y enviar para aprobación y firma cuando sea el caso.	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación	
		Revisión de la PQRSD	El Consejero revisará el proyecto de respuesta, con el fin de indicar los términos en que deba ser contestada, sugerencias o adiciones a la misma, así como el canal de comunicación por el cual deba emitirse la respuesta. Asimismo, se deberá enviar al Presidente de la Junta y a la Secretaría Ejecutiva para la revisión y aportes	Consejero al que va dirigida la PQRSD, Presidente de la Junta y Secretaría Ejecutiva	

			correspondientes.		
		Revisión y aprobación	Revisar y firmar el oficio de respuesta	Secretaría Ejecutiva Presidente de la Junta	
		Comunicación al ciudadano	El funcionario encargado deberá emitir la respuesta a través del mismo canal de comunicación en que fue recibida la PQRSD a menos que el ciudadano solicite respuesta por otro medio.	Funcionario del CPIQ encargado del canal de comunicación	
	20	Informe final de ATENCIÓN AL CIUDADANO	Elaborar informe mensual de atención al ciudadano.	Asesor Jurídico	M-PQR-R-04

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Sara Lucía González Pacheco	David Martínez Consuegra	David Martínez Consuegra
CARGO	Asesor Jurídico	Secretario Ejecutivo	Secretario Ejecutivo

CÓDIGO	DOCUMENTO
M-PQR-R-04	Informe de PQRS
M-PQR-R-05	Oficio respuesta PQRSD
M-PQR-R-06	Oficio remisión por competencia PQRSD
Drive	Atención al ciudadano / CONTROL PQRSD

 <p>Consejo Profesional de Ingeniería Química de Colombia</p>	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: M-PQR-RGP-PRM-01
		Fecha: 09/11/2023.
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE PQRSD	Versión: 03
		Página 11 de 11

FECHA	09 de noviembre de 2023.	09 de noviembre de 2023	09 de noviembre de 2023
--------------	--------------------------	-------------------------	-------------------------

CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	ACCIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE
3	Modificación del Procedimiento	10	Se elaboró un procedimiento relacionado con la actuación en materia de atención al ciudadano.	Necesidad de actualizar el procedimiento de acuerdo a las funciones de la planta de personal del CPIQ, canales de comunicación y responsables del proceso de Atención al Ciudadano.	09/11/23	David Martínez Consuegra