

Informe de Gestión Atención al Usuario

Periodo Enero-Septiembre 2022.



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

Contenido



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

☐ Objetivo	1.
☐ Términos y definiciones	2.
☐ Canales de atención	3.
☐ Gestión de atención al usuario para el periodo enero-septiembre de 2022	4.
☐ Acciones adoptadas	5.
☐ Acciones de control	6.

Introducción



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

El informe de gestión de atención al usuario presenta los resultados obtenidos en el periodo de enero a septiembre del año 2022, a través de los canales de atención dispuestos por el Consejo Profesional de Administración de Empresas, con el fin de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, expuestas por los usuarios.

Además, analizar y evaluar los procedimientos ligados al servicio de atención al usuario del CPAE, buscando así potenciar la calidad y eficiencia del servicio de atención brindado a los usuarios.



1. Objetivo



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

El Consejo Profesional de Administración de Empresas, presenta las solicitudes correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, expuestas por los ciudadanos, con el fin de evaluar la gestión de atención al usuario a lo largo de dicho periodo, y así implementar acciones de mejora para brindar un servicio de calidad.



2. Términos y definiciones

- ☐ **Petición:** Es una solicitud respetuosa, realizada de forma verbal (deberá quedar constancia de la misma) o escrita a través de cualquier medio idóneo de comunicación o transferencia de datos, con el propósito de recibir información o adelantar una intervención.
- ☐ **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que cumplan funciones públicas.
- ☐ **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención prestada.
- ☐ **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en el Consejo Profesional, racionalizar el empleo de recursos o hacer más participativa la gestión.
- ☐ **Felicitación:** Expresión de los usuarios por satisfacción en la atención y servicios prestados.
- ☐ **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.



3. Canales de atención

Atención Virtual

El canal de atención virtual está dispuesto en la página web, se encuentra disponible las 24 horas del día. Los requerimientos recibidos se gestionan en el horario normal de funcionamiento del Consejo; es decir, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 05:00 p.m. Ruta de ingreso: <https://tramites.cpae.gov.co/atencionusuario/>

Información recibida: peticiones, denuncias quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias.

Correo Electrónico

El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas del día. Los requerimientos recibidos se gestionan en el horario normal de funcionamiento del Consejo; es decir, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 05:00 p.m. Dirección: atencionalusuario@cpae.gov.co.

Información recibida: peticiones, denuncias quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias

Atención presencial

La persona interesada en presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia; lo puede hacer directamente en nuestro domicilio, ubicada en la Carrera 15 No 88 – 21 Oficina 803 – Virrey, en el horario normal de atención al público, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:00 p.m.

Vía telefónica

Actualmente, se tiene dispuesto un PBX y tres líneas móviles para atender vía telefónica las inquietudes de los usuarios acerca de los trámites relacionados con la expedición de la matrícula profesional y otros temas de su interés relacionados con la entidad.

Las líneas de atención telefónica son las siguientes: PBX: (+571) 4841750, y las líneas móviles: 3174309847 – 3174353159 – 3186723068.

Las llamadas recibidas son atendidas en el horario normal de atención al público; es decir, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:00 p.m.

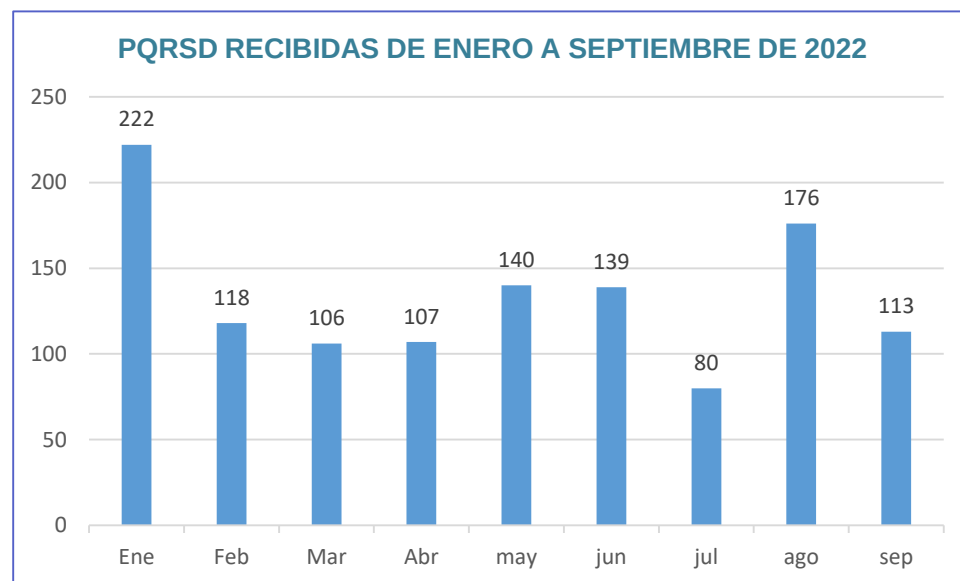


4. Gestión de atención al usuario para el periodo enero-septiembre de 2022

Cantidad de PQRSD recibidas en el periodo Enero-Septiembre 2022



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS



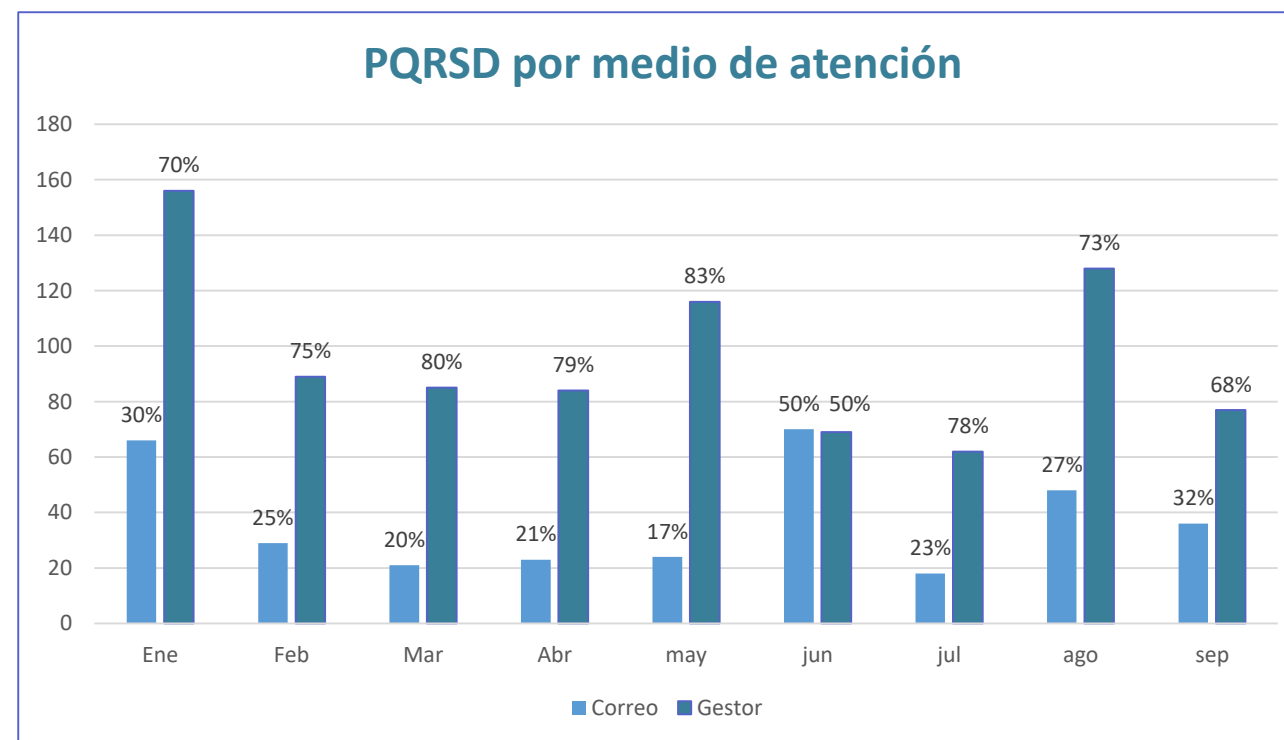
Se evidencia que, en el mes de enero se recibieron más solicitudes debido a procesos de contratación para inicio de año.

Durante el mes de agosto el área de atención al usuario realizó la gestión para contactar a los usuarios con el fin de que estos soliciten la devolución de dinero consignados a favor del Consejo Profesional de Administración de Empresas, debido a esto aumentaron las PQRSD, durante dicho mes.

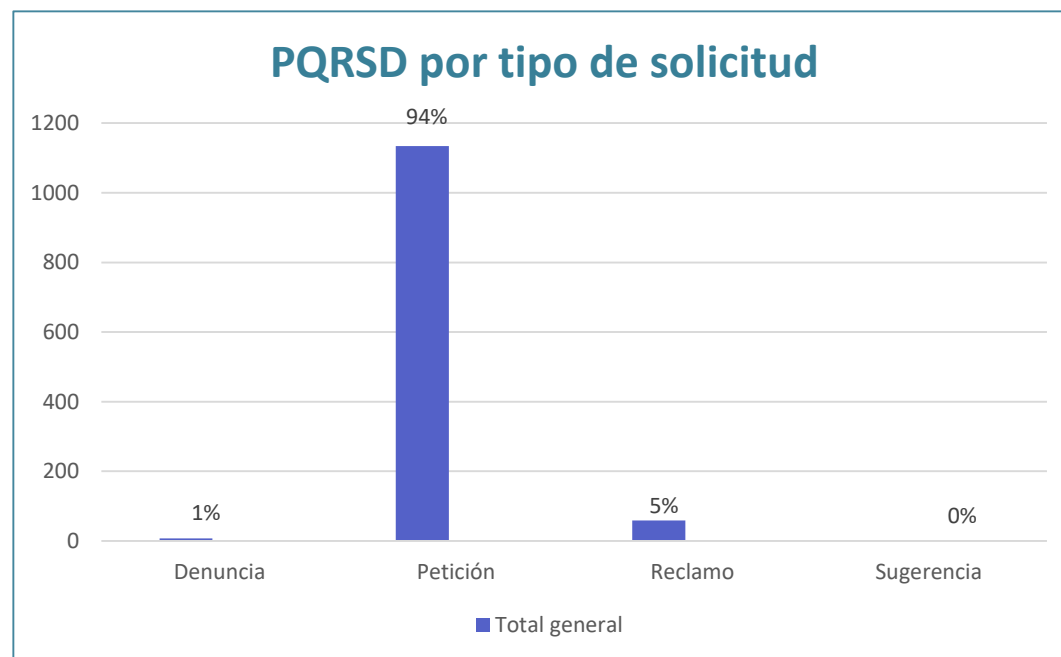


PQRSD por medio de atención

Se recibieron 1201 requerimientos de los cuales el 72% se realizaron a través gestor de tramites.



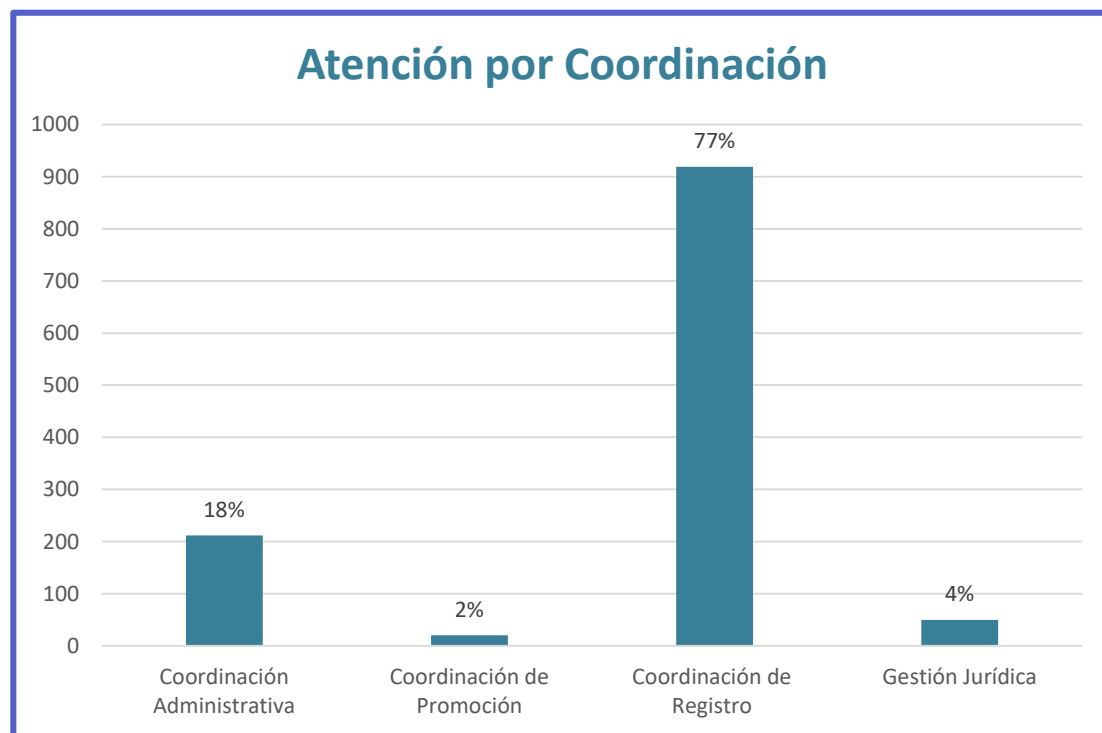
PQRSD por tipo de solicitud



Del total de requerimientos, el 99% corresponden a peticiones, siendo este el valor que más se destaca.

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	may	jun	jul	ago	sep	Total general
Petición	211	114	103	102	124	133	74	169	104	1134
Reclamo	11	4	1	5	14	3	6	7	8	59
Denuncia	0	0	2	0	1	3	0	0	1	7
Sugerencia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total general	222	118	106	107	140	139	80	176	113	1201

Atención por Coordinación



La Coordinación de registro, atendió el 77% de los requerimientos, esto se debe a que las peticiones presentadas por los usuarios corresponden a trámites relacionados con la solicitud y expedición de la tarjeta profesional.

La Coordinación administrativa atendió el 18% de las solicitudes correspondientes y referentes a solicitudes de devolución de dinero.

Atención por Coordinación	Ene	Feb	Mar	Abr	may	jun	jul	ago	sep	Total general
Coordinación de Registro	194	85	82	87	98	117	62	107	87	919
Coordinación Administrativa	18	22	14	14	32	15	12	65	20	212
Gestión Jurídica	7	8	9	2	7	5	5	4	3	50
Coordinación de Promoción	3	3	1	4	3	2	1	0	3	20
Total general	222	118	106	107	140	139	80	176	113	1201

Porcentaje por peticiones

Peticiones	Total	Porcentaje
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	258	23%
Consulta sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	161	14%
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	135	12%
Consulta sobre el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	123	11%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	122	11%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	105	9%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	65	6%
Solicitar la validación de los pagos realizados	42	4%
Otros	123	11%
Total	1011	100%

Las peticiones más relevantes, corresponden a:

-Solicitar devolución del dinero por tramites no realizados ya sea por rechazos, desistimientos, negaciones, con un 23 %

-Consulta sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo, con un 14%,

-Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional, con un 12%

-Y otras peticiones referentes al tramite de expedición de la tarjeta profesional, con un promedio del 11%.

Porcentaje por reclamos

Reclamos	Total	Porcentaje
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso	23	39%
El pago realizado no fue validado por el sistema	17	29%
No fue posible generar la certificación solicitada	6	10%
La tarjeta profesional fue impresa con la fotografía pixelada	4	7%
Demora en la entrega de la matrícula profesional	3	5%
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada	2	3%
La tarjeta profesional fue expedida con un error	2	3%
La plataforma de pagos no está disponible	1	2%
La tarjeta profesional llegó doblada al usuario	1	2%
Total	59	100%

Se evidencia que el 39% de los reclamos presentados por los usuarios corresponden a “la tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso”, cabe resaltar que este documento se genera únicamente en formato digital a partir de lo establecido en el acuerdo 02 con fundamento en el decreto 2106 de 2019.

El 29% de los reclamos corresponden a “ el pago realizado no fue validado por el sistema”, se recomienda seguir los pasos sin cerrar ninguna ventana hasta terminar la transacción, de lo contrario el pago le quedará bloqueado y no podrá continuar con el proceso en línea.

Porcentaje por denuncias y sugerencias



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

Denuncias	total	Porcentaje
Presentar denuncia contra un profesional	7	100%
Total	7	100%

Se radicaron 7 denuncias, con el fin de presentar una denuncia contra un profesional.

Sugerencia	total	Porcentaje
Realizar el envío de las tarjetas profesionales en formato impreso	1	100%
Total	1	100%

Se presentó una sugerencia, con el fin de realizar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso, cabe resaltar que este documento se genera únicamente en formato digital a partir de lo establecido en el acuerdo 02 con fundamento en el decreto 2106 de 2019.

Tiempo de respuesta a las solicitudes por requerimientos



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

Petición											
Tiempo	Ene	Feb	Mar	Abri	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total	%
Entre 0 y 3 días	175	83	83	76	87	112	55	98	78	847	75%
Entre 4 y 6 días	8	9	14	8	3	7	5	6	4	64	6%
Mayor a 6 días	28	22	7	18	34	14	13	65	22	223	20%
Total										1134	100%

El 75% de las peticiones se atendieron entre 0 y 3 días, con un total de 847 solicitudes.

Reclamo											
Tiempo	Ene	Feb	Mar	Abri	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total	%
Entre 0 y 3 días	10	4	1	4	12	3	6	7	8	55	93%
Entre 4 y 6 días	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	5%
Mayor a 6 días	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2%
Total										59	100%

El 93 % de los reclamos presentados se atendieron entre 0 y 3 días, durante el periodo mencionado, con un total de 55 solicitudes.



5. Acciones adoptadas

El Consejo Profesional ha adoptado y mantenido las siguientes acciones con el fin de mejorar la prestación del servicio; así como, brindar la información necesaria para llevar a cabo los trámites relacionados con la matrícula profesional.

Entre las que se tiene:

- Actualizar permanentemente la funcionalidad del gestor virtual de trámites para mejorar la operación de la aplicación durante la ejecución de los procesos asociados con la solicitud y expedición de la matrícula profesional.
- Publicar en la página web del Consejo Profesional la información relacionada con el trámite de la matrícula profesional, consistente en:
 - Las normas que regulan el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional;
 - El listado de las profesiones que son reconocidas por el Consejo Profesional para la expedición de la matrícula profesional;
 - Tarifas vigentes y medios de pago
 - Los procedimientos y los requisitos para el trámite de la matrícula profesional y las certificaciones vía web, en donde se incluye: recepción de las solicitudes, aprobación de la matrícula profesional y entrega de los documentos otorgados;
- Divulgar en la página web las resoluciones por medio de las cuales fueron otorgadas las matrículas profesionales.
- Contactar vía telefónica, WhatsApp, y a través de correo electrónico a los usuarios que tienen documentos y trámites pendientes en el registro de su solicitud de la matrícula profesional, esto con el fin de que finalicen el proceso y continuar con la aprobación según el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Desarrollar la tarjeta profesional y el certificado de otorgamiento de la matrícula profesional en formato digital para que los usuarios dispongan de estos documentos de forma inmediata, una vez la solicitud de la matrícula profesional cambie a estado vigente.
- Actualizar el listado de las preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas



6. Acciones de control

El Consejo Profesional ha desarrollado el Gestor Electrónico de las PQRSD, el cual permite recibir y gestionar las peticiones de los usuarios. Esta aplicación web permite hacer seguimiento a la gestión oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos; así como, generar las alertas y los reportes necesarios para su seguimiento y control.