



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

Informe de Gestión Atención al Usuario

Año 2022

Contenido

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

Introducción

El Consejo Profesional de Administración de Empresas presenta los resultados de la gestión realizada en atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas por los usuarios durante la vigencia 2022

Este informe busca analizar y evaluar los procesos vinculados a la atención de los usuarios del CPAE, con el fin de brindar un servicio al ciudadano amable, útil y de calidad.



1. Objetivo

Presentar el estado de las solicitudes radicadas por los usuarios durante el año 2022 a través de los canales de atención.

Lo anterior, con el fin de evaluar la gestión del servicio que se ofrece e implementar medidas de mejora sobre la atención brindada a los usuarios del CPAE.



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.

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.

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

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.

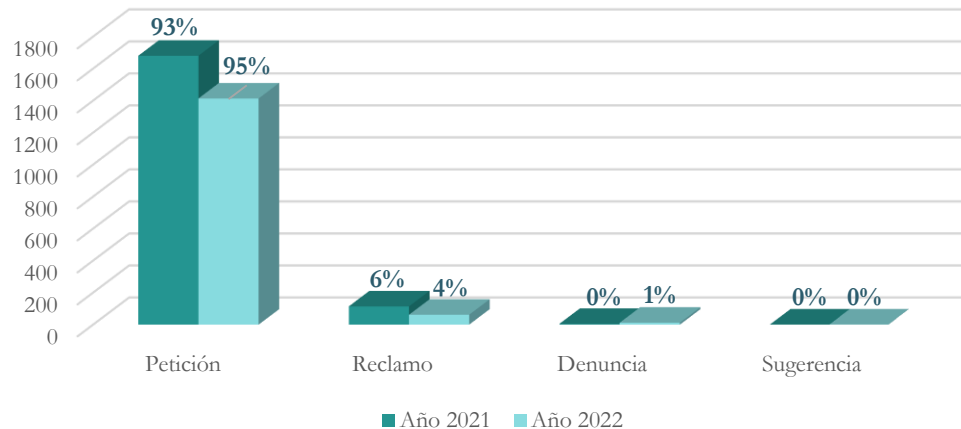
Las llamadas recibidas son atendidas en el horario normal de atención al público; es decir, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:00 p.m.

4. Gestión de atención al usuario para el año 2022



Cantidad de PQRSD recibidas en el año 2022

Cantidad de PQRSD recibidas en el periodo 2021-2022



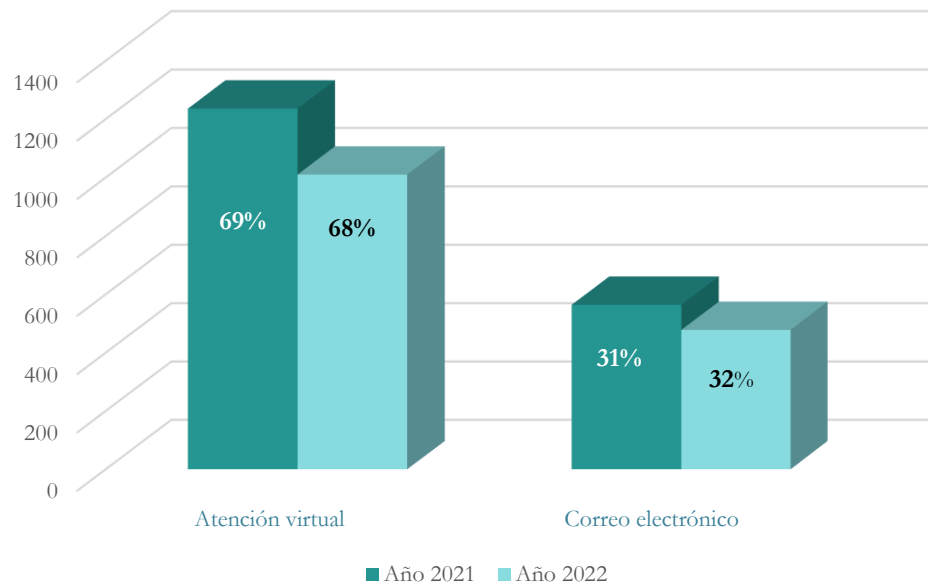
Durante el año 2022 las PQRSD disminuyeron en un 17 %. Esto se debe a la gestión realizada por el área de atención al usuario del Consejo, quienes contactaron a los ciudadanos con tramites pendientes, con el fin de finiquitar los procesos correspondientes a la expedición de la tarjeta profesional.

Los reclamos recibidos, están asociados en su mayoría, con la expedición de la tarjeta profesional, ya sea por la demora en la entrega de este documento o porque no fue enviado en formato impreso; para lo cual, se reitera que este documento se genera únicamente en formato digital a partir de lo establecido en el acuerdo 02 de 2021 con fundamento en el decreto 2106 de 2019.

	Petición	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	Total general
Año 2021	1680	114	5	1	1800
Año 2022	1413	62	12	1	1488
Total general	3093	176	17	2	3288

PQRSD por canales de atención

PQRSD por medio de atención

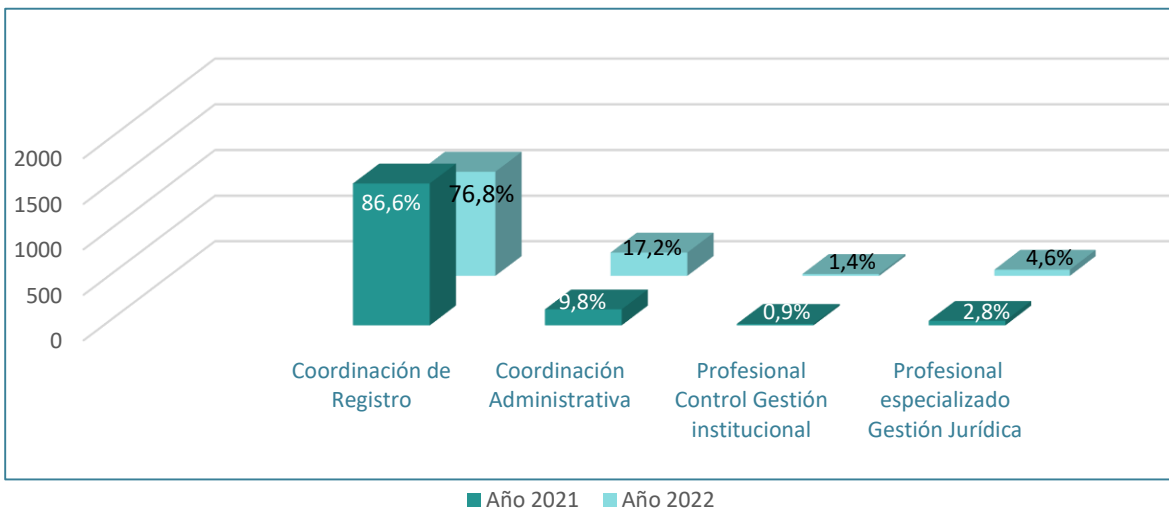


El canal de atención más utilizado por los usuarios en el año 2022 es el de atención virtual, con el 68% de requerimientos radicados a través de este medio electrónico, comportamiento que es similar al registrado en la vigencia 2021.

Año	Atención virtual	Correo electrónico	Total general
Año 2021	1236	564	1800
Año 2022	1010	478	1488
Total general	2246	1042	3288

Atención de solicitudes por responsable

Atención por Coordinación



En el año 2022, el 77% de las solicitudes fueron atendidas por la Coordinación de Registro, puesto que recibe todos los requerimientos referentes a la expedición de la tarjeta profesional.

Se observa un comportamiento similar para los años 2021 y 2022, sin embargo la Coordinación Administrativa presentó un aumento del 45,5%, correspondiente a solicitudes de devolución del dinero consignado a favor del consejo.

Porcentaje por peticiones

Peticiones	Año 2021	Año 2022
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	208	308
Consulta sobre los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	251	211
Consulta sobre el estado de los trámites realizados ante el Consejo Profesional	425	168
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	278	166
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	65	136
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso		130
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	50	87
Solicitar la validación de los pagos realizados	112	53
Consulta sobre los profesionales matriculados	38	22
Solicitar la actualización de datos	16	17
Consulta sobre la reglamentación de la profesión y la obligatoriedad de la matrícula profesional	23	14
Solicitar concepto Jurídico		12
Solicitar la corrección de errores registrados en el gestor	13	11
Solicitar certificados tributarios		11
Consulta sobre los medios de pago del Consejo	12	6
Solicitar datos de ingreso al gestor de trámites	74	2
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	33	1
Consulta sobre el tiempo requerido para el trámite de la matrícula profesional	14	
Solicitar información sobre los beneficios para los matriculados	12	
Otros	56	58
Total	1680	1413

Los asuntos de las peticiones radicadas en el año 2022 no presentan gran variación con relación al año inmediatamente anterior; sin embargo, es de resaltar el incremento del 48% en la solicitud de devolución del dinero consignado para el trámite de la matrícula profesional, como consecuencia de la gestión adelantada con los usuarios para que soliciten el reintegro del dinero por trámites rechazados, negados y desistidos.

También se observa una reducción del 60% en las consultas sobre el estado de los trámites; 52% en la validación de pagos; 97% en la consulta de los datos de ingreso al sistema de trámites. Estas cifras respaldan el trabajo realizado en la mejora de los canales electrónicos y el acompañamiento a los usuarios a través de correo electrónico y de forma telefónica para que puedan finalizar sus trámites de forma exitosa.

Porcentaje por reclamos

Reclamos	Año 2021	Año 2022
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso		26
El pago realizado no fue validado por el sistema		17
No fue posible generar la certificación solicitada		6
La tarjeta profesional fue impresa con la fotografía pixelada		4
Demora en la entrega de la matrícula profesional	95	3
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada		2
La tarjeta profesional fue expedida con un error		2
La plataforma de pagos no está disponible		1
La tarjeta profesional llegó doblada al usuario		1
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	9	
Error en la expedición de la matrícula profesional	4	
No han sido aceptados los documentos para el trámite de la matrícula profesional	2	
Solicitar la validación de los pagos realizados	2	
No fue expedida la matrícula profesional	1	
No hay atención oportuna a través de WhatsApp	1	
Total	114	62

Los reclamos de forma global presentan una reducción del 46% en el año 2022 con relación a la vigencia 2021. Con relación a esta cifra se destaca la reducción del 97% en los requerimientos asociados con la demora en la entrega de la tarjeta profesional, puesto que, este documento se expide en formato digital y se dispone en el perfil de cada usuario para su consulta cuando así lo requieran. Sin embargo, se recibieron 26 peticiones exigiendo que la entrega se realice de forma física, siendo esta la mayor causa en la presentación de reclamos en el periodo informado.

Porcentaje por denuncias y sugerencias

Denuncia	Año 2021	año 2022
Presentar denuncia contra un profesional	5	
Presentar denuncia contra un profesional		12

Con relación a las denuncias en contra de profesionales que ejercen la profesión de Administración, se tienen 12 requerimientos en el año 2022 y 5 en el 2021. Estas denuncias fueron atendidas de acuerdo con el alcance normativo vigente en el Consejo Profesional.

Sugerencia	Año 2021	Año 2022
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	1	
Realizar el envío de las tarjetas profesionales en formato impreso		1

En cuanto a las sugerencias se presenta una por cada año analizado, para lo cual se brinda respuesta de acuerdo a los lineamientos del Consejo Profesional de Administración de Empresas.

Tiempo de respuesta a las solicitudes por requerimientos

Peticiones				
Tiempo	2021	%	2022	%
Entre 0 y 2 días	1303	78%	1010	71%
Entre 3 y 5 días	130	8%	122	9%
Entre 6 y 10 días	97	6%	107	8%
Mayor a 10 días	150	8%	174	12%
Total	1680	100%	1413	100%

El 71% de las peticiones fueron atendidas el mismo día de su presentación con un máximo de dos días para resolver y cerrar los requerimientos. Sin embargo, esta proporción es menor con relación al año 2021 donde en este mismo tiempo el fueron atendidos el 89% de las peticiones

Reclamos				
Tiempo	2021	%	2022	%
Entre 0 y 2 días	62	54%	55	88%
Entre 3 y 5 días	24	21%	6	10%
Entre 6 y 10 días	20	18%	1	2%
Mayor a 10 días	8	7%	0	0%
Total	114	100%	62	100%

El 88% de los reclamos fueron atendidos el mismo día de su presentación con un máximo de dos días para resolver y cerrar los requerimientos. Con relación al año 2021 esta proporción presenta un mejor resultado donde el 54% de estas peticiones fueron atendidas en el mismo tiempo.

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.