



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

Informe de gestión sobre la atención al usuario

Marzo de 2023

Contenido

1. Objetivo
2. Términos y definiciones
3. Canales de atención
4. Gestión de atención al usuario al mes de marzo de 2023
5. Acciones adoptadas
6. Acciones de control

Introducción

El Consejo Profesional de Administración de Empresas presenta los resultados de la gestión realizada en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas por los usuarios durante el periodo comprendido entre los meses de enero y marzo de 2023.

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

1. Objetivo

Presentar los resultados de la gestión realizada por el Consejo Profesional de Administración de Empresas para la atención de los requerimientos radicados por los usuarios durante el primer trimestre de 2023.

A partir de los resultados evidenciados, se determinarán las acciones que son pertinentes para que los usuarios reciban de forma adecuada y oportuna la información y orientación necesaria durante su interacción con los servicios y sistemas del Consejo Profesional.

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.cpaе.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 al mes de marzo de 2023

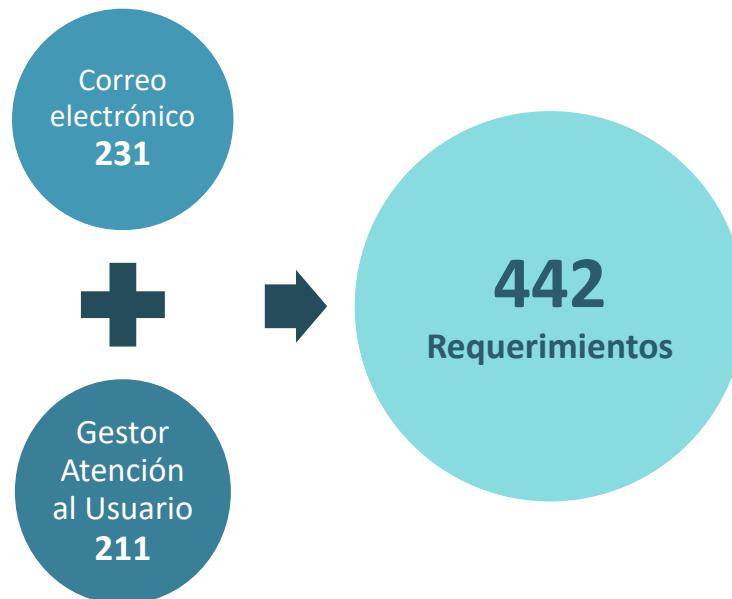
Total de requerimientos radicados en el primer trimestre de 2023



Durante el primer trimestre de 2023 se recibieron 442 requerimientos, 111 menos con relación al mismo periodo de 2022.

Los requerimientos recibidos en el año 2023 se distribuyen en 424 peticiones, 14 reclamos y 2 denuncias contra los profesionales de Administración

PQRSD por canales de atención



El 52% de los requerimientos fueron radicados a través de correo electrónico, el 48% restante en el gestor de atención al usuario.

Con relación al mismo periodo del año 2022, el canal de atención más utilizado por los usuarios corresponde al gestor de atención al usuario con el 75% de los requerimientos radicado y el correo electrónico con el 25%

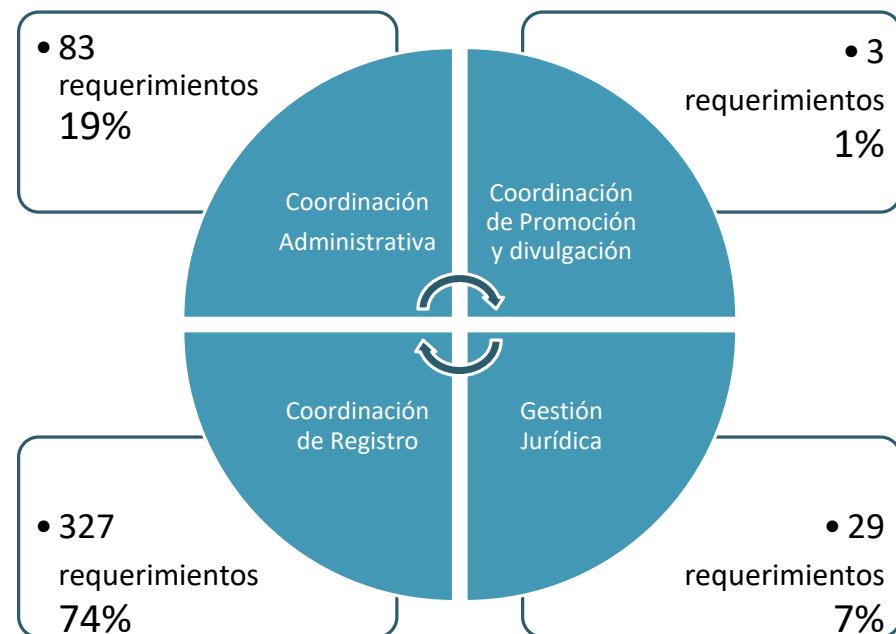
Correo electrónico

228 Peticiones
3 Reclamos
0 Denuncias

Gestor Atención Usuario

196 Peticiones
11 Reclamos
2 Denuncias

Atención de solicitudes por responsable



El total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que presentaron los usuarios fueron asignados y respondidos por la coordinación administrativa con el 19% del total de requerimientos recibidos, la coordinación de promoción y divulgación con el 1%, la coordinación de registro con el 74% y el profesional de gestión jurídica con el 7%.

La coordinación de registro tiene la mayor participación en la atención de los requerimientos porque estos están asociados con el trámite de la matrícula profesional y demás servicios que presta el Consejo Profesional a los usuarios.

Peticiones recibidas

Asunto	Total radicados	%
Consultar los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	83	20%
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	83	20%
Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	50	12%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	34	8%
Consultar el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	33	8%
Solicitar la validación de los pagos realizados	28	7%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	18	4%
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	17	4%
Solicitar concepto Jurídico	14	3%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	13	3%
Solicitar la corrección de errores registrados en el gestor	9	2%

El 90% de los requerimientos radicados por los usuarios en el primer trimestre del año 2023 están concentrados en 11 asuntos. De estos, los más representativos son la consulta de los requisitos y procedimientos para el trámite de la matrícula profesional (83) y las solicitudes de devolución del dinero consignado (83) por aquellas personas que desistieron el trámite, se les negó o rechazó la solicitud de expedición de los documentos solicitados para el ejercicio de su profesión.

En menor proporción están las consultas de los títulos reconocidos para otorgar la matrícula profesional (50) y las relacionadas con el estado del trámite presentado ante el Consejo Profesional (33).

También se destacan las peticiones que realizan los usuarios para completar o finalizar su solicitud de matrícula profesional, entre las que se tienen la validación de los pagos, enviar documentos que complementan sus solicitudes, corregir errores de los datos consignados en el proceso de registro, etc.



Reclamos

Causa del reclamo	Total radicados	%
El pago realizado no fue validado por el sistema	8	57%
El título profesional no fue reconocido para el trámite de la matrícula profesional	2	14%
La tarjeta profesional fue generada con la fotografía pixelada	2	14%
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso	1	7%
No fueron aceptados los documentos para el trámite de la matrícula profesional	1	7%
Total	14	100%

Durante el primer trimestre de 2023 se recibieron 8 reclamos causados porque el sistema no validó automáticamente el pago realizado por los usuarios. Dichas transacciones fueron revisadas y las personas interesadas lograron finalizar sus trámites sin inconvenientes adicionales.

Con relación a los demás reclamos recibidos, fueron atendidos de acuerdo con el sustento de los usuarios y las normas que rigen los trámites asociados.

Denuncias

Con relación a las denuncias en contra de profesionales que ejercen la profesión de Administración, se tienen 2 requerimientos en el año 2023. Estas denuncias fueron atendidas de acuerdo con el alcance normativo vigente en el Consejo Profesional.

Durante el periodo reportado, no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción que involucre al personal vinculado al Consejo Profesional de Administración de Empresas.

Quejas

Tiempo de respuesta de los requerimientos



Peticiones

El 73% de las peticiones recibidas fueron atendidas el mismo día con un tiempo máximo de 2 días.

El 26% de las peticiones fueron atendidas con un tiempo de respuesta que está entre 3 y 15 días.

4 peticiones (1%) fueron atendidas de forma extemporánea con un tiempo de respuesta mayor a quince días



Reclamos

El 79% de los reclamos recibidos fueron atendidas el mismo día con un tiempo máximo de 2 días.

El porcentaje restante, fue atendido dentro de los términos establecidos con un tiempo que está entre los 3 y los 7 días

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.

Sobre la funcionalidad de esta herramienta web se realizan pruebas para prevenir cualquier situación que impida su normal operación.