



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

- **Informe de gestión sobre la atención al usuario**

Enero-Junio 2023

Contenido

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



Introducción

El informe de gestión sobre la atención al usuario presenta los resultados obtenidos en el segundo trimestre del año 2023, 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, radicadas por los ciudadanos.

Se busca evaluar los procedimientos ligados al servicio de atención al usuario, con el fin de fortalecer el servicio brindado a los usuarios del CPAE, dando así cumplimiento a los términos institucionales y los legales aplicables.



1. Objetivo

Presentar el estado de las solicitudes radicadas a través de los canales de atención (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias)-PQRSD durante el segundo trimestre del año 2023.

Definir acciones de mejora a partir de los resultados obtenidos, para garantizar una atención de calidad, orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.



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 07:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 04:00 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 07:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 04:00 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 07:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 04:00 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) 5140287, y las líneas móviles: 3174309847 – 3174353159.

Las llamadas recibidas son atendidas en el horario normal de atención al público; es decir, de lunes a viernes (no festivos) de 07:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 04:00 p.m.

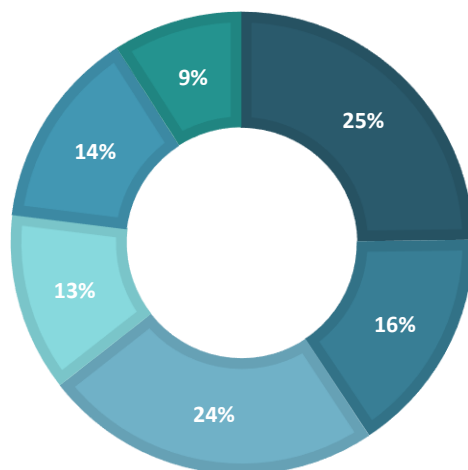


CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

4. Gestión de atención al usuario al mes de junio de 2023

Total de requerimientos radicados en el segundo trimestre de 2023

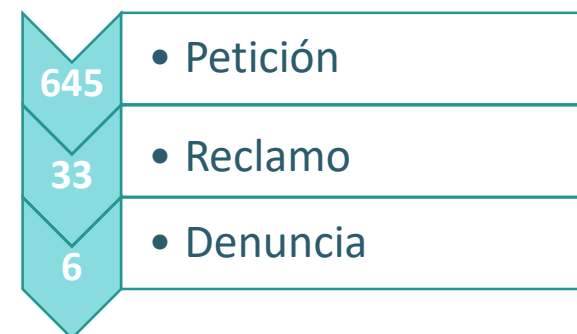
CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO-JUNIO 2023



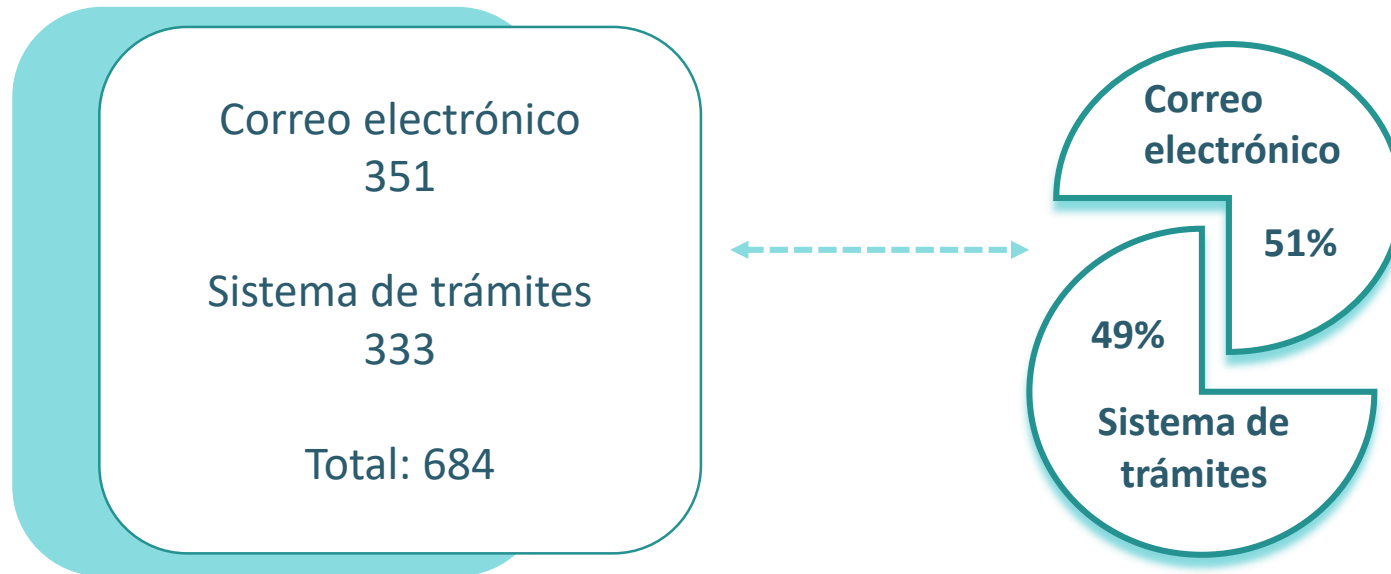
■ Enero	168
■ Febrero	109
■ Marzo	163
■ Abril	86
■ Mayo	96
■ Junio	62
Total	684

Se puede observar que en el primer semestre del año se recibieron un total de 684 solicitudes, en su mayoría peticiones, siendo enero el mes con más solicitudes radicadas con un total de 168 y un promedio del 25% durante este periodo.

Además se puede evidenciar que durante el transcurso de este semestre han disminuido los requerimientos siendo junio el mes con menos PQRSD recibidas con un porcentaje del 9%.



PQRSD por canales de atención



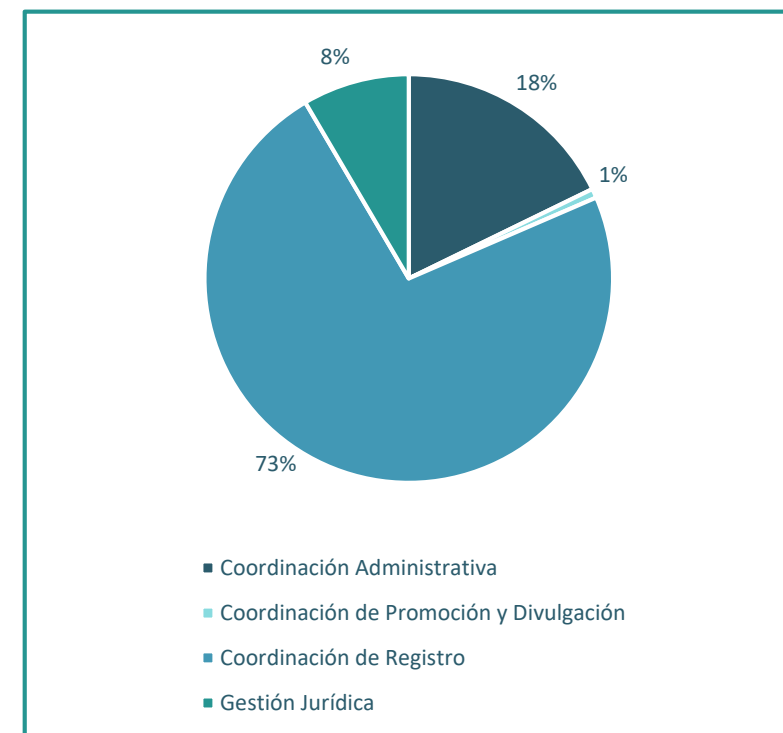
Los canales de atención han sido utilizados en igual proporción por los usuarios, El 51% de las solicitudes recibidas fueron radicadas por medio de correo electrónico, y el 49% a través del sistema de tramites.

Atención de solicitudes por responsable



Durante el primer semestre del año 2023, la Coordinación de registro fue el área con más solicitudes presentadas por los usuarios con un total de 499 y un porcentaje del 73%, esto se debe a que esta coordinación recibe todos los requerimientos asociados a el tramite de la matricula profesional.

La coordinación administrativa presenta un 18% de los requerimientos, el área de gestión jurídica un 8% y un 1% coordinación de promoción y divulgación, atendiendo así el total de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas durante el periodo analizando.



Peticiones recibidas

El 20% de las peticiones recibidas durante el periodo analizado, corresponden a “Consultar los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo”, con un total de 132 solicitudes presentadas por los usuarios interesados en expedir la tarjeta profesional.

Además se presentaron 125 solicitudes correspondientes a “solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo” con un promedio del 19%, esto debido a los usuarios que desistieron el trámite, se les negó o rechazó la solicitud de expedición de los documentos solicitados para el ejercicio de su profesión.

Se presentaron otras peticiones relacionadas a consultar los títulos reconocidos por el consejo con un 11% y solicitar orientación para realizar los tramites en línea con un 9%, y demás peticiones.

Consultar los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	132	20%
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	125	19%
Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	69	11%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	55	9%
Consultar el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	42	7%
Solicitar la validación de los pagos realizados	35	5%
Solicitar concepto Jurídico	29	4%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	27	4%
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	17	3%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	16	2%
Consultar los profesionales matriculados	16	2%
Solicitar la corrección de errores registrados en el gestor	13	2%
Solicitar datos de ingreso al gestor de trámites	12	2%
Solicitar actualización de datos	11	2%
Otras	46	7%
Total	645	100%

Reclamos-Denuncias-Quejas

El pago realizado no fue validado por el sistema	14	42%
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso	10	30%
La plataforma de pagos no está disponible	2	6%
El valor de la devolución de dinero fue menor al consignado	1	3%
La tarjeta profesional fue generada con un error	1	3%
No fueron aceptados los documentos para el trámite de la matrícula profesional	1	3%
	33	100%

Los reclamos presentados por los ciudadanos durante los meses de enero a junio de 2023, corresponden en un 42% a que el pago realizado no fue validado por el sistema, con un total de 14 requerimientos, cabe resaltar que en el proceso de expedición de la tarjeta profesional se aclara que para pagos por pse, debe 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, para pago por consignación debe esperar un día hábil, en este tiempo el Consejo Profesional de Administración de Empresas realiza la validación del su pago.

Todos los requerimientos fueron atendidos de manera oportuna, bajo los lineamientos del Consejo Profesional de Administración de Empresas.

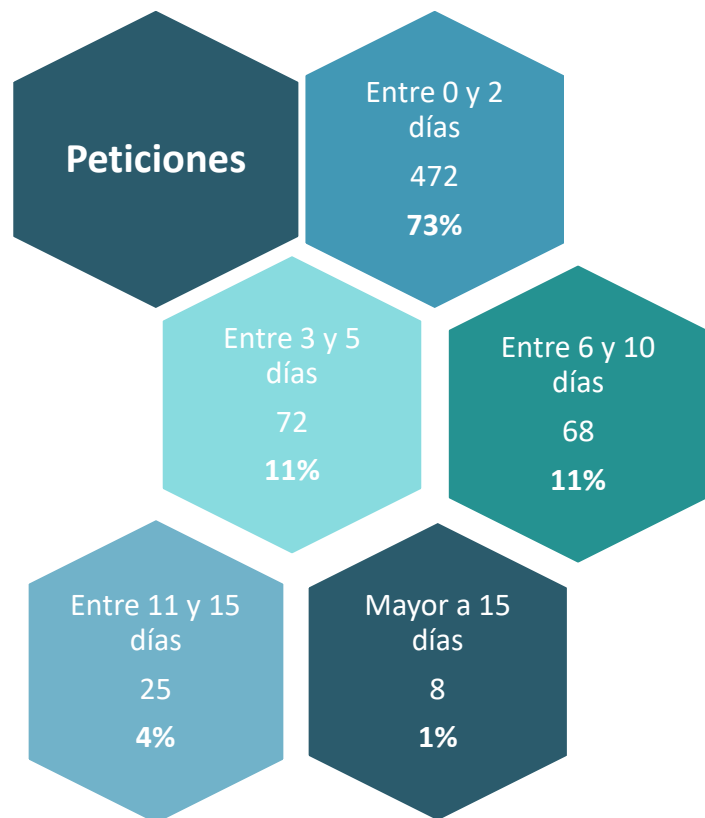
Se presentaron 6 denuncias durante el periodo, las cuales fueron atendidas en su totalidad de acuerdo con el alcance normativo vigente en el Consejo Profesional de Administración de Empresas.

Presentar denuncia contra un profesional **6**

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

Quejas **0**

Tiempo de respuesta de los requerimientos

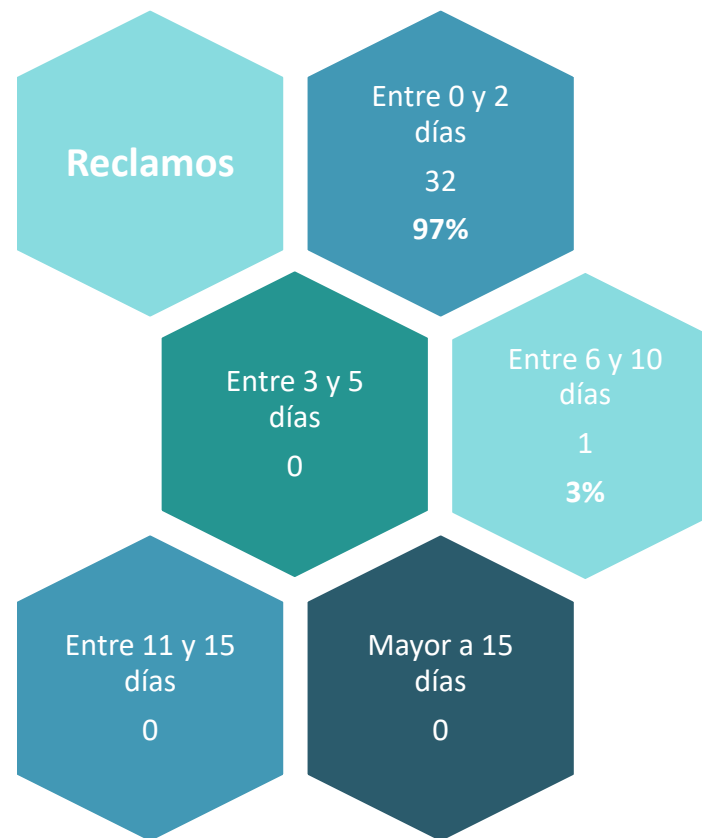


El 73% de las peticiones radicadas fueron atendidas entre cero y dos días.

El 11% fueron atendidas entre 3 y 5 días.

11% entre 6 y 10 días, un 4% entre 11 y 15 días y el 1% mayor a 15 días.

Todos los requerimientos fueron atendidos de manera oportuna.



Los reclamos radicados en el periodo analizado fueron atendidos en un 97% entre 0 y 2 días, el 1% fue atendida en un periodo de 6 a 10 días .

Todos los requerimientos fueron atendidos de manera oportuna.

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.

