

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO

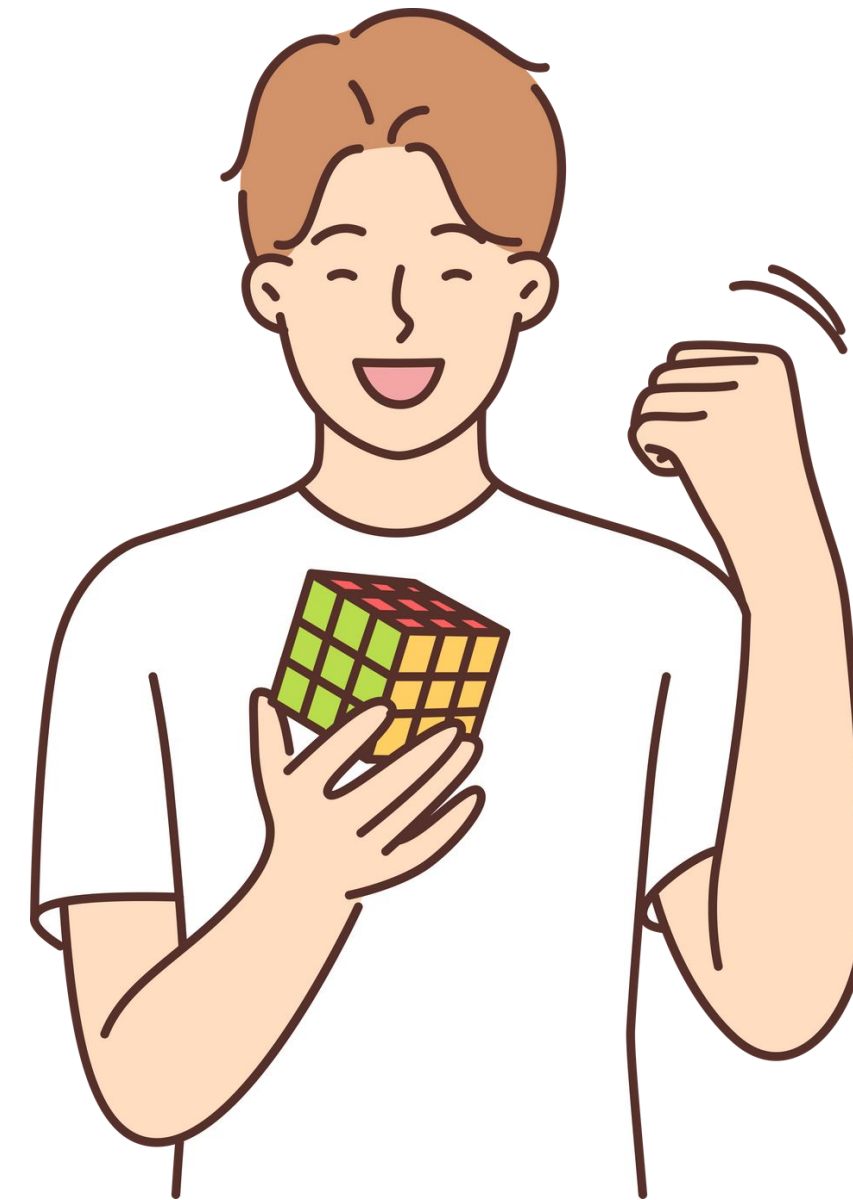
ENERO –SEPTIEMBRE 2023

Consejo Profesional de
Administración de empresas



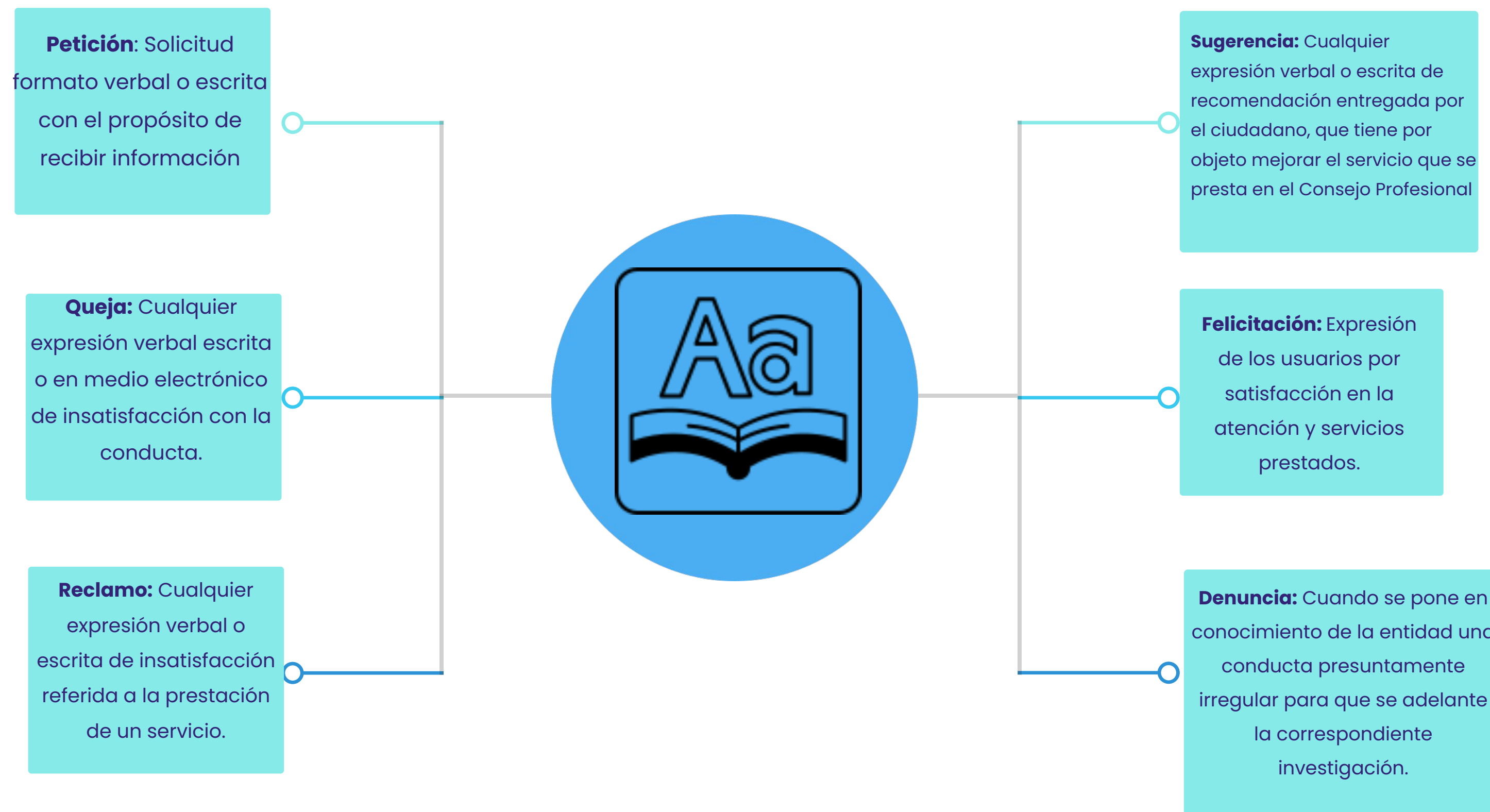
OBJETIVO

- Presentar el estado actual de la gestión orientada a los usuarios, desde los requerimientos radicados a través de los canales de atención (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRS) y la percepción que tienen sobre los servicios del Consejo durante el periodo de enero a septiembre 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.





Términos y definiciones



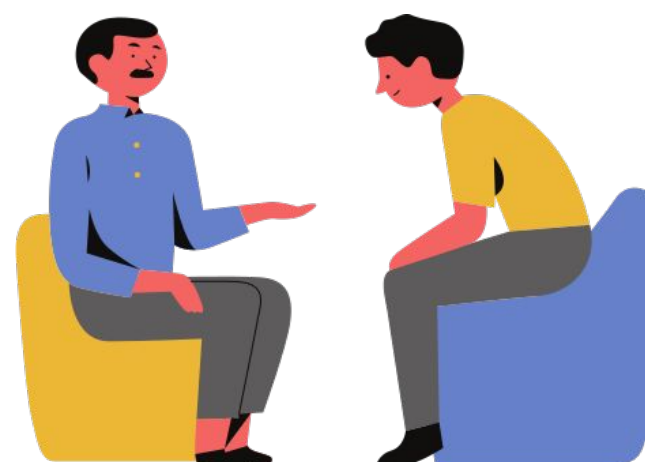
Canales de Atención



Correo Electrónico

Este canal 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 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 4:00 p.m.

atencionalusuario@cpae.gov.co



Atención Presencial

Por este medio, las personas interesadas pueden realizar sus requerimientos 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 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 4:00 p.m.



Vía Telefónica

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 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 4:00 p.m.

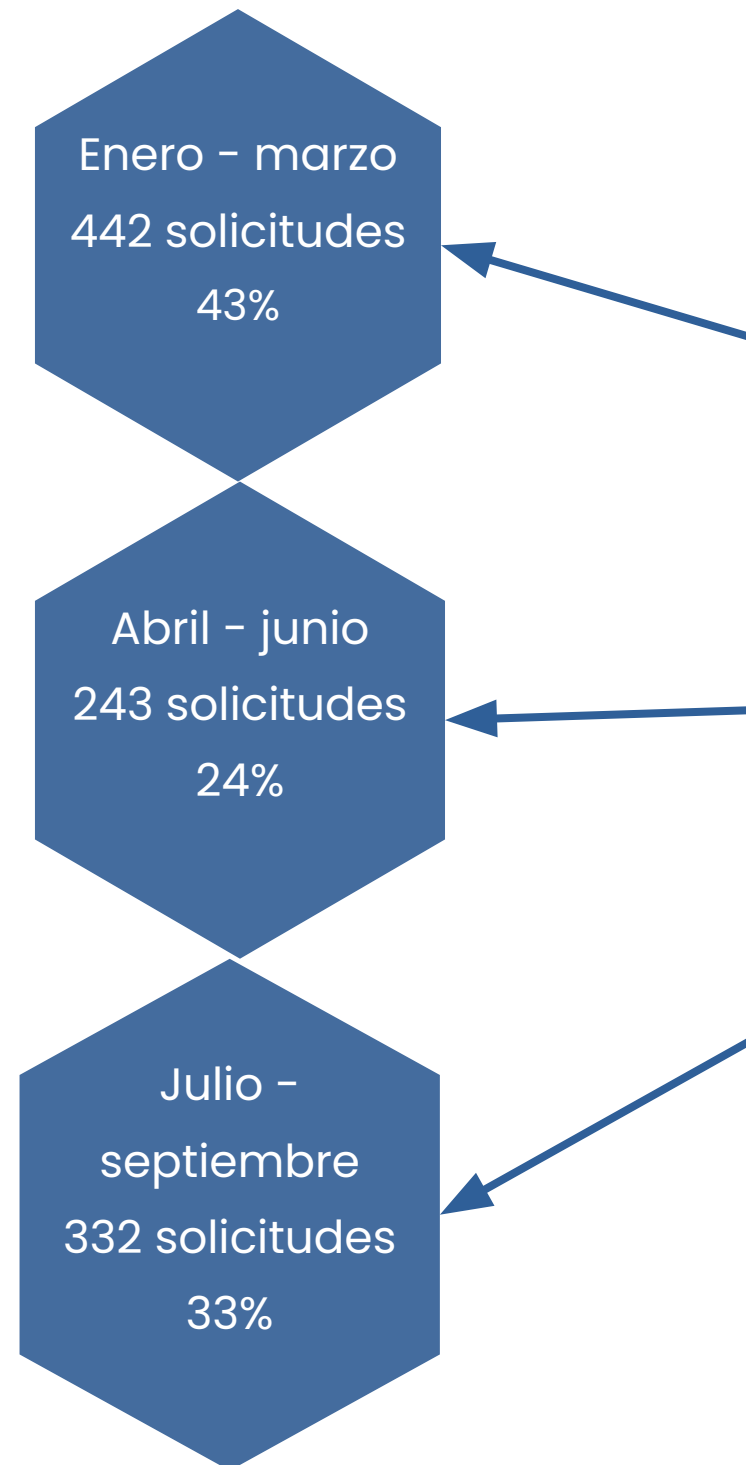


CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

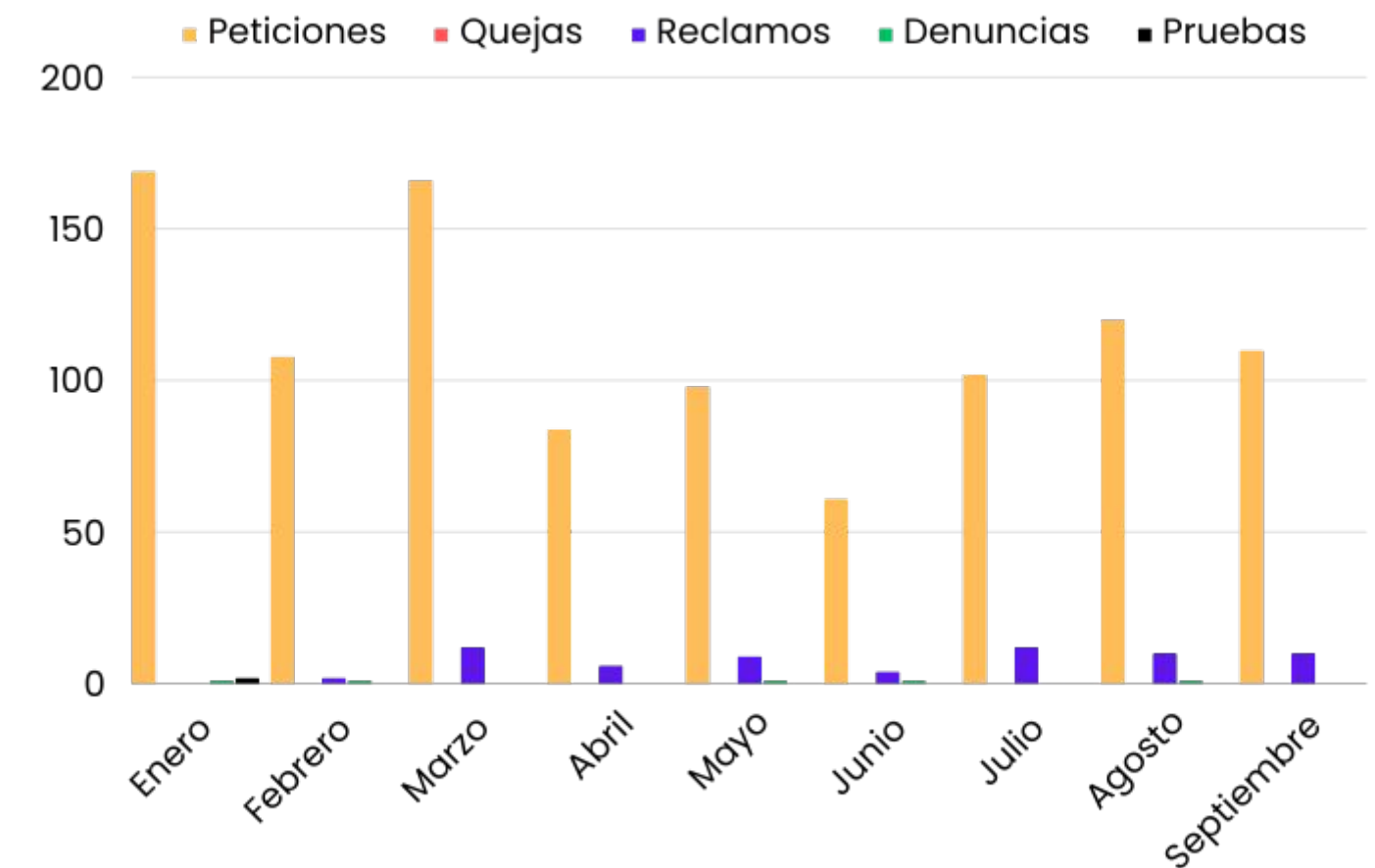
Gestión de atención al usuario para el periodo enero –septiembre de 2023



Requerimientos radicados Año 2023

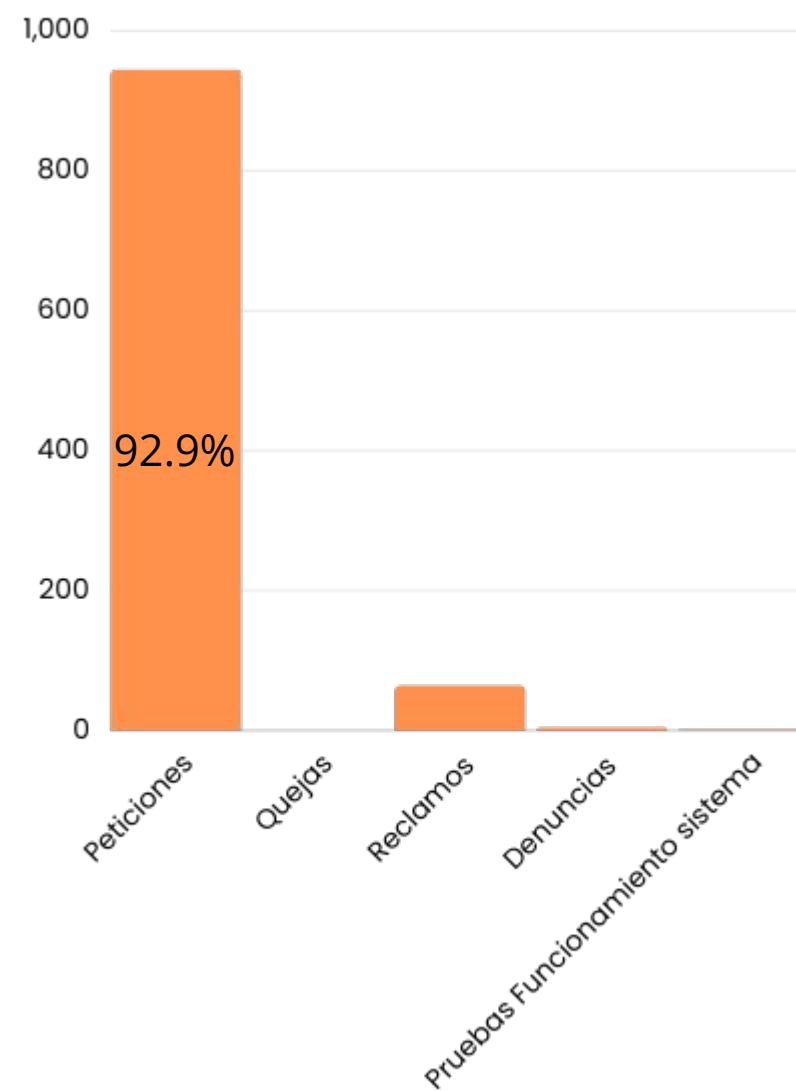


PQRSD RECIBIDAS DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2023



Según la Gráfica se puede evidenciar que el mes de enero y marzo, son los meses con el mayor número de requerimientos radicados, 333 solicitudes en los dos meses y junio donde menos se recibieron con 62 solicitudes recibidas.

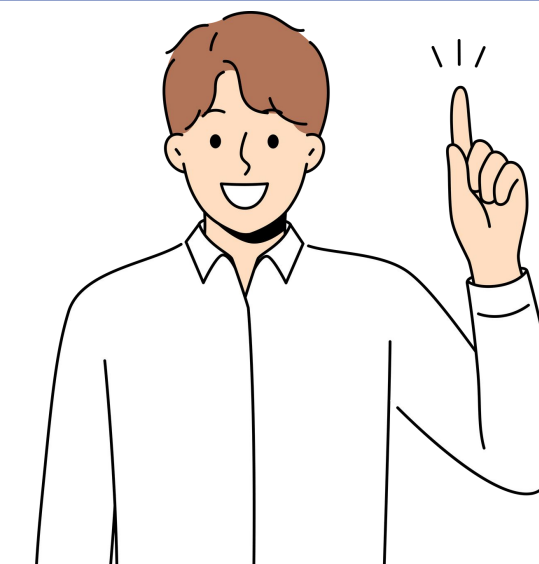
Requerimientos radicados Año 2023



Quejas	0
Denuncias	5
Pruebas Funcionamiento	2

Total solicitudes 1.017
100%

El total de las solicitudes recibidas son 1.017, en su mayoría, por peticiones de los usuarios con un 92.9%. El porcentaje restante corresponde a reclamos, denuncias y demás requerimientos.



PQRSD por canales de atención

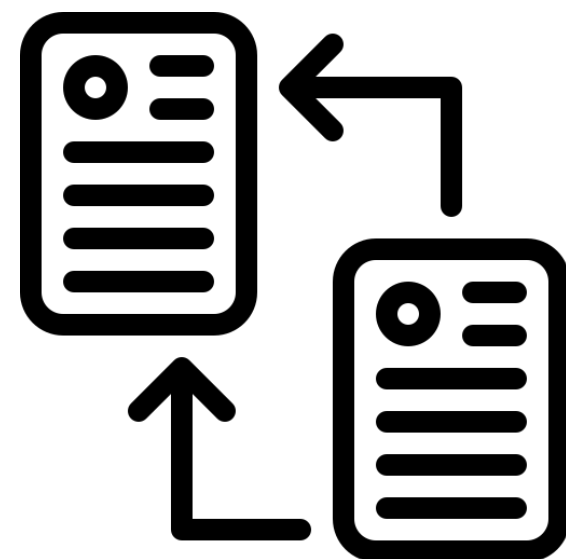
Correo Electrónico
522 solicitudes
recibidas

51%



Sistema de trámites
495 solicitudes recibidas

49%



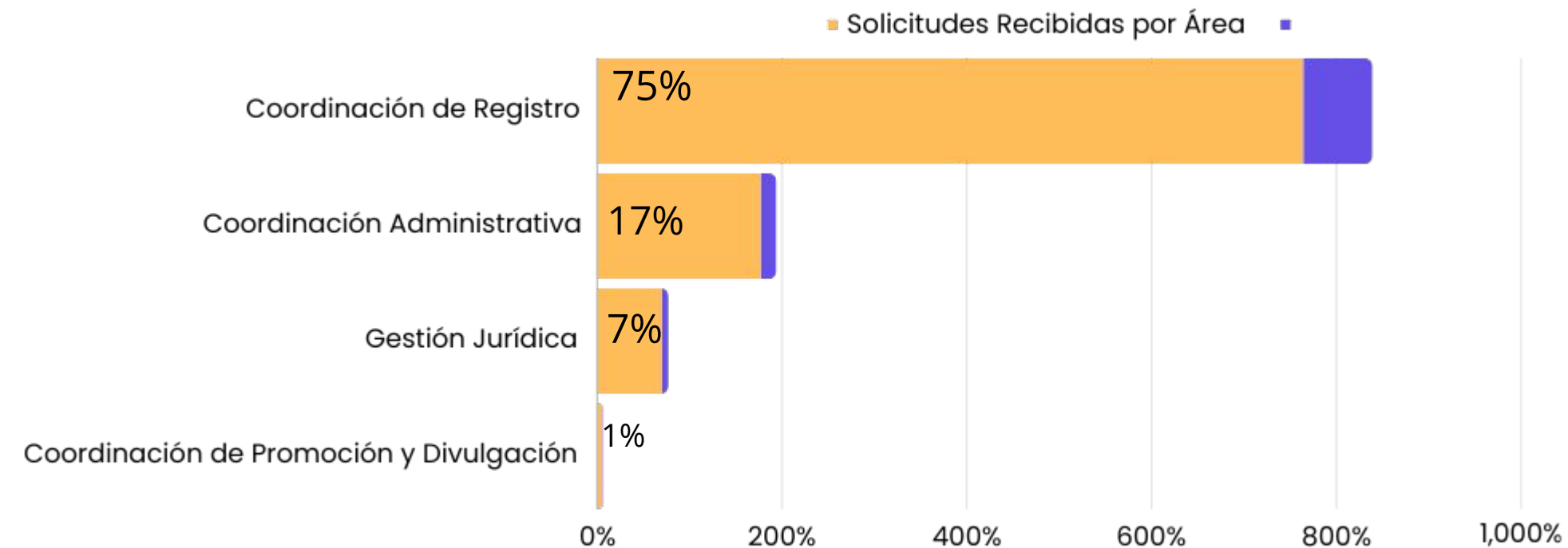
El medio más utilizado por los usuarios para la radicación de sus requerimientos es el correo electrónico con el 51% y las solicitudes recibidas por el sistema de trámites alcanzan el 49%.



Atención de solicitudes por área



**CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
JUNTOS LOGRAMOS MÁS



Durante el periodo de enero a septiembre se puede evidenciar que el 75% de las solicitudes fueron tramitadas por la coordinación de registro y resueltas en su totalidad por el área. El 25 % de las demás solicitudes radicadas fueron atendidas por la coordinación correspondiente en el tiempo que corresponde .

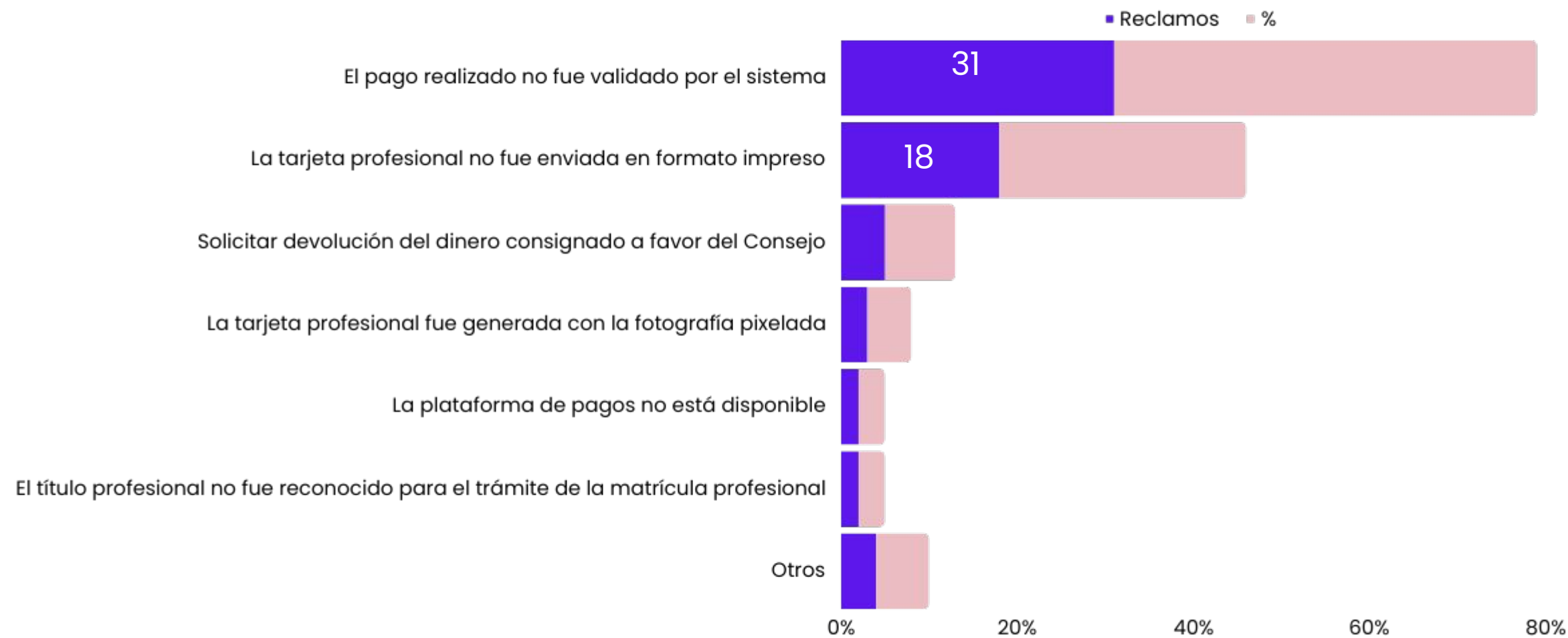
Peticiones recibidas

Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	180	19%
Consultar los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	180	19%
Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	117	12%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	99	10%
Consultar el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	59	6%
Solicitar concepto Jurídico	46	5%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	38	4%
Solicitar la validación de los pagos realizados	38	4%
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	24	3%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	23	2%
Consultar los profesionales matriculados	19	2%
Solicitar la corrección de errores registrados en el gestor	16	2%
Solicitar datos de ingreso al gestor de trámites	14	1%
Solicitar apostilla de documentos	13	1%
Solicitar actualización de datos	12	1%
Realizar citación a audiencia judicial	9	1%
Consultar los medios de pago del Consejo	6	1%
Solicitar certificaciones tributarias	6	1%
Consultar sobre las normas que rigen a la profesión	6	1%
Solicitar estadísticas faltas a la ética profesional	5	1%
Solicitar ingreso al portal de empleo	5	1%
Confirmar la autenticidad de un certificado expedido por el Consejo	5	1%
Solicitar conferencia para el programa Administración de Empresas	4	0%
Otros	21	2%
Total	945	100%

En el periodo analizado, se puede observar que las peticiones más relevantes con un 19 %, corresponden a:

- Solicitar devolución del dinero por trámites no realizados ya sea por rechazos, desistimientos, negaciones, con 180 peticiones; consulta sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo, 180 peticiones.
- Además 117 peticiones referentes a “consultar los títulos reconocidos por el Consejo Profesional para otorgar la matrícula profesional”.
- También se tiene una cantidad importante en los requerimientos para solicitar orientación para realizar el trámite, 99.
- Los demás requerimientos se relacionan con otras peticiones referentes al trámite de expedición de la tarjeta profesional.

Reclamos – denuncias – quejas



Durante el periodo se evidencia que la causa de reclamos más frecuente es “ El pago realizado no fue validado por el sistema” con 31 reclamos, 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.

Presentar denuncia contra un profesional

5

Prueba Funcionamiento
Atención al Usuario

2

Quejas

0

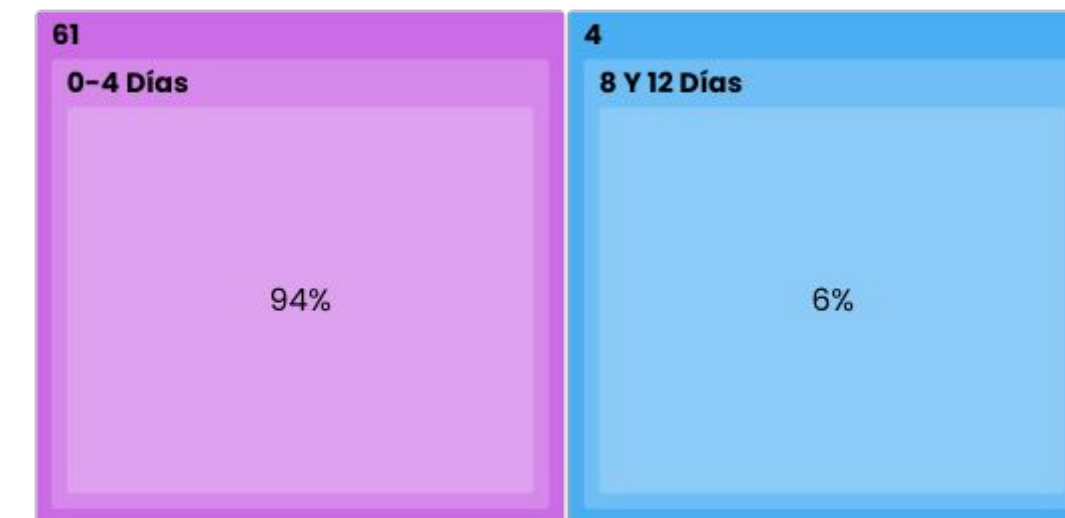
Tiempo de respuesta de los requerimientos

Peticiones



El 80% de las solicitudes se atendieron entre los 0 y 4 días con un total de 924 peticiones, todas atendidas de manera oportuna.

Reclamaciones



61 reclamaciones atendidas entre los 0 y 4 días. todas atendidas de manera oportuna.

Denuncias



Percepción de los servicios y trámites



**CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
JUNTOS LOGRAMOS MÁS



A partir del mes de septiembre se inicia una valoración de la percepción de los usuarios según los servicios y trámites que realiza el Consejo Profesional de Administración de Empresas. Por lo tanto, se enviaron 1.254 encuestas por medio de correo electrónico y 123 llamadas, para cuantificar la percepción de los usuarios matriculados.



Análisis de encuestas registradas

Con las encuestas realizadas en los dos canales de envío se puede analizar que los, 123 graduados matriculados que contestaron de manera adecuada la encuesta, el 80% en promedio se encuentra satisfecho con el servicio, tramites, peticiones y solicitudes que realiza el Consejo Profesional de Administración de Empresas.



Conclusiones

PQRS

- Comparando las peticiones recibidos en los últimos meses, se evidencia que entre enero y marzo se reciben más solicitudes de los usuarios con 443 que corresponde a el 44% del total de requerimientos atendidos.
- El canal de atención más utilizado por los usuarios es el correo electrónico, así mismo con una diferencia mínima del 2% las radicaciones por el sistema de trámites.
- Las peticiones radicadas el 75% corresponde a la coordinación de registro. El 17% de las peticiones fueron atendidas por la Coordinación Administrativa, el 7% resueltas por Gestión Jurídica y el 6 % a la coordinación de promoción y divulgación peticiones registradas y respondidas al 100%.
- Se registraron 65 reclamaciones que corresponden el 48% a la Coordinación de Registro indicando “El pago realizado no fue validado por el sistema” y “ La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso” y el 25% corresponde a las demás áreas correspondientes.
- Se presentaron 5 denuncias en contra de un profesional
- Se presentaron 2 pruebas de funcionamiento en el sistema de gestor de tramites.
- No se registraron quejas durante el periodo analizado.

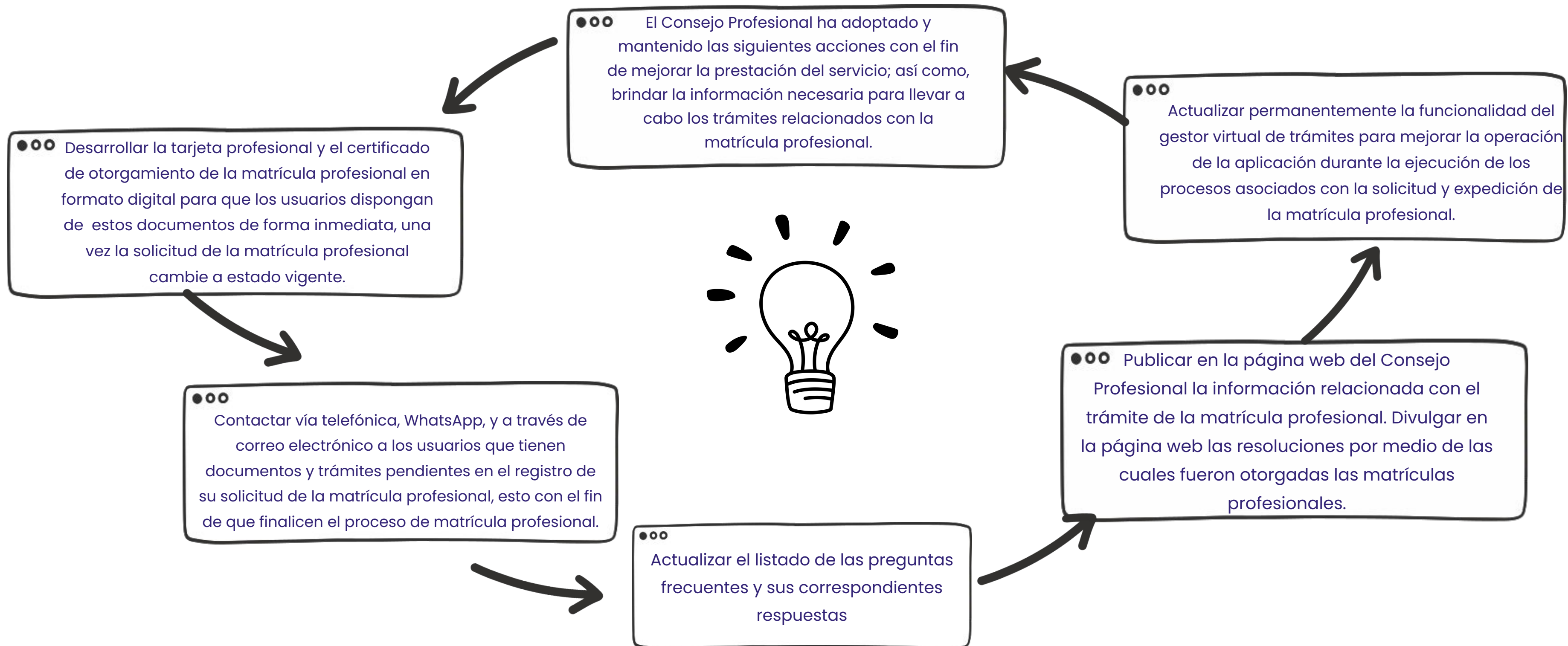
Percepción Matriculados



Con las encuestas realizadas en los dos canales de envío se puede analizar que el servicio que se está ofreciendo en el Consejo Profesional de Administración de Empresas es bueno con un 82 % de satisfacción y calificación de los trámites , peticiones y servicios que presta la entidad.

Es necesario continuar con la medición a través de las encuestas para determinar la percepción de los usuarios, evaluar si la calificación se reduce, se mantiene o mejora, pues se trata del primer ejercicio que se realiza para seguir estos criterios; consecuentemente, se podrá formular un plan de mejora en cuanto a los servicios y trámites que presta la entidad; así mismo, buscar disminuir las peticiones y reclamaciones, creadas por los usuarios.

Acciones Aprobadas





Acciones de Control

- El Consejo Profesional ha desarrollado el Gestor Electrónico de las PQRS, 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.

