

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO

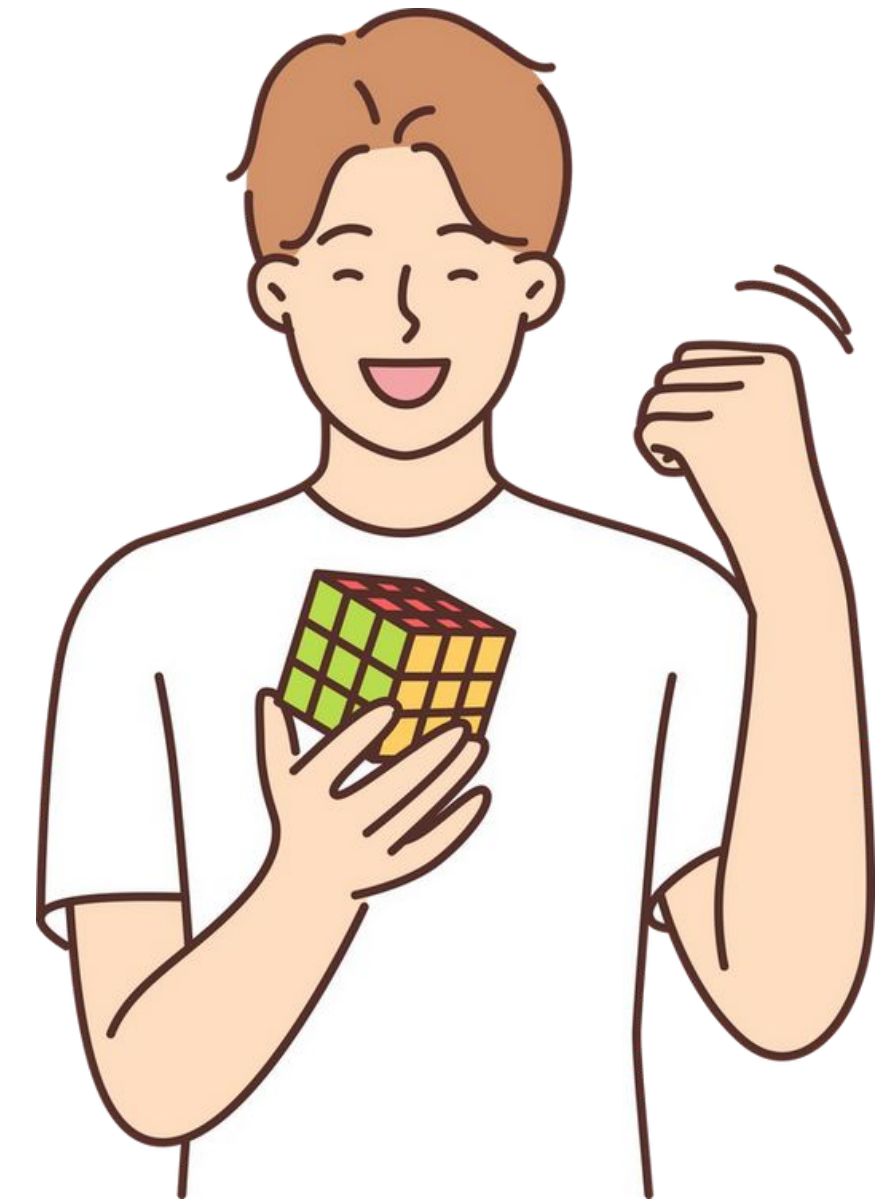
2023

**Consejo Profesional de
Administración de Empresas**



OBJETIVO

- Presentar los resultados de la gestión realizada para la atención a los usuarios durante el año 2023 y la percepción que tienen sobre los servicios prestados.
- Definir las acciones de mejora requeridas a partir de los resultados obtenidos, para garantizar una atención de calidad y orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios.



Términos y definiciones

Petición: Es una solicitud respetuosa, realizada de forma verbal 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 del Consejo Profesional de Administración de Empresas.

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.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación

Felicitación: Expresión de los usuarios por satisfacción en la atención y servicios prestados.

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://atencionusuario.cpae.gov.co/>

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

Atención presencial

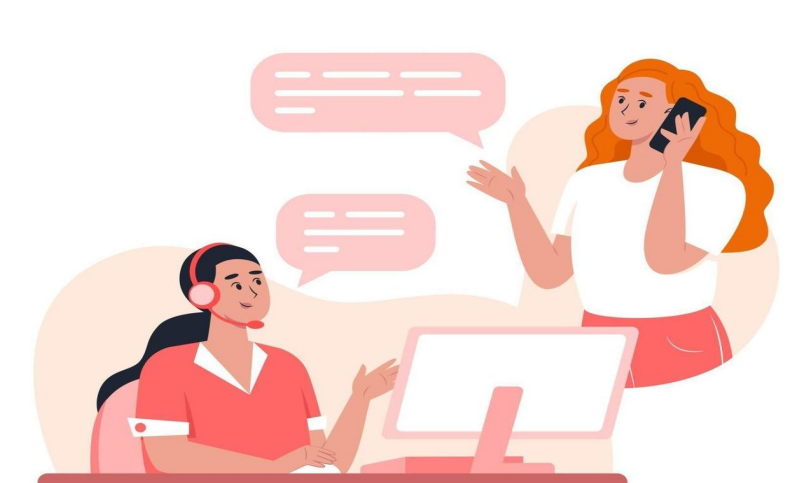
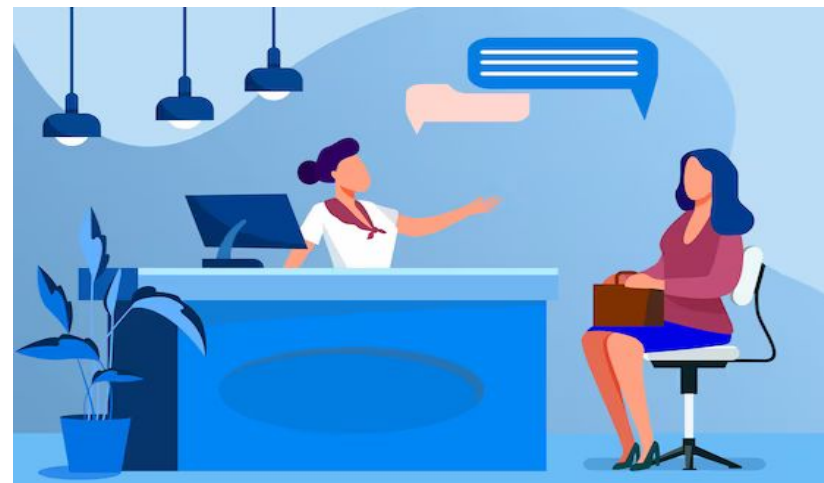
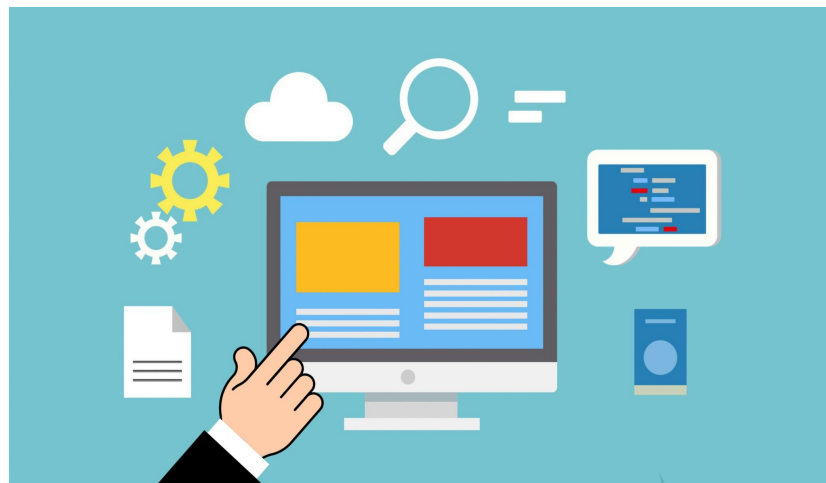
Por este medio, las personas interesadas pueden realizar sus requerimientos en la Carrera 15 No 88 – 21 Oficina 803 – Virrey, en el horario normal de atención al público, de lunes a viernes (no festivos) de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 4:00 p.m.

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.

Atención 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

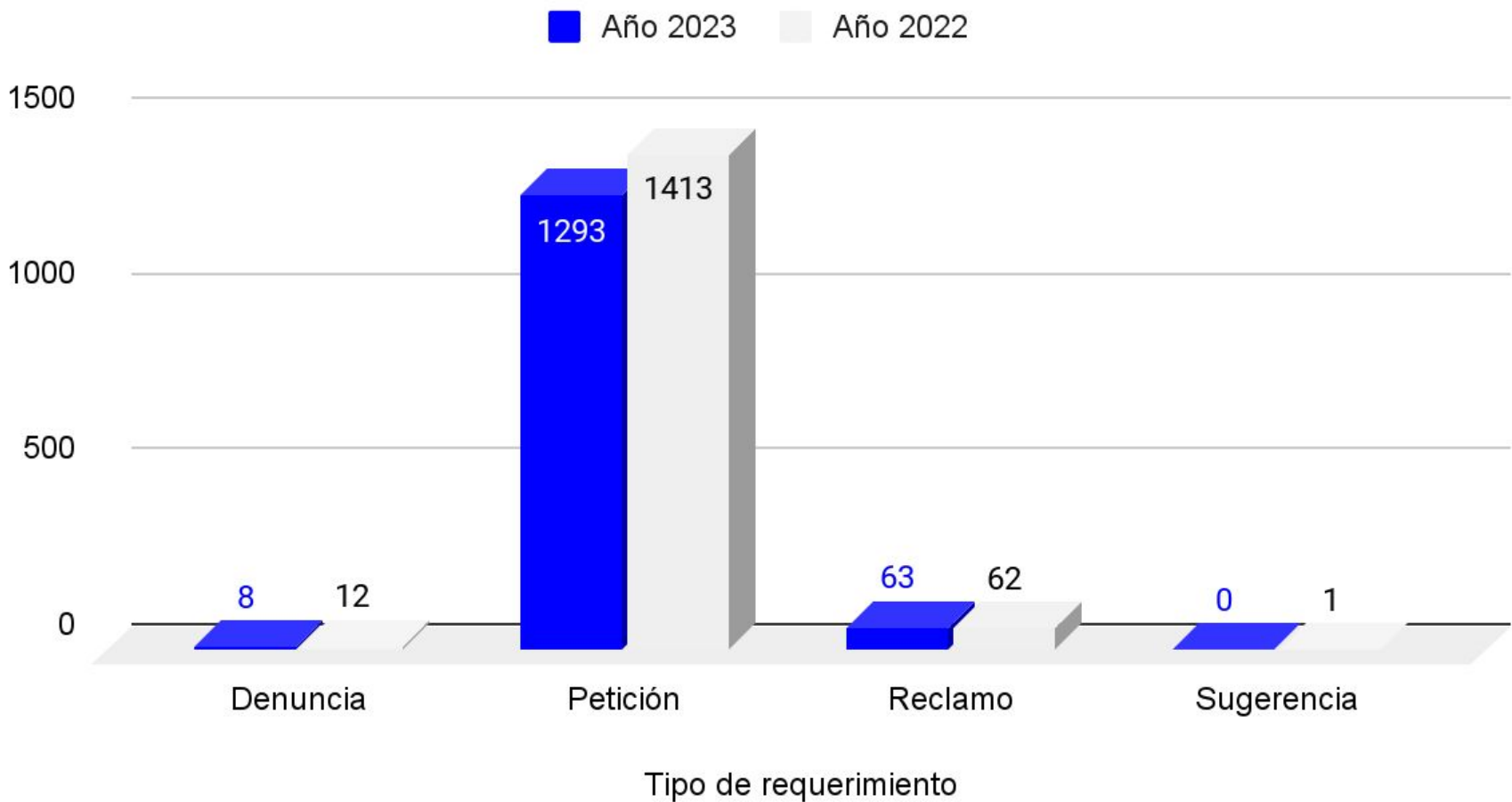
Resultados de la gestión de atención al usuario



Año 2023

Requerimientos radicados año 2023

Requerimientos Año 2023 y Año 2022



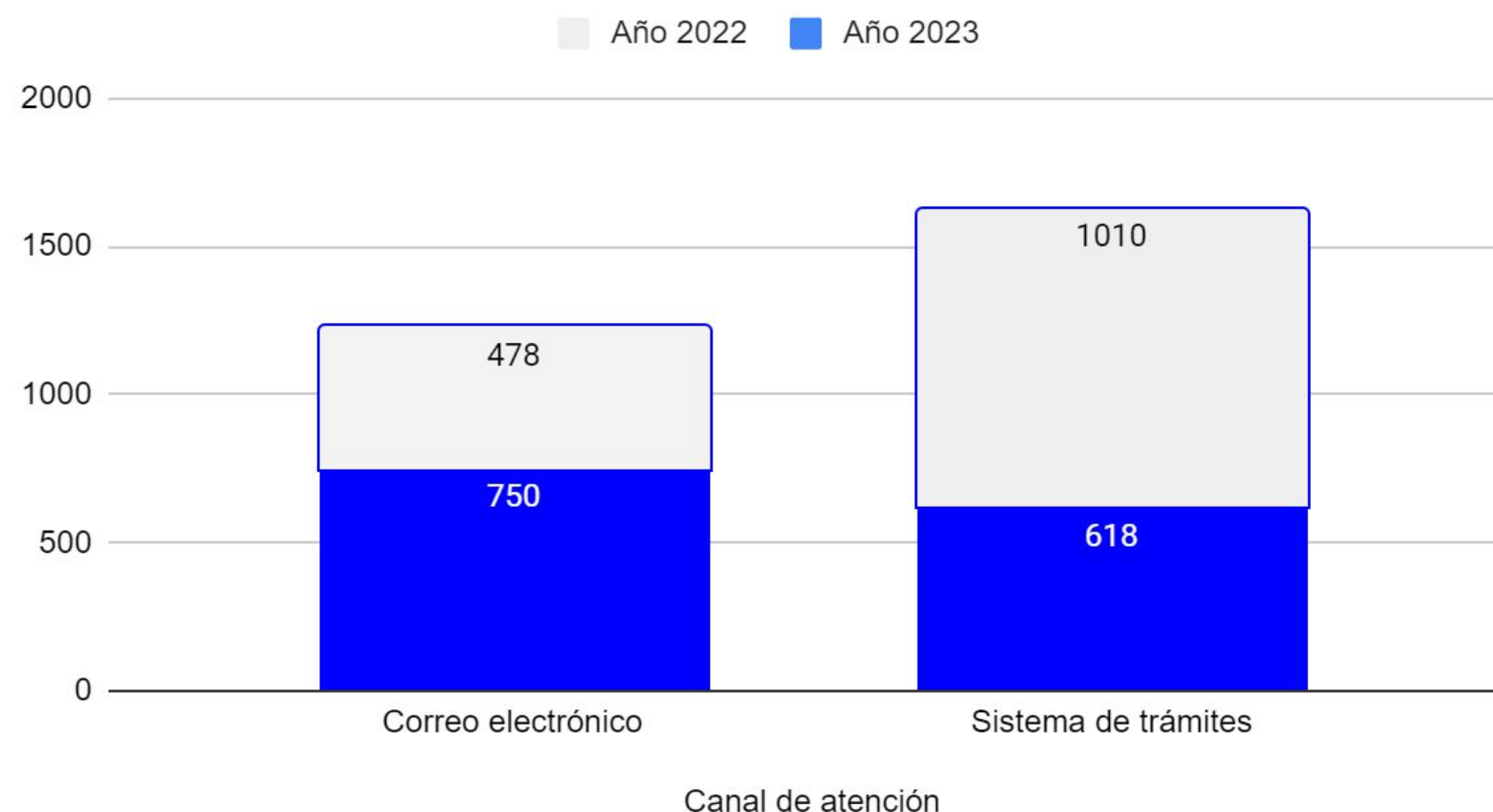
En el año 2023 se recibieron 1,364 requerimientos, 124 menos con relación a los recibidos en la vigencia 2022.

Del total de requerimientos recibidos, el 94% de ellos corresponde a peticiones; el 5% a reclamos; el 1% a denuncias. Esta tendencia es similar a la registrada en el año anterior al reportado



Requerimientos radicados según el canal de atención

Canales de atención - Año 2023 y Año 2022

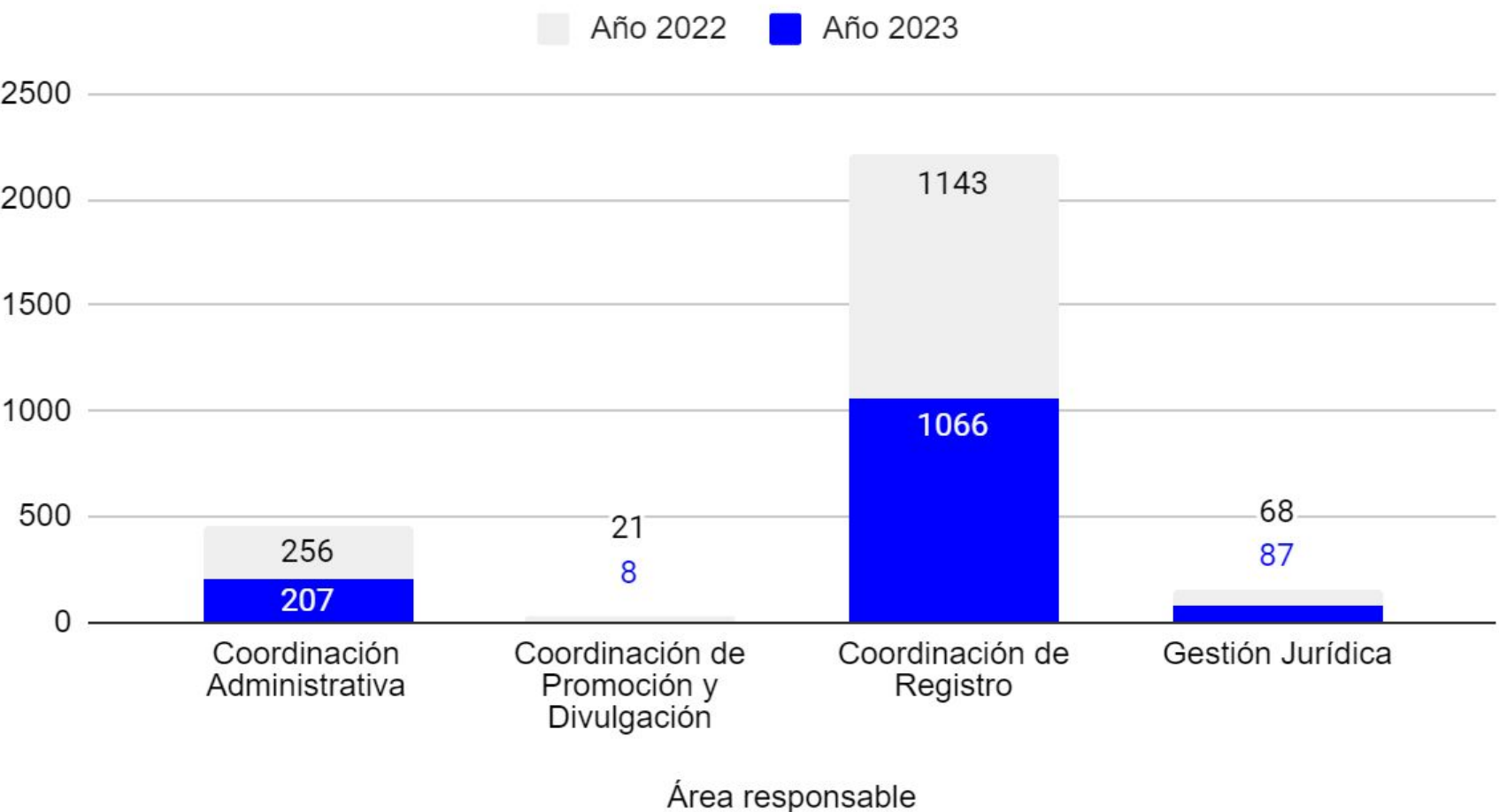


El canal de atención más utilizado por los usuarios en el año 2023 fue el de correo electrónico con el 55% del total de requerimientos radicados y el 45% restante, a través del sistema de atención virtual. Caso contrario ocurrió en el año 2022 donde el canal más utilizado fue el sistema de atención virtual con el 67% de los requerimientos y 33% restante corresponde al correo electrónico



Requerimientos por área de atención

Responsables de atención Año 2023 y Año 2022



El 78% de los requerimientos recibidos fueron atendidos por la Coordinación de Registro, cuyos procesos asociados incluyen los propios de atención al usuario y por tratarse de peticiones relacionadas con el trámite de la matrícula profesional. Le siguen la Coordinación Administrativa con el 15% y Gestión Jurídica, con el 6%.

Los resultados del año 2023 muestran una tendencia similar a la registrada en el 2022



Peticiones recibidas por asunto

Asuntos	Año 2023	Año 2022	Variación
Consulta sobre los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	236	211	12%
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	217	308	-30%
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	155	166	-7%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	153	87	76%
Consulta sobre el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	68	168	-60%
Solicitar la validación de los pagos realizados	60	53	13%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	57	130	-56%
Solicitar concepto Jurídico	56	12	367%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	54	136	-60%
Consulta sobre los profesionales matriculados	38	22	73%
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	32	1	3100%
Consulta sobre los medios de pago del Consejo	26	6	333%
Solicitar datos de ingreso al gestor de trámites	24	2	1100%

De las 1293 peticiones recibidas en el año 2023, el 90% de ellas se clasifican en solamente 13 asuntos, siendo las más frecuentes las relacionadas con las consultas de los requisitos y procedimientos para el trámite de la matrícula profesional; las solicitudes de devolución de dinero por los trámites no finalizados, desistidos, rechazados o negados; consultas de las profesiones reconocidas y la orientación para realizar los trámites en línea.

Aunque toda la información relacionada con el trámite de la matrícula profesional está publicada y actualizada en la página web, la frecuencia de los asuntos atendidos mantienen una constante con relación al año 2022.



Reclamos recibidos y sus causas

Causas de los reclamos recibidos	Año 2023	Año 2022
El pago realizado no fue validado por el sistema	33	17
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso	19	26
La tarjeta profesional fue generada con la fotografía pixelada	4	4
El título profesional no fue reconocido para el trámite de la matrícula profesional	2	0
La plataforma de pagos no está disponible	2	1
El valor de la devolución de dinero fue menor al consignado	1	0
La tarjeta profesional fue generada con un error	1	2
No fueron aceptados los documentos para el trámite de la matrícula profesional	1	0
No fue posible generar las certificaciones requeridas	0	6
Demora en la entrega de la tarjeta profesional	0	3
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada	0	2
La tarjeta profesional llegó doblada al usuario	0	1

Durante el año 2023 se recibieron 63 reclamos y de ellos los más frecuentes son por la validación de los pagos realizados para el trámite de la matrícula profesional debido a errores de comunicación con el botón de pagos seguros en línea. Así mismo, los usuarios acuden a presentar un reclamo para que les sea enviada la tarjeta profesional en formato impreso, aunque este documento se expide únicamente en formato digital, de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes.

Las cifras registradas en el año 2023 son similares a las del año 2022; sin embargo, para la vigencia reportada los reclamos por validaciones de pagos y el envío de las tarjetas profesionales impresas presentan una disminución.

Todos los reclamos fueron atendidos y cerrados conforme las disposiciones vigentes para el proceso de expedición de la matrícula profesional.



Quejas, sugerencias y denuncias

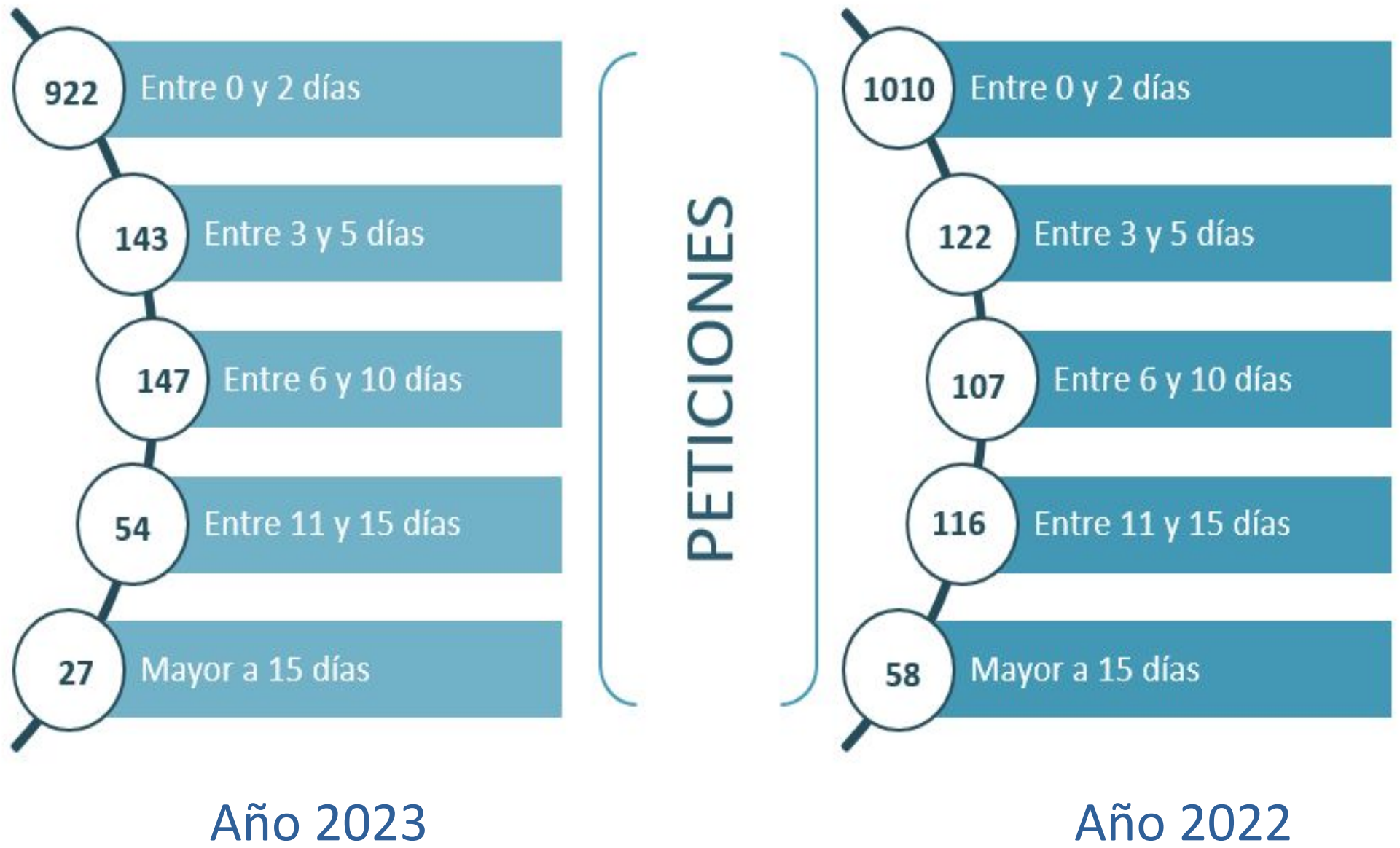
Quejas	Sugerencias	Denuncias
Año 2023 0	Año 2023 0	Año 2023 8
Año 2022 0	Año 2022 1	Año 2022 12

Durante el año 2023 se recibieron ocho denuncias contra profesionales en Administración por causa de faltas cometidas en el ejercicio de su profesión. Estos requerimientos fueron atendidos de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes. En el año 2022 se tienen radicados 12 requerimientos por este mismo concepto.

En la vigencia 2023 no se tienen registradas sugerencias; así como, tampoco se han registrado quejas por faltas sobre la conducta de las personas vinculadas al CPAE.



Tiempos de respuesta – Peticiones

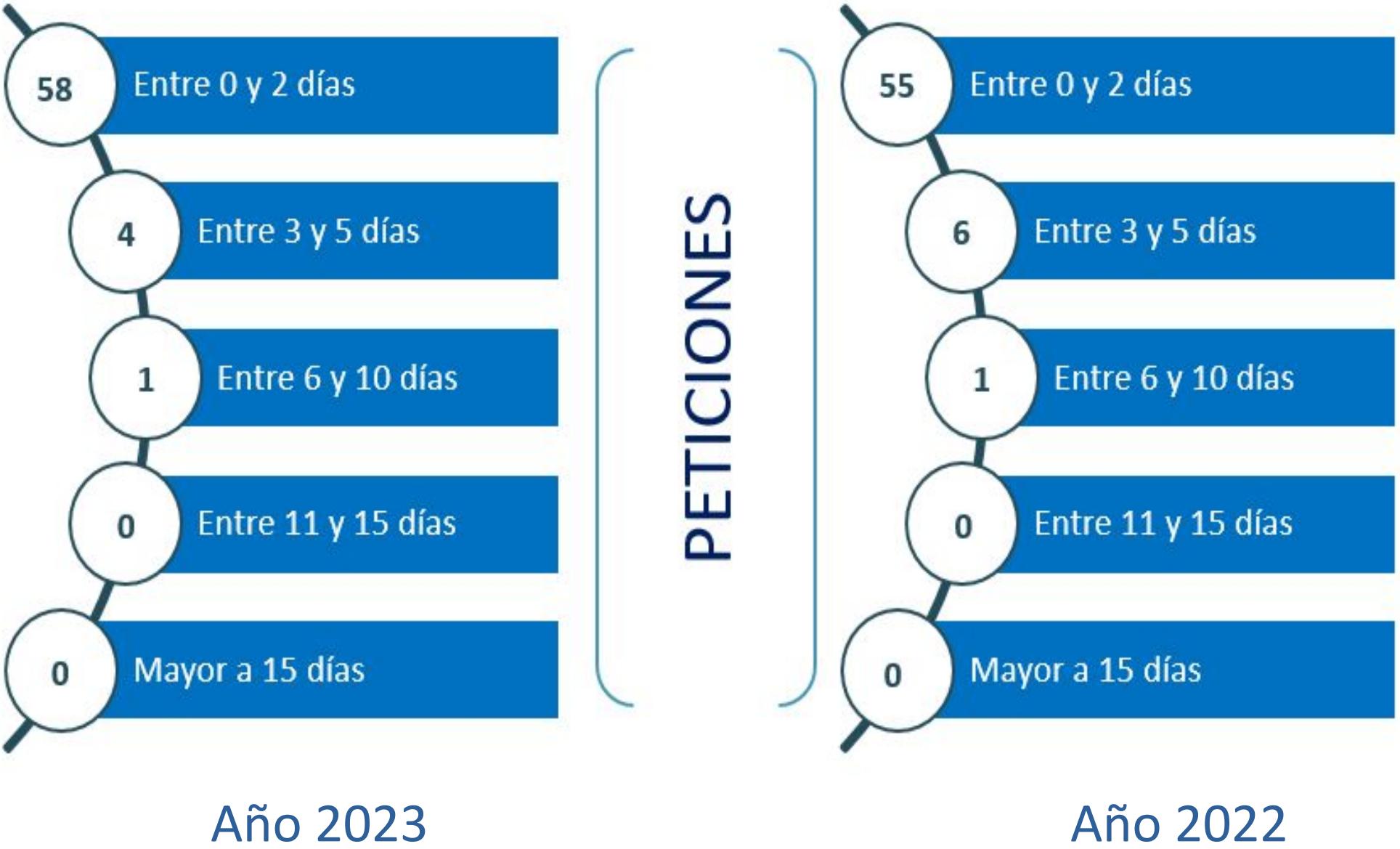


El 71% de las peticiones recibidas en el año 2023 fueron atendidas el mismo día con un tiempo máximo de 2 días.
El 27% de las peticiones fueron atendidas con un tiempo de respuesta que está entre 3 y 15 días.
27 peticiones (2%) fueron atendidas de forma extemporánea con un tiempo de respuesta mayor a quince días

Esta tendencia es similar a la registrada en el año 2022; sin embargo, los requerimientos atendidos en un tiempo superior a 15 días, se redujeron a la mitad en el año 2023.



Tiempos de respuesta – Reclamos



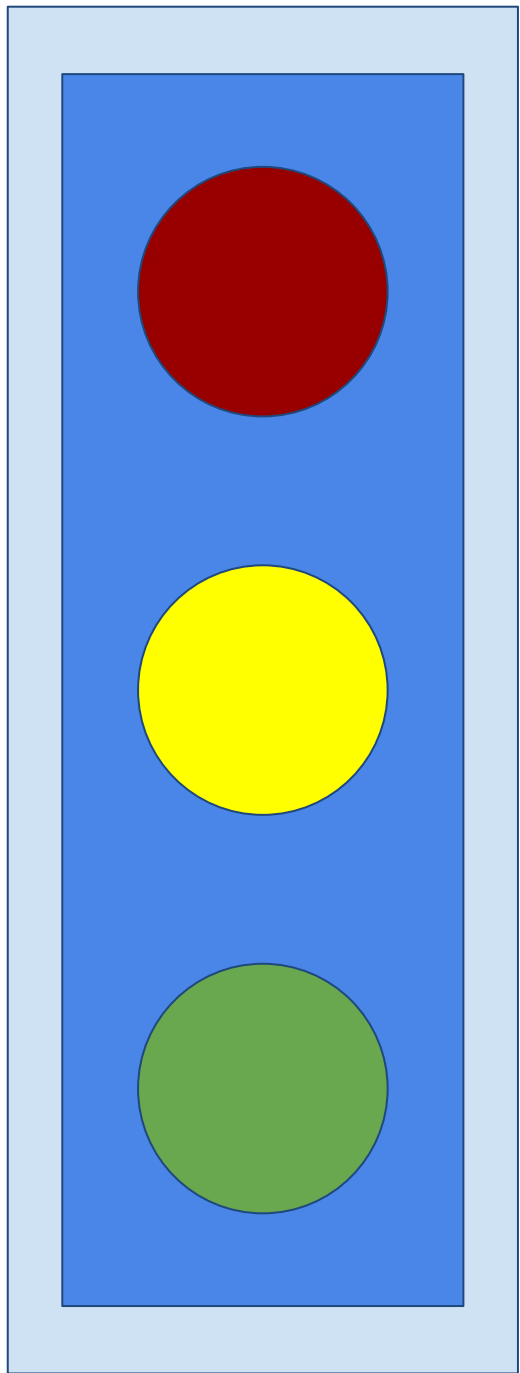
El 92% de los reclamos recibidos en el año 2023 fueron atendidos el mismo día con un tiempo máximo de 2 días. El 8% restante de los reclamos fueron atendidos con un tiempo comprendido entre 3 y 10 días, la totalidad dentro de los términos legales establecidos.

Esta tendencia es similar a la registrada en el año 2022



Percepción de los usuarios

Encuestas correo electrónico



¿Fue fácil acceder a la información necesaria para el trámite de la tarjeta profesional?

93%

Por favor califique su experiencia desde el momento del registro, el pago y la carga de documentos

93%

¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con relación al trámite de expedición de tarjeta profesional?

95%

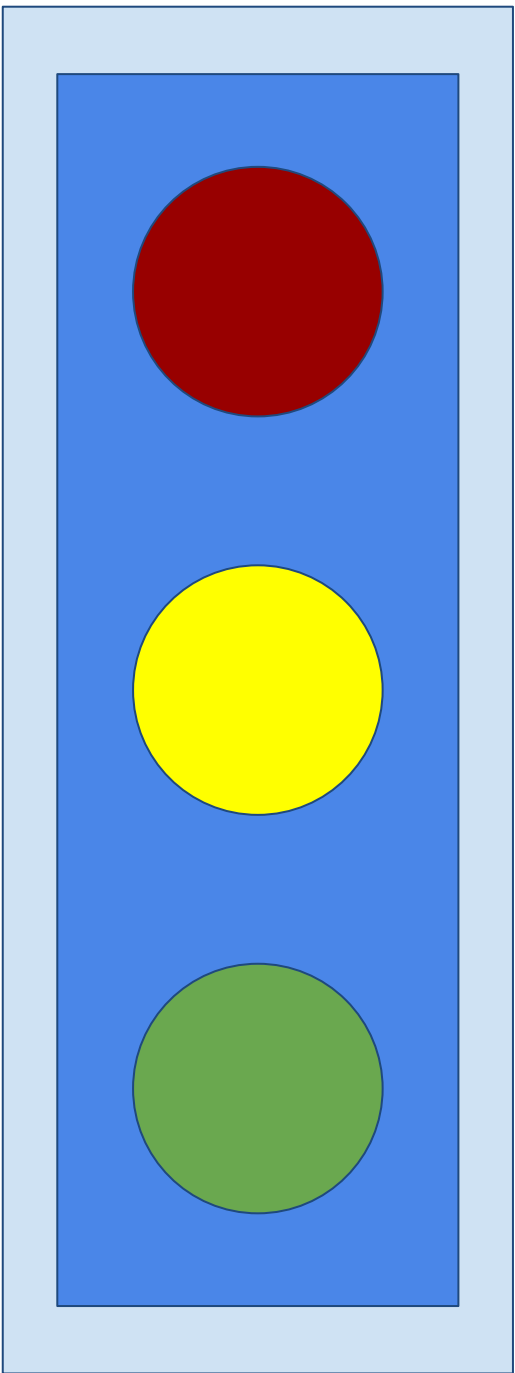
Nuestra experiencia para evaluar la percepción de nuestros usuarios comenzó en septiembre de 2023 y para ello, realizamos el envío de 3000 encuestas, de las cuales, fueron atendidas 370.

Se alcanzaron resultados positivos con el acceso a la información para el trámite, en términos generales con todo el proceso de solicitud de la matrícula, que incluye los procedimientos de pago y carga de documentos.



Percepción de los usuarios

Encuestas vía telefónica



¿Cómo califica el servicio para la expedición de tarjeta profesional?

76%

¿Presentó alguna dificultad al momento de la descarga de sus documentos?

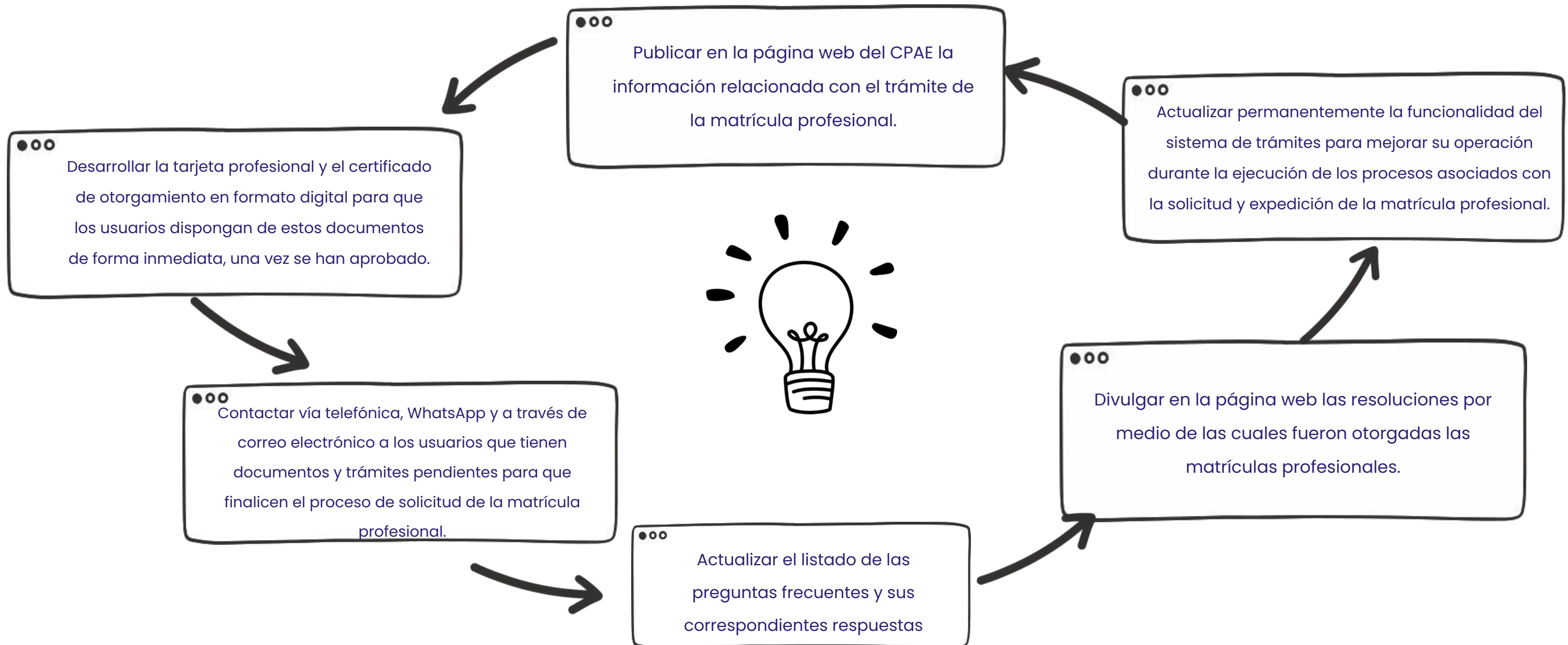
90%

Junto con las encuestas realizadas a través de correo electrónico, se realizó el contacto de 319 usuarios vía telefónica. Sobre las preguntas realizadas se evidenció un resultado positivo en la prestación del servicio para la expedición de la matrícula profesional.

Sin embargo, solamente el 76% de los usuarios dio una buena calificación sobre el servicio recibido y queda el compromiso de revisar los procedimientos asociados al trámite.



Acciones realizadas



Acciones de control

- El Consejo Profesional ha desarrollado el Sistema de Atención 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.

