

INFORME DE GESTIÓN

Atención al Usuario
Marzo de 2024



www.cpae.gov.co



OBJETIVOS

Presentar los resultados de la gestión realizada durante el primer trimestre de 2024 para la atención a los usuarios y la percepción que tienen los mismos 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



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.

Correo electrónico

El correo electrónico atencionalusuario@cpae.gov.co 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.

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.

www.cpae.gov.co



Resultados de la gestión de atención al usuario

Marzo de 2024



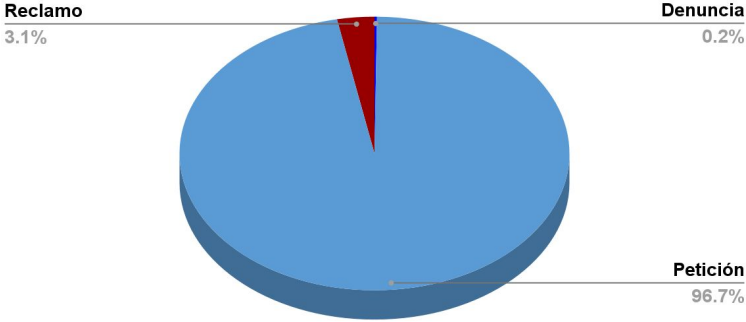
Requerimientos radicados

Marzo de 2024

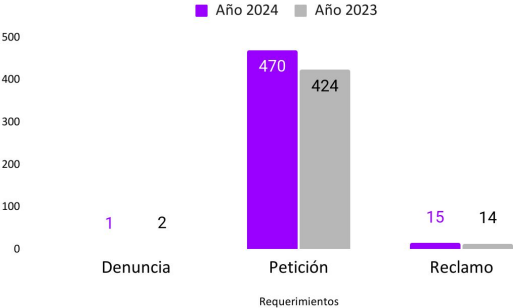
Requerimiento	ene-2024	feb-2024	mar-2024	Total
Denuncia	1			1
Petición	228	151	91	470
Reclamo	8	3	4	15
Total general	237	154	95	486

Durante el primer trimestre de 2024 se recibieron 486 requerimientos, de ellos, 470 (96.7%) corresponden a peticiones; 15 (3.1%) reclamos y tan solo fue radicada una denuncia.

Total requerimientos



Comparativo 2024 - 2023



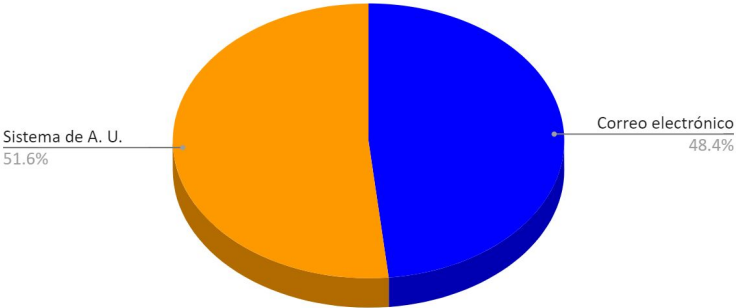
Requerimientos radicados

Canales de atención

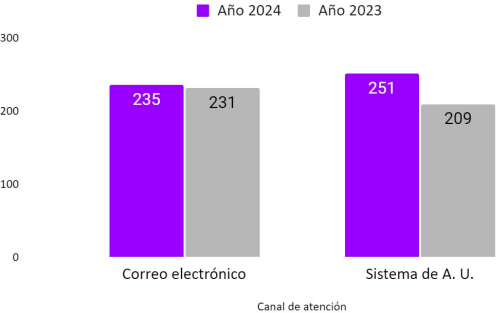
Requerimiento	ene-2024	feb-2024	mar-2024	Año 2024
Correo electrónico	125	69	41	235
Sistema de A. U.	112	85	54	251
Total general	237	154	95	486

Durante el primer trimestre de 2024 los canales de atención fueron utilizados de forma proporcional; sin embargo, al que más accedieron los usuarios fue el Sistema de Atención al Usuario con el 51.6% y el correo electrónico con el 48.4%

Requerimientos recibidos por canal de atención



Comparativo 2024 - 2023

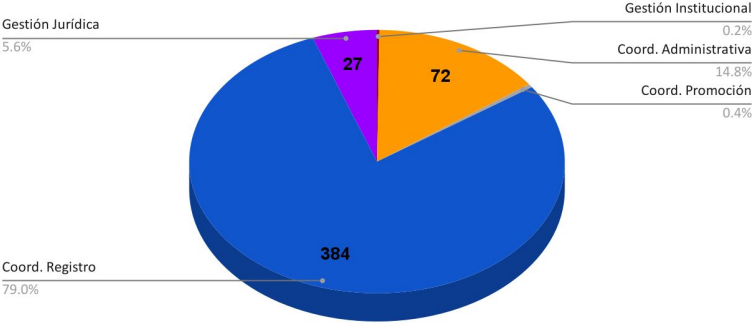


Requerimientos por área de atención

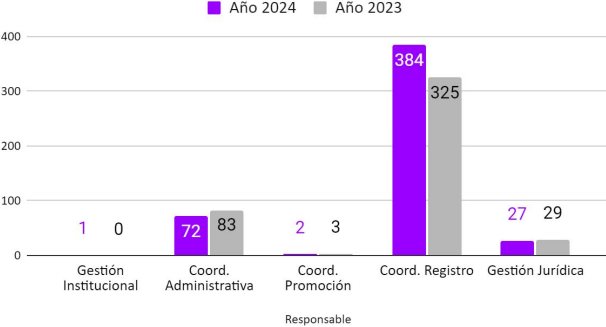
Responsable	ene-2024	feb-2024	mar-2024	Total
Gestión Institucional	1			1
Coord. Administrativa	22	26	24	72
Coord. Promoción		1	1	2
Coord. Registro	203	119	62	384
Gestión Jurídica	11	8	8	27
Total general	237	154	95	486

El 79% de los requerimientos recibidos fueron atendidos por la coordinación de registro, área que tiene a su cargo el proceso de registro profesional y el de atención al usuario y en donde las peticiones gestionadas están asociadas con el trámite de la matrícula profesional; la coordinación administrativa atendió el 15% de los requerimientos y que tratan de solicitudes de devolución de dinero por trámites rechazados, negados o desistidos; gestión jurídica atendió el 6% de los requerimientos sobre temas propios del ejercicio de la profesión.

Total requerimientos por responsable



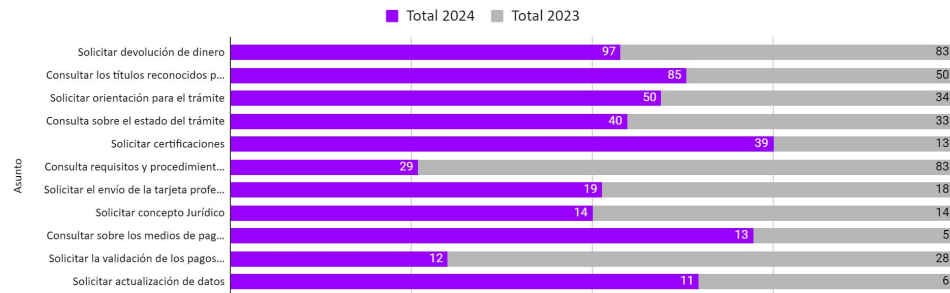
Comparativo 2024 - 2023



Peticiones por asunto

Asunto	ene-2024	feb-2024	mar-2024	Total 2024
Solicitar devolución de dinero	33	36	28	97
Consultar los títulos reconocidos por el CPAE	43	27	15	85
Solicitar orientación para el trámite	40	7	3	50
Consulta sobre el estado del trámite	17	16	7	40
Solicitar certificaciones	24	6	9	39
Consulta requisitos y procedimiento para el trámite	17	9	3	29
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	7	8	4	19
Solicitar concepto Jurídico	6	5	3	14
Consultar sobre los medios de pago del Consejo	8	3	2	13
Solicitar la validación de los pagos realizados	8	3	1	12
Solicitar actualización de datos	1	6	4	11

Comparativo 2024 - 2023



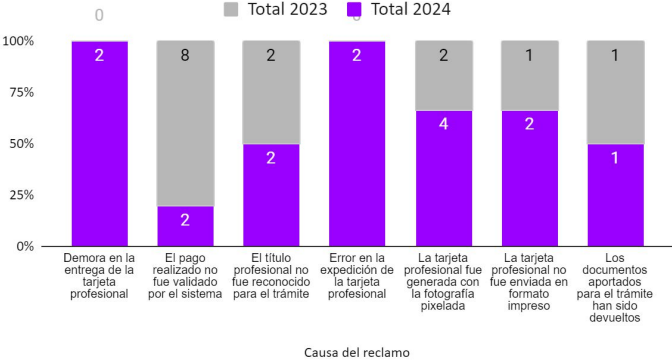
El 87% de los requerimientos recibidos en el primer trimestre de 2024 están distribuidos en 11 asuntos, siendo los más representativos las solicitudes de devolución de dinero y las consultas sobre los títulos reconocidos para el trámite de la matrícula profesional. Con menor frecuencia se reciben consultas para orientar a los usuarios sobre el procedimiento y requisitos para solicitar la matrícula profesional y el estado del trámite para su aprobación.

Reclamos recibidos

Causa del reclamo	ene-2024	feb-2024	mar-2024	Total general
Demora en la entrega de la tarjeta profesional	1	1		2
El pago realizado no fue validado por el sistema	1		1	2
El título profesional no fue reconocido para el trámite	1		1	2
Error en la expedición de la tarjeta profesional	2			2
La tarjeta profesional fue generada con la fotografía pixelada	2	1	1	4
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso	1		1	2
Los documentos aportados para el trámite han sido devueltos		1		1

Durante el primer trimestre de 2024, se recibieron 15 reclamos, los cuales fueron atendidos y cerrados en su totalidad conforme con las disposiciones vigentes para el proceso de expedición de la matrícula profesional

Comparativo 2024 - 2023



Tiempo de respuesta requerimientos



328

Entre 0 y 2 días



8



34

Entre 3 y 5 días



3



35

Entre 6 y 10 días



3



39

Entre 11 y 15 días



1



34

Mayor a días



0

Peticiones

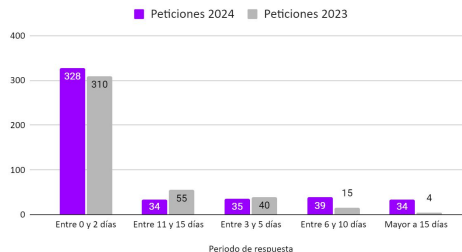
Reclamos

Durante el primer trimestre de 2024, el 70% de las peticiones fueron atendidas el mismo día y un máximo tiempo de dos días hábiles; el 7% entre 3 y 5 días; el 7% entre 6 y 10 días; el 8% entre 11 y 15 días y el 7% mayor a 15 días.

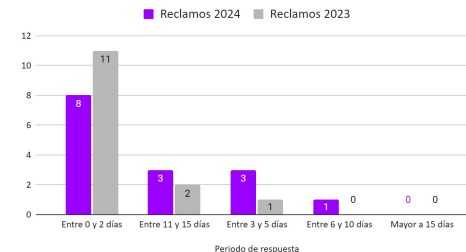
Con relación a los 15 reclamos recibidos, 8 de ellos fueron atendidos el mismo día o a más tardar en dos días; 3, entre 3 y 5 días; 3, entre 6 y 10 días y 1, entre 11 y 15 días

El total de los requerimientos recibidos se encuentran cerrados

Comparativo peticiones 2024 - 2023



Comparativo reclamos 2024 - 2023



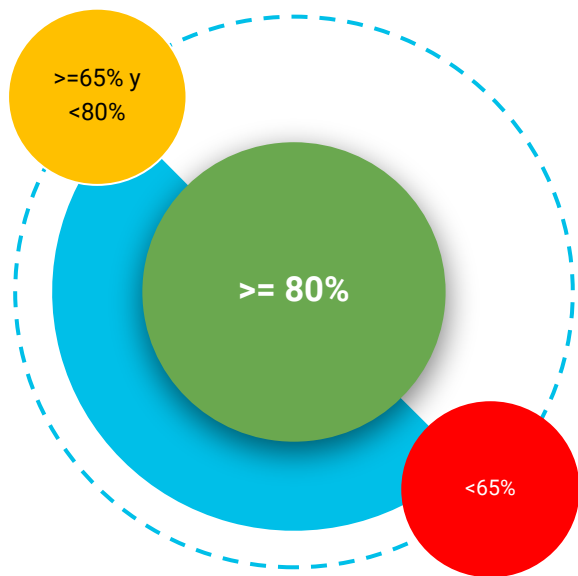
Percepción de los usuarios

Marzo de 2024



Percepción de los usuarios

Encuestas correo electrónico



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

De las 471 encuestas recopiladas, el 94% de los usuarios manifestó que es fácil acceder a la información para el trámite



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

De las 471 encuestas recopiladas, el 95% de los usuarios manifestó que el trámite de la matrícula profesional es sencillo



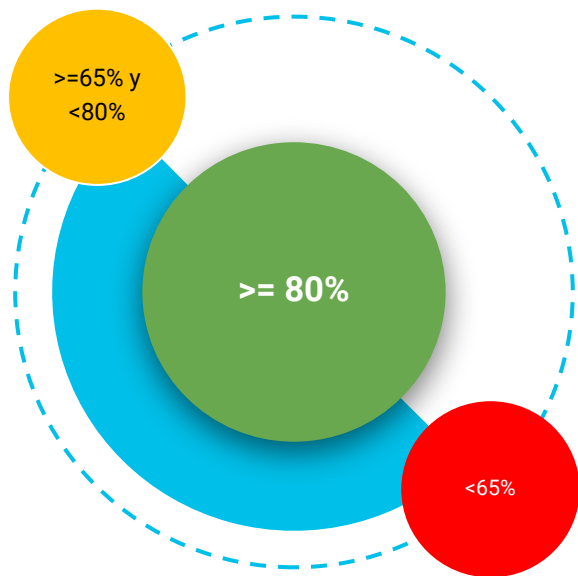
¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con relación al trámite de expedición de tarjeta profesional?

De las 471 encuestas recopiladas, el 91% de los usuarios manifestó estar satisfecho con el proceso de expedición de la matrícula profesional



Percepción de los usuarios

Encuestas telefónicas



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

De los 244 usuarios encuestados telefónicamente, el 87% calificó de forma positiva el servicio prestado por el Consejo para el trámite de la matrícula profesional



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

De los 244 usuarios encuestados telefónicamente, el 80% de ellos manifestó no haber tenido dificultades en el momento de realizar el trámite de la matrícula profesional



Acciones realizadas

Marzo de 2024



Acciones realizadas Atención al Usuario



Entrega de documentos en formato digital para que los usuarios dispongan de ellos de forma inmediata, una vez se ha aprobado la matrícula profesional

Actualizar permanentemente la funcionalidad del sistema de trámites para mejorar su operación durante la ejecución de los procesos asociados con la matrícula profesional

Publicar en la página web del CPAE la información relacionada con el trámite de la matrícula profesional

Contactar a los usuarios con trámites pendientes para que finalicen el proceso de solicitud de la matrícula profesional.

Divulgar en la página web las resoluciones por medio de las cuales fueron otorgadas las matrículas profesionales.