

# INFORME DE GESTIÓN

Atención al Usuario  
Junio de 2024



[www.cpae.gov.co](http://www.cpae.gov.co)



# OBJETIVOS

Presentar los resultados de la gestión realizada durante el segundo 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.cpa.gov.co/>

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

## Correo electrónico

El correo electrónico [atencionalusuario@cpae.gov.co](mailto: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.cpa.gov.co](http://www.cpa.gov.co)



# Resultados de la gestión de atención al usuario

## Junio de 2024

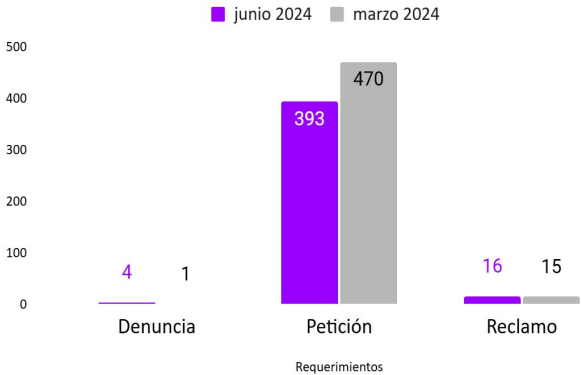


# Requerimientos radicados junio de 2024

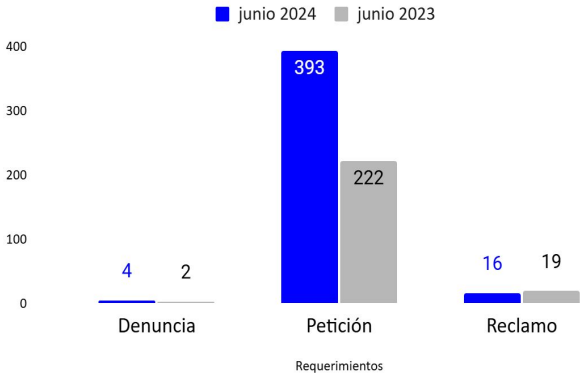
| Requerimiento        | abr-2024   | may-2024   | jun-2024   | Año 2024   |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|
| Denuncia             | 0          | 2          | 2          | 4          |
| Petición             | 134        | 130        | 129        | 393        |
| Reclamo              | 3          | 4          | 9          | 16         |
| <b>Total general</b> | <b>137</b> | <b>136</b> | <b>140</b> | <b>413</b> |

Durante el primer trimestre de 2024 se recibieron 413 requerimientos, de ellos, 393 (95.16%) corresponden a peticiones; 16 (3.87%) a reclamos y 4 (0.97%) a denuncias. Esta tendencia es similar a la registrada en el primer trimestre de 2024. Con relación al segundo semestre de 2023, se tiene un incremento de 171 peticiones que corresponde al 77.03%

Comparativo junio - marzo de 2024



Comparativo 2024 - 2023



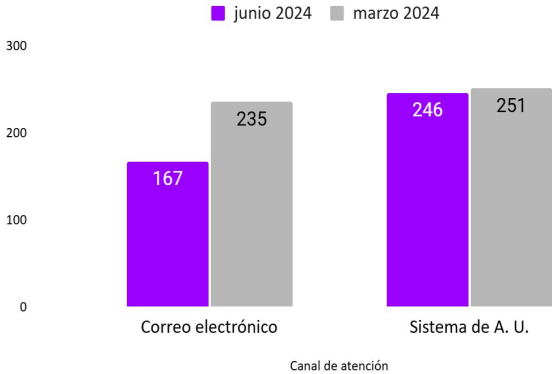
# Requerimientos radicados

## Canales de atención

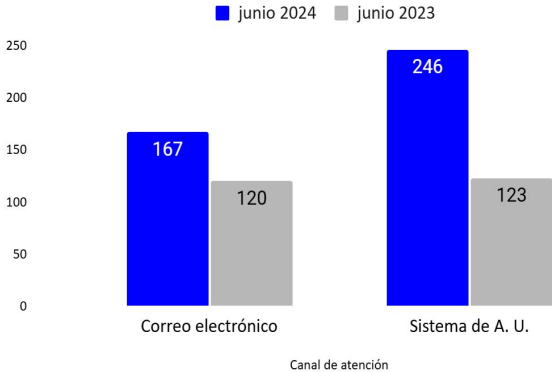
| Requerimiento        | abr-2024   | may-2024   | jun-2024   | Año 2024   |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|
| Correo electrónico   | 59         | 47         | 61         | 167        |
| Sistema de A. U.     | 78         | 89         | 79         | 246        |
| <b>Total general</b> | <b>137</b> | <b>136</b> | <b>140</b> | <b>413</b> |

Durante el primer trimestre de 2024, el 60% de los requerimientos fueron radicados a través del canal de atención al usuario y el 40% restante por correo electrónico. Para el mes de marzo de 2024 las proporciones son del 51% y 49% respectivamente. Esta última tendencia es similar a la registrada en junio de 2023.

Comparativo junio - marzo de 2024



Comparativo 2024 - 2023



# Requerimientos por área de atención

| Responsable           | abr-2024   | may-2024   | jun-2024   | Total      |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|
| Coord. Administrativa | 22         | 28         | 19         | 69         |
| Coord. Promoción      | 0          | 0          | 1          | 1          |
| Coord. Registro       | 96         | 94         | 108        | 298        |
| Gestión Jurídica      | 19         | 14         | 12         | 45         |
| <b>Total general</b>  | <b>137</b> | <b>136</b> | <b>140</b> | <b>413</b> |

En promedio, el 75% de los requerimientos recibidos son 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 atiende el 16% de los requerimientos y que tratan de solicitudes de devolución de dinero por trámites rechazados, negados o desistidos. El restante 9% son atendidos por el área jurídica y la coordinación promoción y divulgación. Estas cifras son similares en los periodos evaluados.

Comparativo junio - marzo de 2024



Comparativo 2024 - 2023

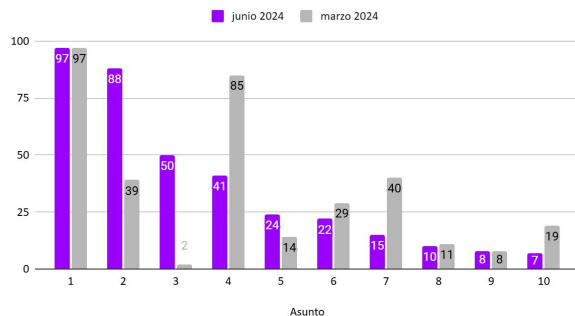


# Peticiones por asunto

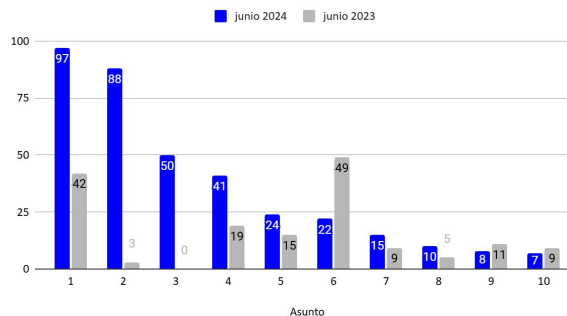
| No. | Asunto                                                                                  | abr-24 | may-24 | jun-24 | Total |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|-------|
| 1   | Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo                          | 38     | 35     | 24     | 97    |
| 2   | Solicitar certificaciones de la matrícula profesional                                   | 27     | 32     | 29     | 88    |
| 3   | Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional                           | 13     | 11     | 26     | 50    |
| 4   | Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional  | 8      | 15     | 18     | 41    |
| 5   | Solicitar concepto Jurídico                                                             | 11     | 8      | 5      | 24    |
| 6   | Consultar sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo | 9      | 7      | 6      | 22    |
| 7   | Consultar sobre el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional             | 2      | 8      | 5      | 15    |
| 8   | Solicitar actualización de datos                                                        | 3      | 4      | 3      | 10    |
| 9   | Consultar sobre los profesionales matriculados                                          | 4      | 1      | 3      | 8     |
| 10  | Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso                         | 3      | 3      | 1      | 7     |

El 92% de los requerimientos recibidos en el segundo trimestre de 2024 están distribuidos en 10 asuntos.

Comparativo junio - marzo de 2024



Comparativo 2024 - 2023

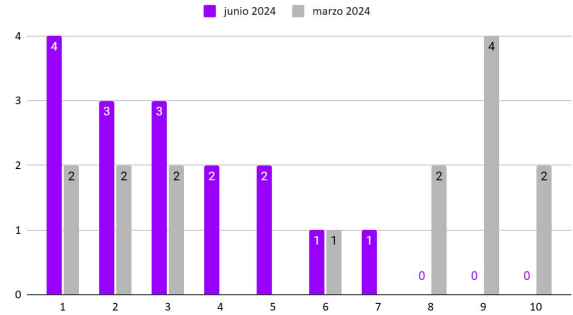


Durante los periodos evaluados se evidencia un incremento en el trámite de certificaciones de la matrícula profesional y la recepción de documentos para el trámite de la matrícula profesional como resultado de la gestión que se realiza con los usuarios para que finalicen sus trámites o soliciten la devolución del dinero por trámites rechazados, desistidos o negados

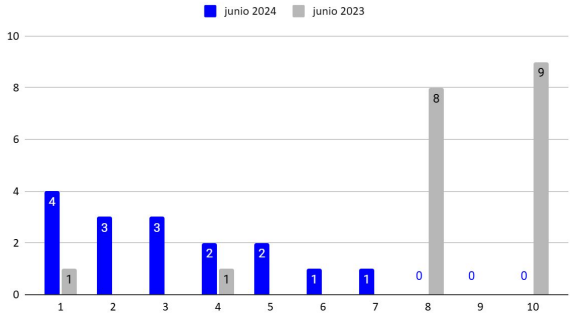
# Reclamos recibidos

| id. | Motivo del reclamo                                                                  | abr | may | jun | Total general |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|---------------|
| 1   | Error en la expedición de la tarjeta profesional                                    | 1   | 1   | 2   | 4             |
| 2   | El título profesional no fue reconocido para el trámite de la matrícula profesional |     |     | 3   | 3             |
| 3   | Demora en la entrega de la matrícula profesional                                    |     | 1   | 2   | 3             |
| 4   | Demora en la devolución del dinero consignado a favor del Consejo                   | 2   |     |     | 2             |
| 5   | No ha sido posible generar la certificación solicitada                              |     | 2   |     | 2             |
| 6   | No ha sido posible realizar el proceso de registro                                  |     |     | 1   | 1             |
| 7   | No ha sido posible descargar la tarjeta profesional                                 |     |     | 1   | 1             |

Causa del reclamo, junio 2024 y marzo 2024

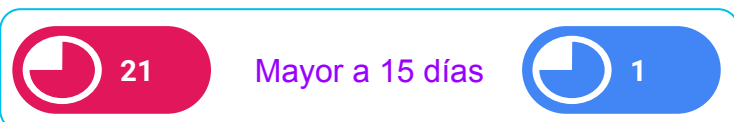
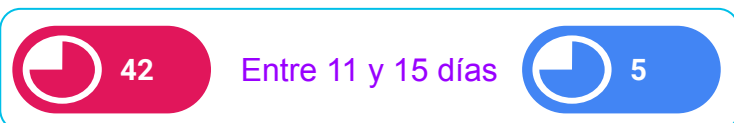
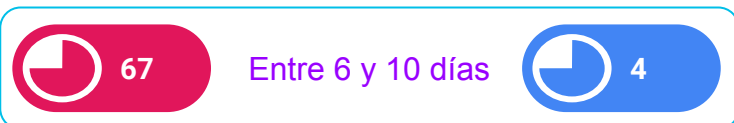
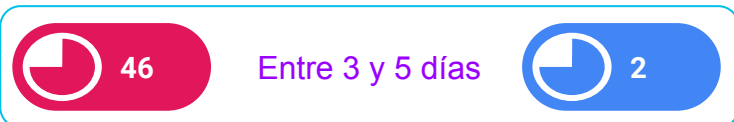
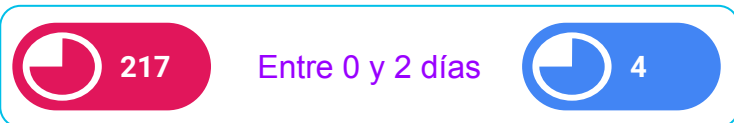


Causa del reclamo, junio 2024 y junio 2023



Durante el segundo trimestre de 2024 las principales causas de los reclamos están relacionadas con los errores en las matrículas expedidas, la demora en la entrega de las mismas o porque los títulos no son reconocidos para el trámite. Sin embargo, no se identifican reclamos por la validación de pagos o por el envío de las tarjetas en medio impreso, tal como ocurrió en períodos anteriores.

# Tiempo de respuesta requerimientos



Peticiones

Reclamos

Durante el segundo trimestre de 2024, el 55% de las peticiones fueron atendidas el mismo día y un máximo tiempo de dos días hábiles; el 12% entre 3 y 5 días; el 17% entre 6 y 10 días; el 11% entre 11 y 15 días y el 5% mayor a 15 días.

Con relación a los 16 reclamos recibidos, 4 de ellos fueron atendidos el mismo día o a más tardar en dos días; 2, entre 3 y 5 días; 4, entre 6 y 10 días y 5, entre 11 y 15 días; 1 con un tiempo mayor a 15 días.

Los tiempos de respuesta en los reclamos han ido incrementando con relación a los periodos históricos evaluados

El total de los requerimientos recibidos se encuentran cerrados

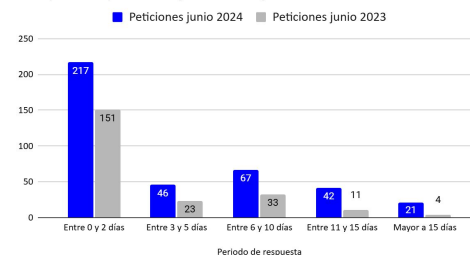
Comparativo peticiones junio - marzo 2024



Comparativo reclamos junio - marzo 2024



Comparativo peticiones junio 2024 - junio 2023



Comparativo reclamos junio 2024 - junio 2023



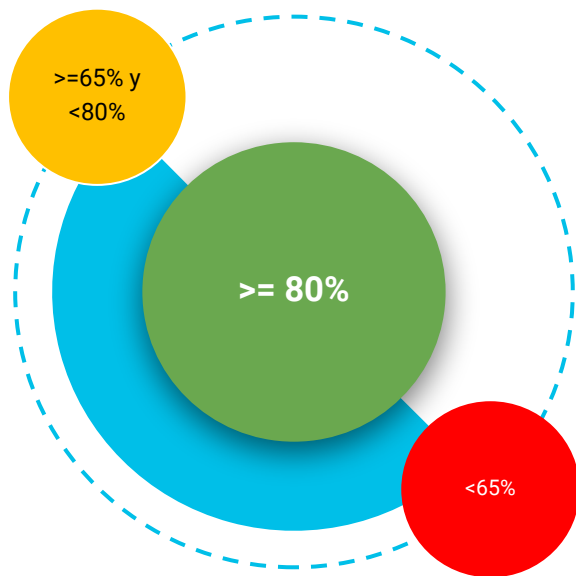
# Percepción de los usuarios

## Junio 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 274 encuestas recopiladas, el 90% 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 274 encuestas recopiladas, el 94% de los usuarios manifestó que el trámite de la matrícula profesional es sencillo



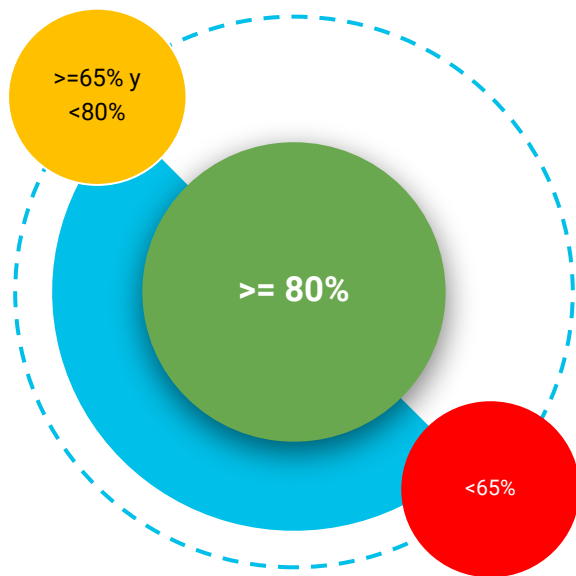
¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con relación al trámite de expedición de tarjeta profesional?

De las 274 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 199 usuarios encuestados telefónicamente, el 96% calificó de forma positiva el servicio prestado por el Consejo para el trámite de la matrícula profesional



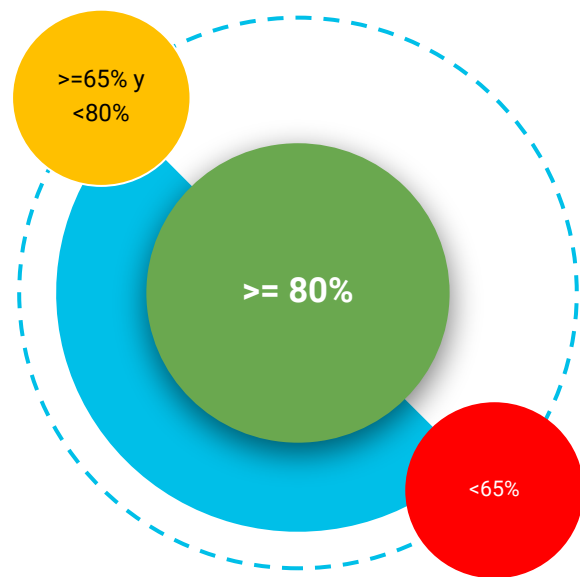
¿Presentó alguna dificultad al momento de la descarga de sus documentos?

De los 199 usuarios encuestados telefónicamente, el 88% de ellos manifestó no haber tenido dificultades en el momento de realizar el trámite de la matrícula profesional

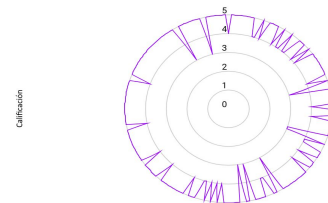


# Percepción de los usuarios

## Encuestas telefónicas



Percepción de los usuarios



| Observaciones                                           | 3 | 4  | 5  | Total | %   |
|---------------------------------------------------------|---|----|----|-------|-----|
| Ninguna                                                 |   | 16 | 95 | 111   | 56% |
| El proceso es muy fácil de realizar                     |   | 4  | 28 | 32    | 16% |
| El trámite es muy rápido                                |   |    | 15 | 15    | 8%  |
| Excelente servicio                                      |   |    | 14 | 14    | 7%  |
| Enviar tarjeta profesional en formato impreso           |   |    | 6  | 6     | 3%  |
| Dificultades para subir la foto                         | 3 | 2  |    | 5     | 3%  |
| Realizar notificaciones sobre los estados del trámite   |   | 5  |    | 5     | 3%  |
| Dificultades al realizar el pago con PSE                | 4 |    |    | 4     | 2%  |
| Dificultades para subir los documentos                  | 1 | 2  |    | 3     | 2%  |
| Agilizar el tiempo de entrega de la tarjeta profesional |   | 2  |    | 2     | 1%  |
| La información para realizar el trámite es clara        |   |    | 2  | 2     | 1%  |

De las 199 encuestas realizadas, la percepción mínima fue de tres y que fue manifestada por 8 usuarios, el restante califica el servicio del Consejo con 4 (31 usuarios) y con 5 (160 usuarios)

Las mayores dificultades evidenciadas corresponden a la carga de la fotografía, realizar el pago a través de PSE y en la carga de los documentos para el trámite.

El 56% de los usuarios no manifestó observaciones dando calificación favorable al servicio del Consejo.

El 31% de los usuarios resalta la calidad del servicio del Consejo.

# Acciones realizadas

## junio 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.