

INFORME DE GESTIÓN

Atención al Usuario
Septiembre de 2024



www.cpae.gov.co



OBJETIVOS

Presentar los resultados de la gestión realizada durante el tercer 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

Septiembre de 2024

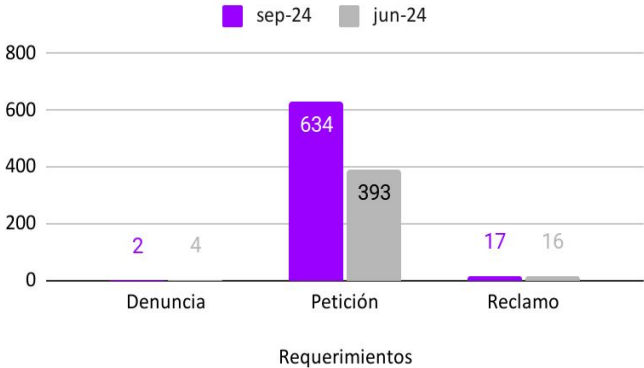


Requerimientos radicados septiembre de 2024

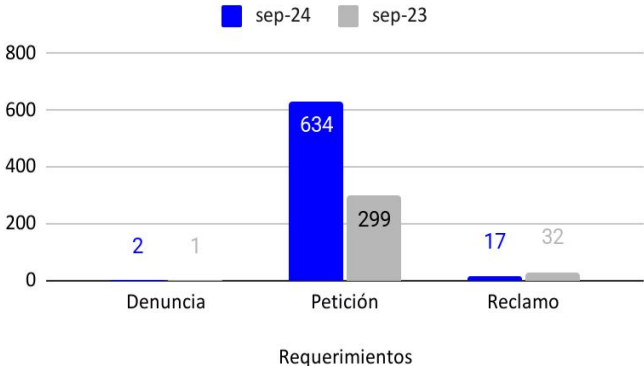
Requerimiento	Jul-2024	Ago-2024	sept-2024	Año 2024
Denuncia	2	0	0	2
Petición	252	201	181	634
Reclamo	8	8	1	17
Total general	262	209	182	653

Durante el tercer trimestre de 2024 se recibieron 653 requerimientos, de ellos, 634 (97%) corresponden a peticiones; 17 (2.6%) a reclamos y 2 (0.4%) a denuncias. Con relación a junio de 2024 se presenta un incremento del 58% en los requerimientos atendidos y un incremento del 96% con relación al mismo periodo de 2023.

Comparativo septiembre - junio de 2024



Comparativo sep 2024 - sep 2023



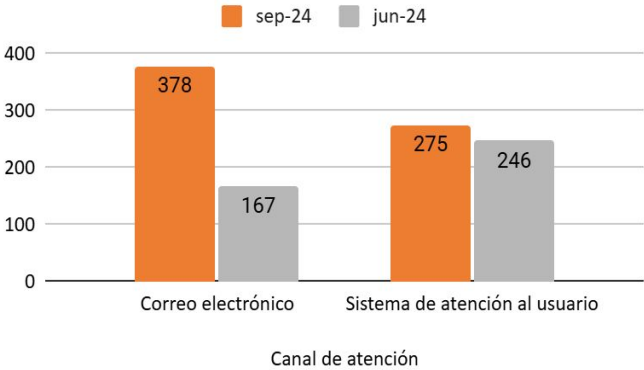
Requerimientos radicados

Canales de atención

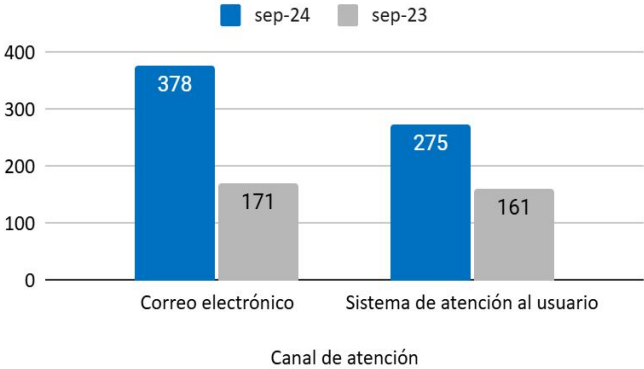
Requerimiento	jul-2024	ago-2024	sep-2024	Año 2024
Correo electrónico	138	128	112	378
Sistema de A. U.	124	81	70	275
Total general	262	209	182	653

Durante el tercer trimestre de 2024, el 58% de los requerimientos fueron radicados a través de correo electrónico y el 42% restante en el sistema de atención al usuario. Para el mes de junio de 2024 el canal más utilizado fue el sistema de atención al usuario con el 60% de los requerimientos radicados. Con relación al año 2023 la tendencia es similar a la registrada en septiembre de 2024.

Comparativo septiembre - junio de 2024



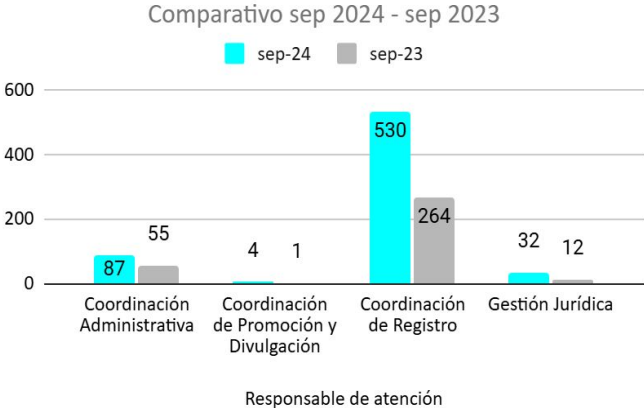
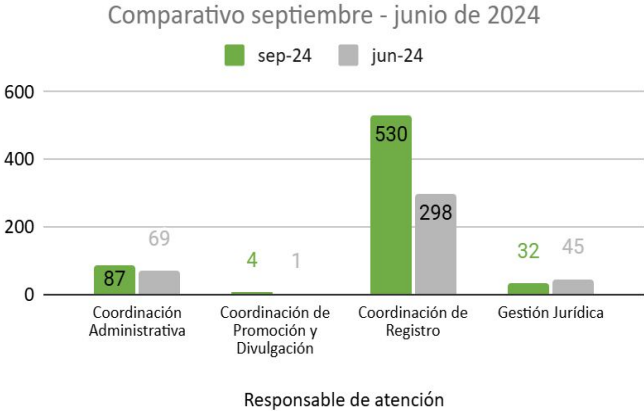
Comparativo sep 2024 - sep 2023



Requerimientos por área de atención

Responsable	jul-2024	ago-2024	sep-2024	Total
Coord. Administrativa	32	32	23	87
Coord. Promoción	0	1	3	4
Coord. Registro	217	168	145	530
Gestión Jurídica	13	8	11	32
Total general	262	209	182	653

Durante el tercer trimestre de 2024 el 81% 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 atiende el 13% de los requerimientos y que tratan de solicitudes de devolución de dinero por trámites rechazados, negados o desistidos. El restante 6% son atendidos por el área jurídica y la coordinación promoción y divulgación. Estas cifras son similares en los periodos evaluados.



Peticiones por asunto

Asunto de la petición	Total septiembre 2024	%	Total junio 2024	%	Total septiembre 2023	%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	174	27.4%	88	22.4%	7	2.3%
Consulta sobre el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	106	16.7%	15	3.8%	17	5.7%
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	97	15.3%	97	24.7%	55	18.4%
Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	73	11.5%	41	10.4%	48	16.1%
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	44	6.9%	50	12.7%	7	2.3%
Solicitar actualización de datos	43	6.8%	10	2.5%	1	0.3%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	17	2.7%	3	0.8%	44	14.7%
Consulta sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	15	2.4%	22	5.6%	48	16.1%
Solicitar la corrección de errores registrados en el sistema de trámites	15	2.4%	4	1.0%	3	1.0%
Consulta sobre los profesionales matriculados	14	2.2%	8	2.0%	4	1.3%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	8	1.3%	7	1.8%	11	3.7%

El 96% de los requerimientos recibidos en el tercer trimestre de 2024 están distribuidos en 11 asuntos; de los cuales, tienen una mayor frecuencia las solicitudes de devolución de dinero, la expedición de certificaciones de las matrículas profesionales de los administradores financieros registrados en el COPNIA y la consulta de los títulos reconocidos para el trámite de la matrícula profesional.

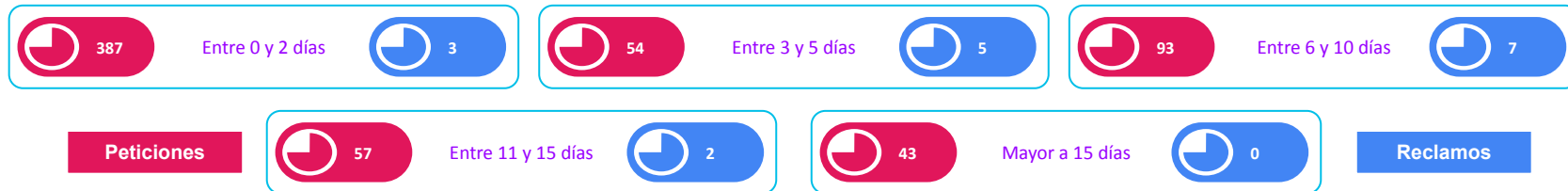
Durante los periodos evaluados se evidencia un incremento en el trámite de certificaciones de la matrícula profesional y la recepción de documentos para el trámite de la matrícula profesional como resultado de la gestión que se realiza con los usuarios para que finalicen sus trámites o soliciten la devolución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

Reclamos recibidos

Causa del reclamo	Total septiembre 2024	%	Total junio 2024	%	Total septiembre 2023	%
Demora en la entrega de la matrícula profesional	5	29.4%	3	18.8%	0	0.0%
El título profesional no fue reconocido para el trámite de la matrícula profesional	3	17.6%	3	18.8%	0	0.0%
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada	2	11.8%	2	12.5%	5	15.6%
Mala atención telefónica	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%
Error al ingresar al sistema de trámites	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%
Error en la expedición de la tarjeta profesional	1	5.9%	4	25.0%	1	3.1%
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso	1	5.9%	0	0.0%	8	25.0%
El pago no fue validado por el sistema	1	5.9%	0	0.0%	18	56.3%
No ha sido posible realizar el proceso de registro	1	5.9%	1	6.3%	0	0.0%

Durante el tercer trimestre de 2024 las principales causas de los reclamos están relacionadas principalmente con la demora en la entrega de la matrícula profesional que se origina porque algunas de las instituciones de educación superior no envían oportunamente los reportes de graduados; de igual manera, se recibieron reclamos porque el Consejo no reconoció otros títulos para el trámite de la matrícula profesional. Así mismo, se tiene una disminución importante en los reclamos por los inconvenientes presentados en la validación automática de los pagos realizados por los usuarios y en los requerimientos para la entrega de la tarjeta profesional en medio impreso.

Tiempo de respuesta requerimientos

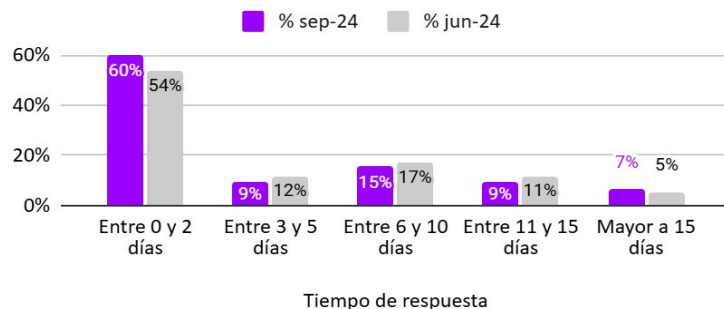


Durante el tercer trimestre de 2024, el 61% de las peticiones fueron atendidas el mismo día y con un máximo tiempo de dos días hábiles; el 9% entre 3 y 5 días; el 15% entre 6 y 10 días; el 9% entre 11 y 15 días y el 7% mayor a 15 días.

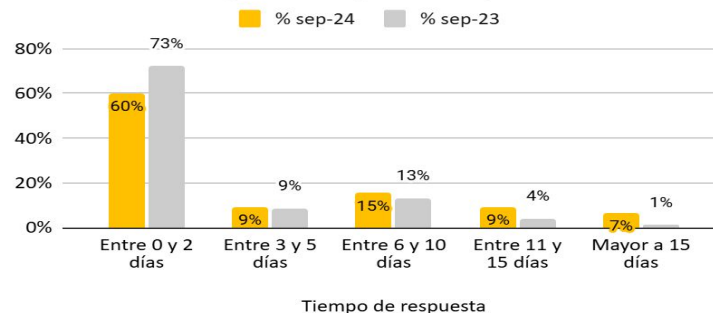
Con relación a los 17 reclamos recibidos, 3 de ellos fueron atendidos el mismo día o a más tardar en dos días; 5, entre 3 y 5 días; 7, entre 6 y 10 días y 2, entre 11 y 15 días.

El total de los requerimientos recibidos se encuentran cerrados

Comparativo septiembre - junio de 2024



Comparativo sep 2024 - sep 2023



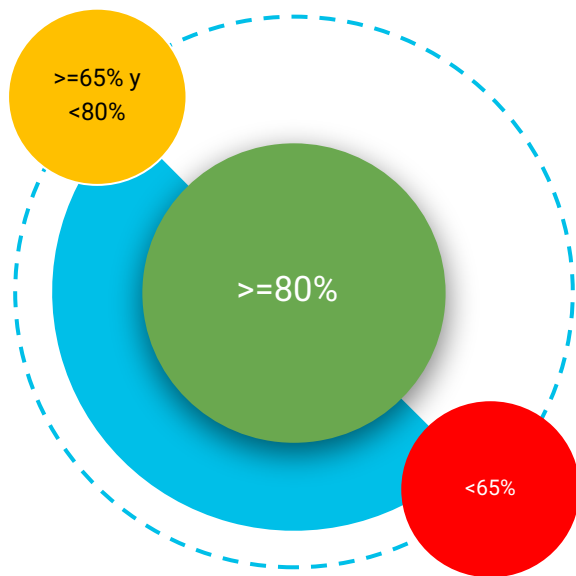
Percepción de los usuarios

Septiembre 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 195 encuestas recopiladas, en promedio, el 96% 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 195 encuestas recopiladas, el 94% de los usuarios manifestó que el trámite de la matrícula profesional es sencillo



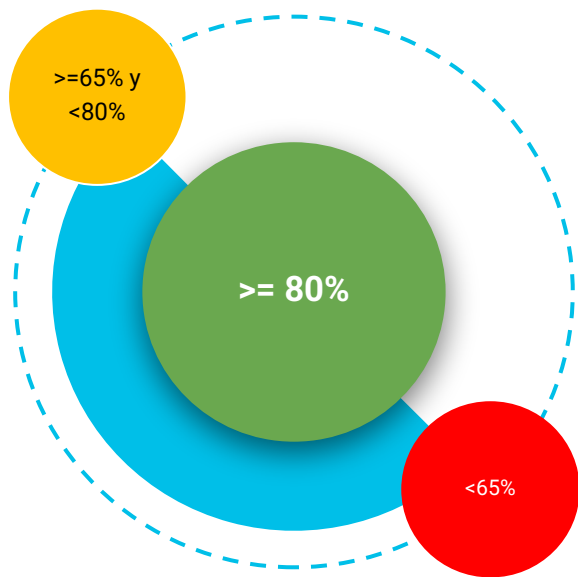
¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con relación al trámite de expedición de tarjeta profesional?

De las 195 encuestas recopiladas, el 95% 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 158 usuarios encuestados telefónicamente, el 97% calificó de forma positiva el servicio prestado por el Consejo para el trámite de la matrícula profesional



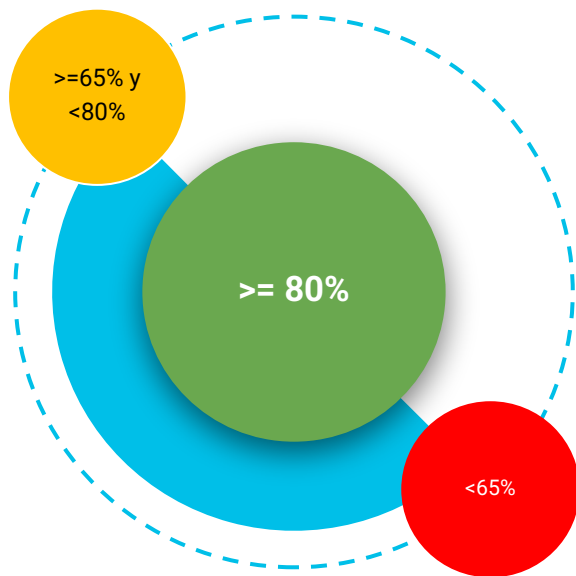
¿Presentó alguna dificultad al momento de la descarga de sus documentos?

De los 158 usuarios encuestados telefónicamente, el 90% de ellos manifestó no haber tenido dificultades en el momento de realizar el trámite de la matrícula profesional



Percepción de los usuarios

Encuestas telefónicas



De las 158 personas encuestadas, 58 de ellas valoraron el servicio de la siguiente forma

Valoración del servicio	Total personas encuestadas
El servicio es excelente	18
El trámite es fácil de realizar	11
El trámite es muy rápido	29

Aspectos por revisar de acuerdo con las encuestas realizadas

Valoración del servicio	Total personas encuestadas
Inconvenientes al realizar el pago	6
inconveniente con el código de verificación	2
Inconvenientes con la fotografía	5
Inconveniente con los documentos porque fueron devueltos	3

Acciones realizadas

Septiembre 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.