

INFORME DE GESTIÓN

Atención al Usuario
Diciembre de 2024



www.cpae.gov.co



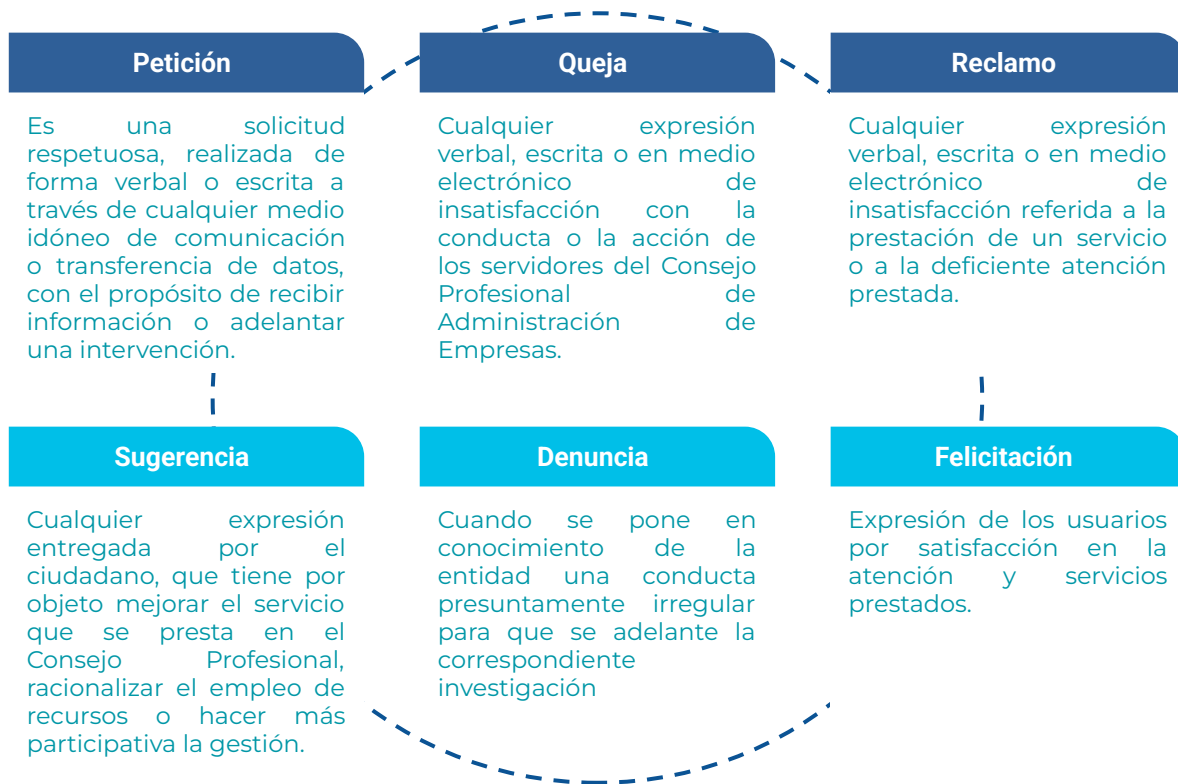
OBJETIVOS

Presentar los resultados de la gestión realizada durante el año 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



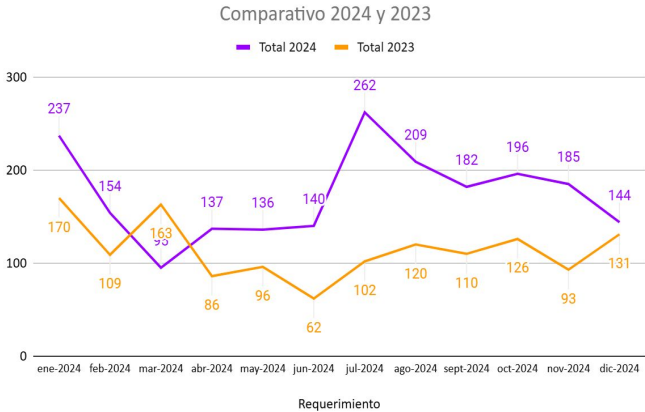
Resultados de la gestión de atención al usuario

Diciembre de 2024



Requerimientos radicados - 2024

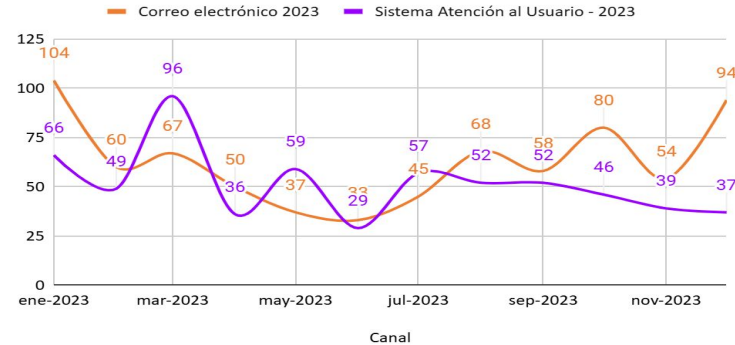
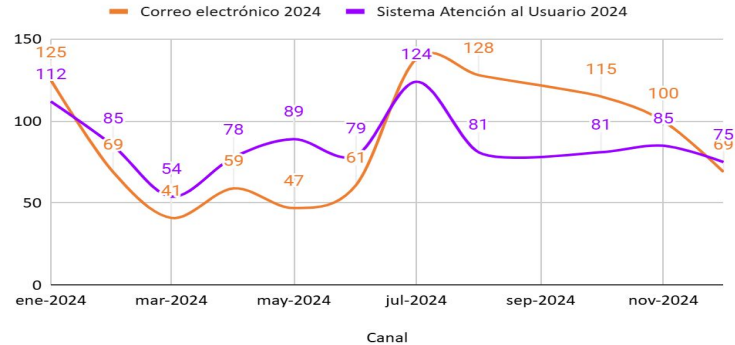
Requerimiento	ene-2024	feb-2024	mar-2024	abr-2024	may-2024	jun-2024	jul-2024	ago-2024	sept-2024	oct-2024	nov-2024	dic-2024	Total
Denuncia	1	0	0	0	2	2	2	0	0	2	2	1	12
Petición	228	151	91	134	130	129	252	201	181	188	167	139	1991
Reclamo	8	3	4	3	4	9	8	8	1	6	16	4	74
Total 2024	237	154	95	137	136	140	262	209	182	196	185	144	2077



Durante el año 2024 se registraron 2077 requerimientos; de ellos, el 95.9% (1991) corresponden a peticiones; el 3.6% (74) a reclamos; el 0.6% (12) a denuncias. Con respecto al año 2023, las peticiones presentaron un incremento del 54% (pasaron de 1293 a 1991); los reclamos un 17% (pasaron de 63 a 74) y las denuncias un 50% (pasaron de 8 a 12)

Requerimientos radicados por canales de atención

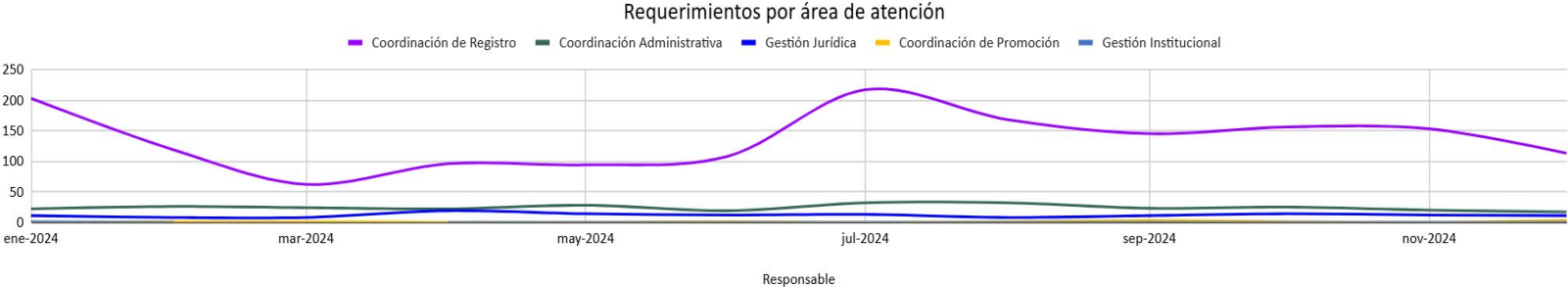
Canal	ene-2024	feb-2024	mar-2024	abr-2024	may-2024	jun-2024	jul-2024	ago-2024	sept-2024	oct-2024	nov-2024	dic-2024	Total
Correo electrónico	125	69	41	59	47	61	138	128	112	115	100	69	1064
Sistema Atención al Usuario	112	85	54	78	89	79	124	81	70	81	85	75	1013
Total 2024	237	154	95	137	136	140	262	209	182	196	185	144	2077



Durante el año 2024 el canal de atención más utilizado por los usuarios para radicar sus requerimientos fue el correo electrónico con el 51% de las peticiones recibidas. Esta tendencia es similar a la registrada en el año 2023 donde el 55% de las peticiones fueron recibidas por este mismo canal.

Requerimientos por área de atención

Responsable	ene-2024	feb-2024	mar-2024	abr-2024	may-2024	jun-2024	jul-2024	ago-2024	sep-2024	oct-2024	nov-2024	dic-2024
Coordinación de Registro	203	119	62	96	94	108	217	168	145	156	153	113
Coordinación Administrativa	22	26	24	22	28	19	32	32	23	25	20	17
Gestión Jurídica	11	8	8	19	14	12	13	8	11	14	12	11
Coordinación de Promoción	0	1	1	0	0	1	0	1	3	1	0	3
Gestión Institucional	1	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	237	154	95	137	136	140	262	209	182	196	185	144



Durante el año 2024, el 79% de los requerimientos fueron atendidos por la coordinación de registro; el 13%, por la coordinación administrativa; el 7%, por el área de gestión jurídica. Con relación al año 2023, las cifras muestran un 78%, 15% y 6% respectivamente. Estas proporciones se dan por la atención de las peticiones asociadas al trámite de la matrícula profesional atendidas por la coordinación de registro, la solicitud de devoluciones de dinero atendidas por la coordinación administrativa y la expedición de conceptos para el ejercicio de la profesión en el territorio colombiano a cargo del área de gestión jurídica.

Peticiones por asunto

Asunto	mar-24	jun-24	sep-24	dic-24	Total 2024	2024	Total 2023	2023
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	39	88	174	162	463	23%	54	4%
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	97	99	97	60	353	18%	217	17%
Consultar los títulos reconocidos para otorgar la matrícula profesional	85	41	73	54	253	13%	155	12%
Consulta sobre el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	40	15	106	8	169	8%	68	5%
Solicitar actualización de datos	11	10	43	58	122	6%	12	1%
Consulta sobre los requisitos para los trámites que realiza el Consejo	29	22	15	52	118	6%	236	18%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	51	3	17	32	103	5%	153	12%
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	2	50	44	6	102	5%	32	2%
Solicitar concepto Jurídico	14	24	5	7	50	3%	56	4%
Consulta sobre los profesionales matriculados	8	8	14	13	43	2%	38	3%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	19	7	8	5	39	2%	57	4%
Solicitar la corrección de errores registrados en el sistema de trámites	5	4	15	3	27	1%	19	1%
Solicitar la validación de los pagos realizados	12	7	3	4	26	1%	60	5%

Transcurrida la vigencia 2024, el 95 de las peticiones recibidas se pueden agrupar en trece asuntos; de ellos, los más recurrentes son la solicitud de certificaciones de los administradores financieros que fueron inscritos en el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (23%), las solicitudes de devolución de dinero por los trámites, rechazados, desistidos o negados (18%), las consultas de los títulos reconocidos para el trámite de la matrícula profesional y el estado de los trámites realizados por los usuarios (21).

Con relación al año 2023 Los trámites más recurrentes fueron las solicitudes de devolución de dinero (17%) y las consultas de los usuarios para conocer los títulos reconocidos, los requisitos para el trámite de la matrícula (30%) y solicitar orientación para adelantar los trámites en línea (12%).

Reclamos recibidos

Causa del reclamo	mar-24	jun-24	sep-24	dic-24	Total 2024	Total 2023
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso	2	0	1	12	15	19
Demora en la entrega de la matrícula profesional	2	3	5	1	11	0
Error en la expedición de la tarjeta profesional	2	4	1	3	10	1
El título profesional no fue reconocido para el trámite	2	3	3	0	8	3
No ha sido posible generar la certificación solicitada	0	3	0	5	8	0
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada	0	2	2	1	5	1
La tarjeta profesional fue generada con la fotografía pixelada	4	0	0	1	5	4
No ha sido posible realizar el proceso de registro	0	1	1	2	4	0
El pago no fue validado por el sistema	2	0	1	0	3	35
Los documentos aportados para el trámite han sido devueltos	1	0	0	1	2	0
Mala atención telefónica	0	0	2	0	2	0
Error al ingresar al sistema de trámites	0	0	1	0	1	0

Durante el año 2024 se recibieron 15 reclamos porque la tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso, cifra cercana a la presentada en el año 2023 donde se registraron 19 reclamos por la misma causa. Los reclamos porque los pagos no fueron validados automáticamente por el sistema fueron 3, mientras que en el año 2023 se recibieron 35. Otros reclamos recurrentes en el año 2024 se presentaron por la demora en la entrega de la tarjeta profesional (11) o por errores en su expedición (10).

De igual manera, se recibieron 8 reclamos porque los títulos no fueron reconocidos para el trámite de la matrícula profesional o por errores en el sistema de trámites que no permitieron que los usuarios pudieran generar sus certificaciones de manera inmediata.

Los reclamos fueron atendidos dentro de los términos establecidos y se encuentran cerrados en su totalidad.

Tiempo de respuesta requerimientos



Tiempo de respuesta	Peticiones 2024	2024%	Peticiones 2023	2023%	Reclamos 2024	2024%	Reclamos 2023	2023%
Entre 0 y 2 días	1186	60%	925	71%	24	32%	58	92%
Entre 3 y 5 días	237	12%	145	11%	20	27%	4	6%
Entre 6 y 10 días	263	13%	148	11%	19	26%	1	2%
Entre 11 y 15 días	186	9%	56	4%	11	15%	0	0%
Mayor a 15 días	119	6%	27	2%	0	0%	0	0%

Durante el año 2024, el 60% de las peticiones fueron atendidas el mismo día y con un máximo tiempo de dos días hábiles; el 12% entre 3 y 5 días; el 13% entre 6 y 10 días; el 9% entre 11 y 15 días y el 6% mayor a 15 días.

Con relación a los 74 reclamos recibidos, 24 de ellos fueron atendidos el mismo día o a más tardar en dos días; 20, entre 3 y 5 días; 19 , entre 6 y 10 días y 11, entre 11 y 15 días.

El total de los requerimientos recibidos se encuentran cerrados

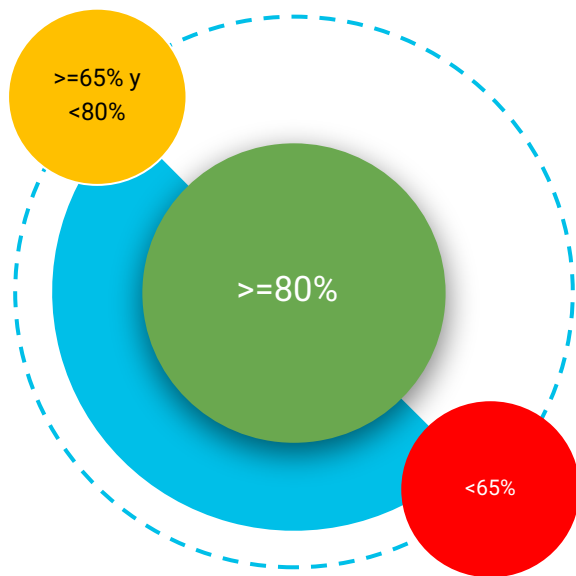
Percepción de los usuarios

Diciembre 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 1.125 encuestas recopiladas, en promedio, 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 1.125 encuestas recopiladas, el 95% de los usuarios manifestó que el trámite de la matrícula profesional es sencillo



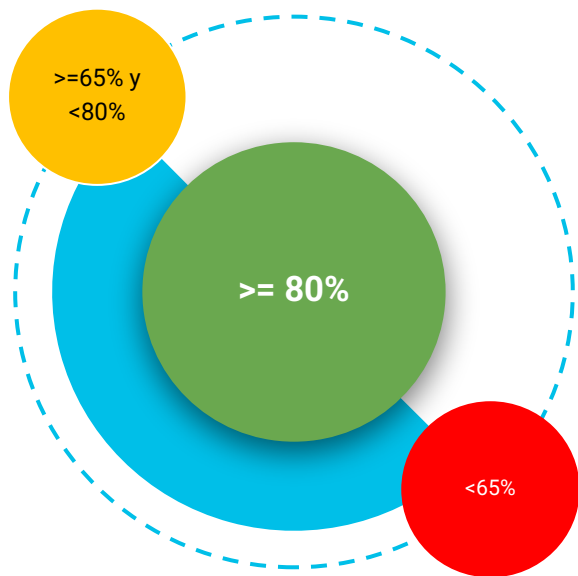
¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con relación al trámite de expedición de tarjeta profesional?

De las 1.125 encuestas recopiladas, el 93% 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 942 usuarios encuestados telefónicamente, el 97% calificó de forma positiva el servicio prestado por el Consejo para el trámite de la matrícula profesional



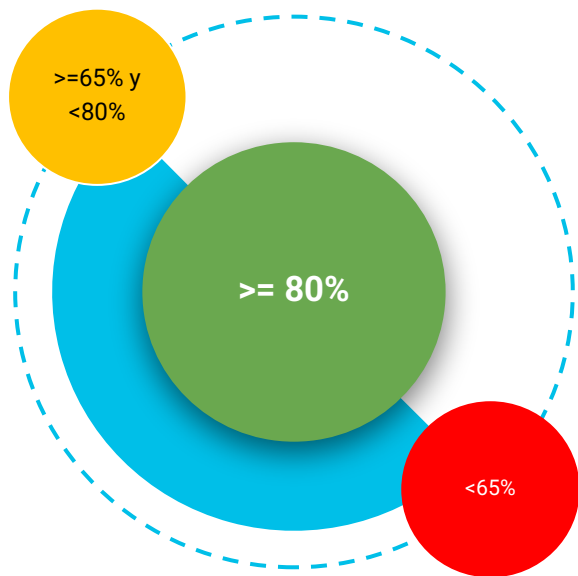
¿Presentó alguna dificultad al momento de la descarga de sus documentos?

De los 942 usuarios encuestados telefónicamente, el 91% 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 942 personas encuestadas, 58 de ellas valoraron el servicio de la siguiente forma

Valoración del servicio	Total personas encuestadas
El servicio es excelente	36
El trámite es rápido y fácil de realizar	180
Sin observaciones	644

Aspectos por revisar de acuerdo con las encuestas realizadas

Inconveniente	Total de las personas encuestadas
Inconvenientes al cargar la fotografía	19
Inconvenientes al realizar el pago	16
Inconvenientes al cargar los documentos	13
No llegaba el código de validación del correo electrónico	6
Descargar la tarjeta profesional	3
Los documentos eran devueltos	3

Acciones realizadas

Diciembre 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.