



Informe de Gestión

Atención al Usuario

Marzo de 2025



Objetivos



Presentar los resultados de la gestión realizada durante el primer trimestre de 2025 para la atención a los usuarios y la percepción que tienen los mismos sobre los servicios prestados.



Presentar los resultados de la gestión realizada durante el primer trimestre de 2025 para la atención a los usuarios y la percepción que tienen los mismos sobre los servicios prestados.





Términos y definiciones

2

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.

Sugerencia: Cualquier expresión 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.

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.

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

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención prestada.

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



Canales de atención

3

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:

atencionusuario.cpae.gov.co Información recibida: peticiones, denuncias quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias.

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.

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 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.**

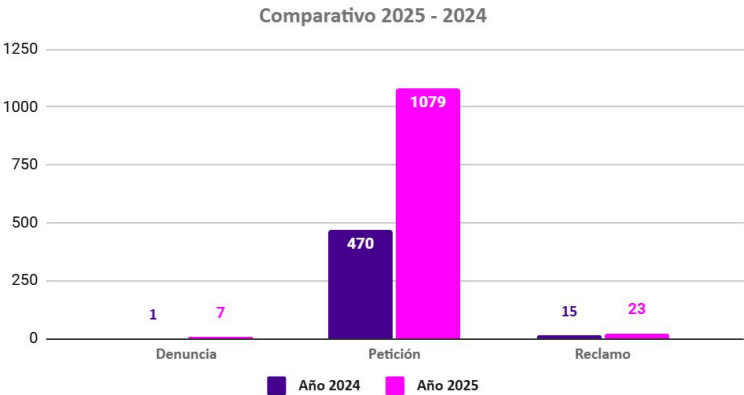
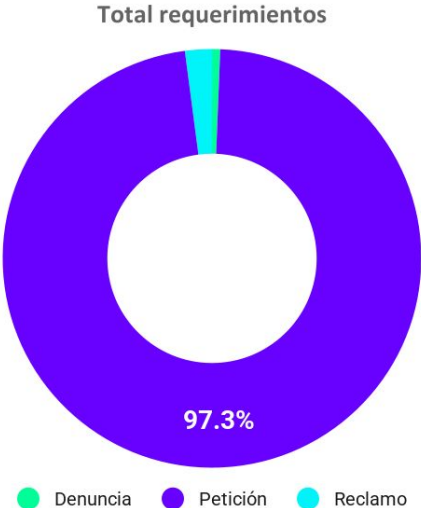
Resultados de la gestión de atención al usuario

Marzo de 2025

5

Número total de requerimientos radicados

Requerimiento	ene-2025	feb-2025	mar-2025	Total
Denuncia		5	2	7
Petición	341	452	286	1079
Reclamo	10	10	3	23
Total General	351	467	291	1109



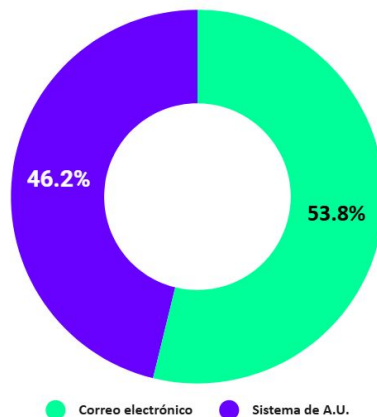
Durante el primer trimestre de 2025 se radicaron 1,109 requerimientos, de los cuales el 97% corresponden a peticiones y el 2% a reclamos. Esto representa un incremento del 128% frente a los 486 requerimientos del mismo periodo en el 2024.

6

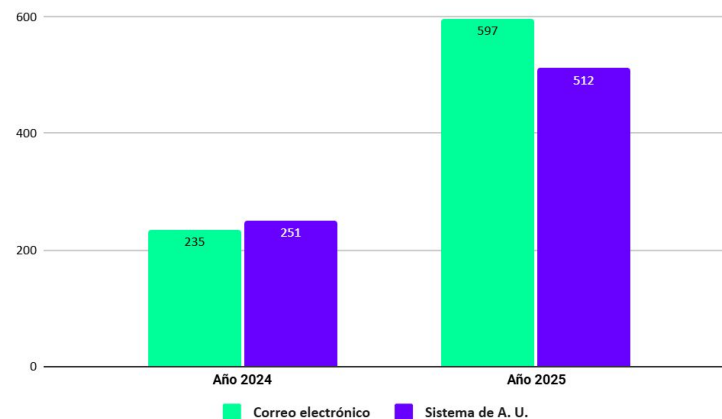
Número total de
requerimientos
radicados por
canales de
atención

Requerimiento	ene-2025	feb-2025	mar-2025	Total
Correo electrónico	193	253	151	597
Sistema de A.U.	158	214	140	512
Total General	351	467	291	1109

Requerimientos recibidos por canal de atención



Comparativo 2025 - 2024



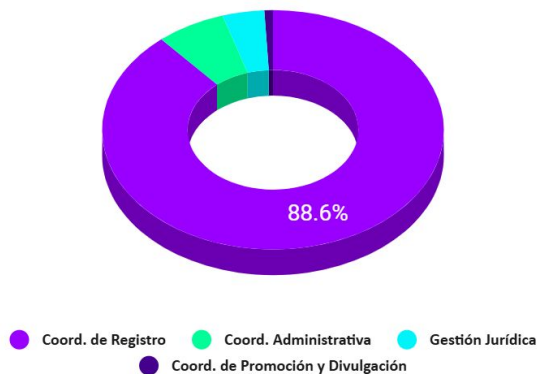
La preferencia de los usuarios en el uso de los canales de atención en el primer trimestre de 2025 presenta una tendencia similar a la registrada en el año 2024; sin embargo, para el periodo actual y con relación al 2024, se tiene un incremento del 154% en el uso del correo electrónico y del 103% para el caso del sistema de atención al usuario.

7

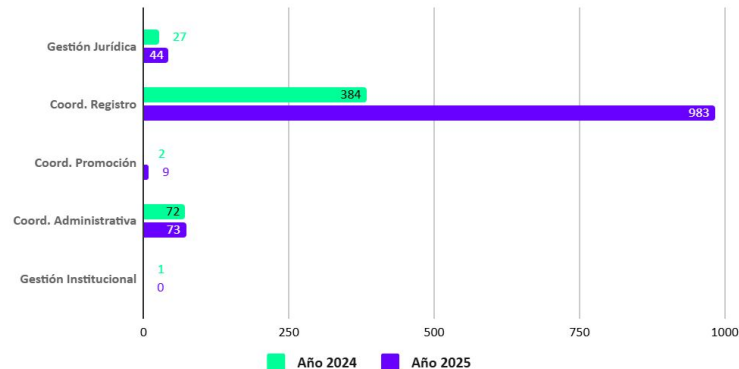
Número total de
requerimientos
por área de
atención.

Responsable	ene-2025	feb-2025	mar-2025	Total
Coord. de Registro	318	412	253	983
Coord. Administrativa	21	29	23	73
Gestión Jurídica	9	20	15	44
Coord P&D	3	6		9
Total General	351	467	291	1109

Total Requerimientos por responsable



Comparativo 2025 - 2024





La Coordinación de Registro atendió el 88% de los requerimientos recibidos en el primer trimestre de 2025, especialmente por solicitudes asociadas con:

Expedición de certificaciones, estado de los trámites realizados, actualización de datos, reconocimiento de títulos, requisitos para la expedición de la matrícula profesional, entre otros.

La coordinación administrativa atendió el 7% de las solicitudes y que están asociadas con las solicitudes de devolución de dinero; Gestión Jurídica atendió el 4% de los requerimientos y que se relacionan con las normas que regulan el ejercicio de las profesiones reguladas por el Consejo Profesional.



Peticiones recibidas por asunto

8

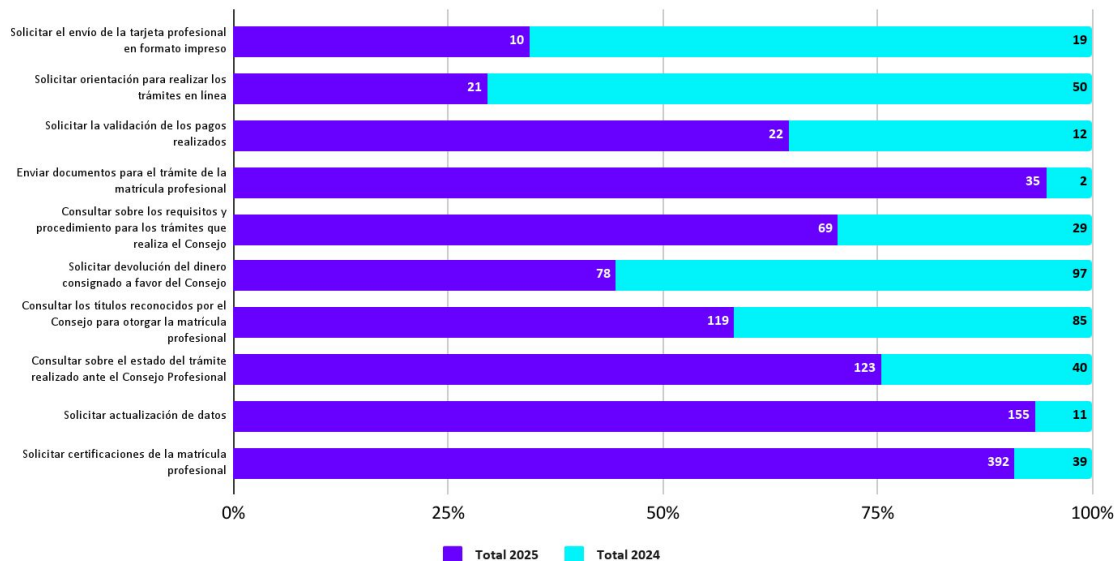
Asunto	ene-2025	feb-2025	mar-2025	Total 2025	Total 2024
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	142	165	85	392	39
Solicitar actualización de datos	41	57	57	155	11
Consultar sobre el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	21	61	41	123	40
Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	32	54	33	119	85
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	23	33	22	78	97
Consultar sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	23	20	26	69	29
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	10	16	9	35	2
Solicitar la validación de los pagos realizados	19	12		22	12
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	14	3	4	21	50
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	4	6		10	19



Peticiones recibidas por asunto

8

Comparativo 2025 - 2024



El 95% de las peticiones recibidas se agrupan en 10 asuntos y los que presentan un incremento representativos son:

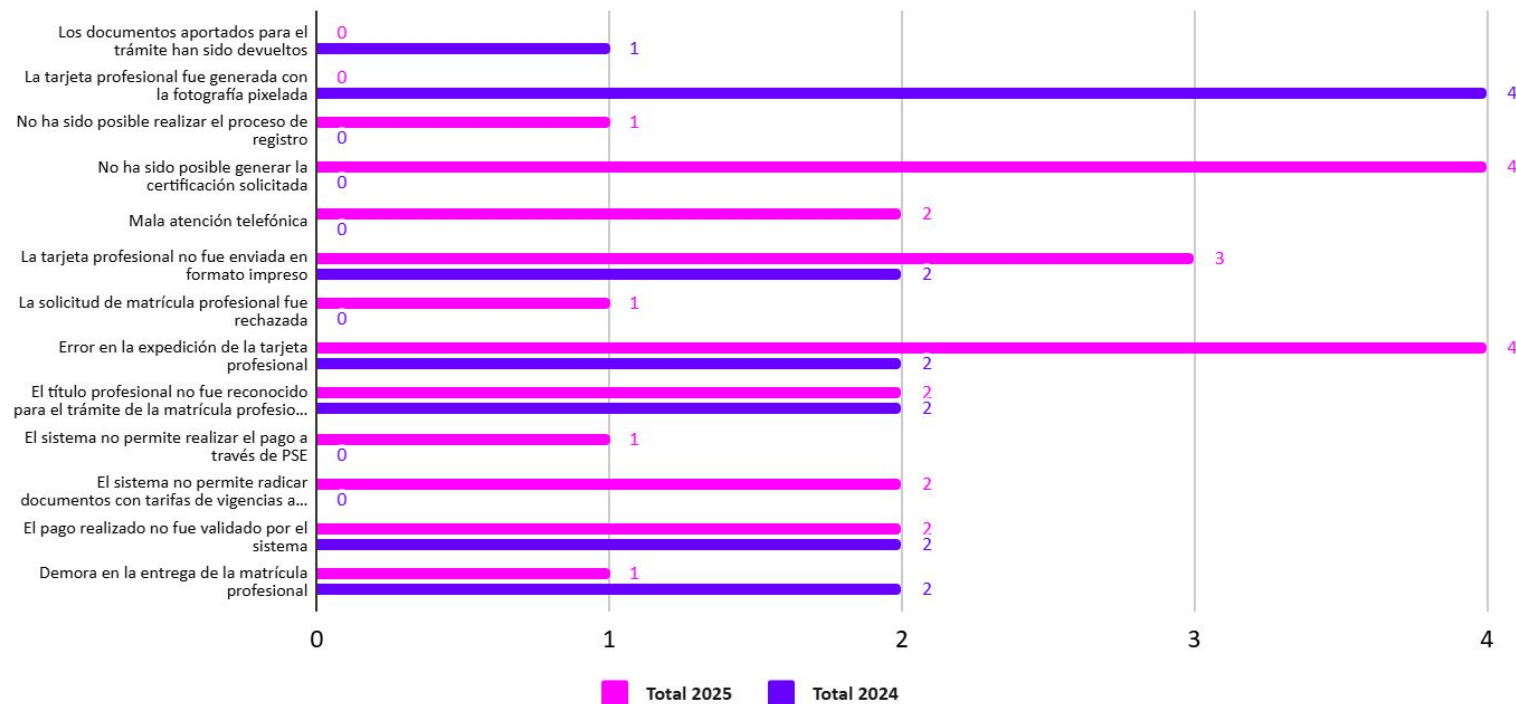
El envío de documentos para el trámite de la matrícula profesional; consulta de los requisitos para el trámite de la matrícula profesional; consulta del estado del trámite; solicitudes de actualización de datos y la expedición de certificaciones de vigencia que se asocian en su mayoría con los administradores financieros inscritos en el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería. Así mismo, se tiene una reducción en las solicitudes del envío de la tarjeta profesional en formato impreso y en las solicitudes de devolución de dinero.

9

Reclamos recibidos

Causa del reclamo	ene-2025	feb-2025	mar-2025	Total 2025	Total 2024
Demora en la entrega de la matrícula profesional		1		1	2
El pago realizado no fue validado por el sistema	1		1	2	2
El sistema no permite radicar documentos con tarifas de vigencias anteriores	2			2	0
El sistema no permite realizar el pago a través de PSE	1			1	0
CEI título profesional no fue reconocido para el trámite de la matrícula profesional	1		1	2	2
Error en la expedición de la tarjeta profesional	3	1		4	2
La solicitud de matrícula profesional fue rechazada	1			1	0
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso		2	1	3	2
Mala atención telefónica		2		2	0
No ha sido posible generar la certificación solicitada		4		4	0
No ha sido posible realizar el proceso de registro	1			1	0
La tarjeta profesional fue generada con la fotografía pixelada					4
Los documentos aportados para el trámite han sido devueltos					1
Total	10	10	3	23	15

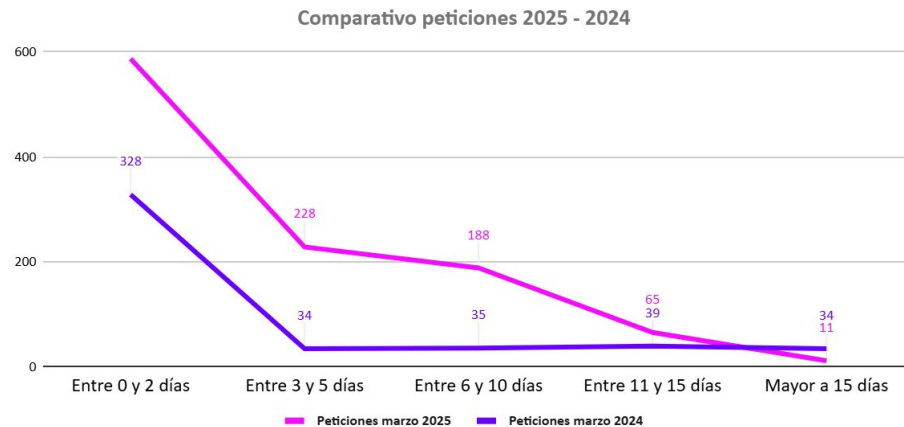
Causa del Reclamo



Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron 23 reclamos, los cuales fueron atendidos y cerrados en su totalidad, conforme con las disposiciones legales vigentes para el proceso de expedición de la matrícula profesional.

Tiempo promedio de respuesta de los requerimientos

Periodo de respuesta	Peticiones Mar 2025	%	Peticiones Mar 2024	%
Entre 0 y 2 días	587	54%	328	69.8%
Entre 3 y 5 días	228	21%	34	7.2%
Entre 6 y 10 días	188	17%	35	7.4%
Entre 11 y 15 días	65	6%	39	8.3%
Mayor a 15 días	11	1%	34	7.2%
Total General	1079	100%	470	100%



El total de los requerimientos presentados en el año 2025 fueron atendidos y se encuentran cerrados; sin embargo, los tiempos de respuestas entre 0 y 2 días bajaron al 54% e incrementaron entre 3 y 10 días hábiles.

1

Tiempo promedio de respuesta de los reclamos

Periodo de respuesta	Peticiones Mar 2025	%	Peticiones Mar 2024	%
Entre 0 y 2 días	5	21.7%	8	53.3%
Entre 3 y 5 días	3	13%	3	20%
Entre 6 y 10 días	14	60.9%	3	20%
Entre 11 y 15 días	0	0%	1	6.7%
Mayor a 15 días	1	4.3%	0	0%
Total General	23	100%	15	100%



El total de los reclamos presentados en el año 2025 fueron atendidos y se encuentran cerrados; sin embargo, los tiempos de respuestas entre 0 y 2 días bajaron al 22% e incrementaron entre 6 y 10 días hábiles.

Percepción de los usuarios

Marzo de 2025



Encuestas correo electrónico

11

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

De las 362 encuestas recopiladas, el 98% de los usuarios manifestó que es fácil acceder a la información necesaria para el trámite.

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

De las 362 encuestas recopiladas, el 98% de los usuarios indicaron que el trámite de la matrícula profesional es un proceso sencillo.

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

De las 362 encuestas recopiladas, el 98% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con el trámite de expedición de la matrícula profesional.



Encuestas telefónicas

12

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

De los 200 usuarios encuestados telefónicamente, el 94% de los usuarios indicaron que el servicio prestado para la expedición de la matrícula profesional es excelente y el 6% restante, que es bueno.

¿Qué dificultades tuvo durante el trámite?

De los 200 usuarios encuestados telefónicamente, el 80% de los usuarios indicaron que no tuvieron inconvenientes en el servicio prestado para la expedición de la matrícula profesional y no realizaron ninguna observación. El 20% restante realizó los siguientes comentarios del proceso:

Inconvenientes	Total
El trámite es sencillo	25
Se presentó dificultad al cargar la fotografía	6
El sistema es muy amigable	4
Excelente servicio	3
Realizar el envío de la tarjeta profesional en medio físico	1
Se presentó dificultad al realizar el pago	1

Acciones realizadas

Marzo de 2025



Acciones realizadas

13



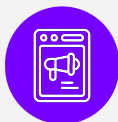
Entrega de documentos en formato digital para que los usuarios dispongan de ellos de forma inmediata, una vez se ha aprobado la matrícula profesional.



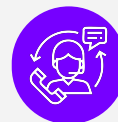
Actualizar permanentemente la funcionalidad del sistema de trámites para mejorar su operación durante la ejecución de los procesos asociados con la matrícula profesional.



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



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



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



Atención al Usuario

Marzo de 2025

¿Inquietudes? Escribir a:
registro@cpae.gov.co