



Informe de Gestión

Atención al Usuario

Junio de 2025



Objetivos

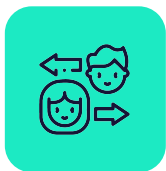


Presentar los resultados de la gestión realizada durante el primer semestre de 2025 para la atención a los usuarios y la percepción que tienen los mismos sobre los servicios prestados.



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



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



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

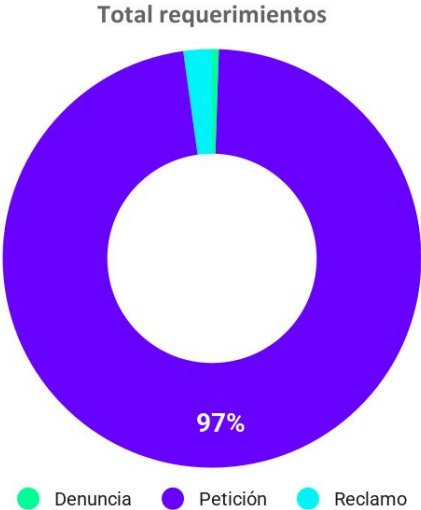
Por este medio, las personas interesadas pueden realizar sus requerimientos en la **Carrera 15 No 88 – 21 Oficina 803 – Virrey**, en el horario normal de atención al público, de **lunes a viernes (no festivos) de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 4:00 p.m.**

Resultados de la gestión de atención al usuario

Junio de 2025

Número total de requerimientos radicados

Requerimiento	ene-2025	feb-2025	mar-2025	abr-2025	may-2025	jun-2025	Total
Denuncia		5	2	2		1	10
Petición	341	452	286	215	361	203	1858
Reclamo	10	10	3	5	11	3	42
Total General	351	467	291	222	372	207	1910

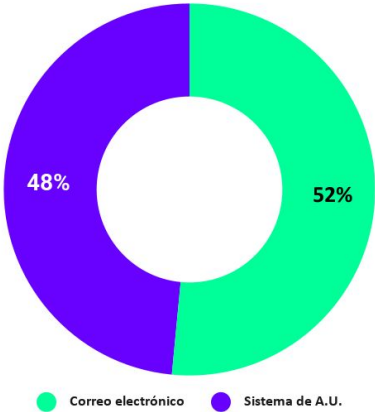


Durante el primer semestre de 2025 se radicaron 1.910 requerimientos, de los cuales el 97.3% corresponden a peticiones y el 2.2% a reclamos. Esto representa un incremento del 113% frente a los 899 requerimientos del mismo periodo en el 2024.

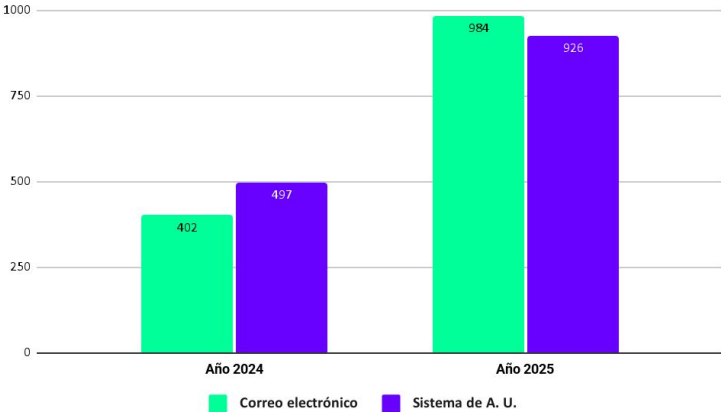
Número total de requerimientos radicados por canales de atención

Requerimiento	ene-2025	feb-2025	mar-2025	abr-2025	may-2025	jun-2025	Total
Correo electrónico	193	253	151	103	180	104	984
Sistema de A.U.	158	214	140	119	192	103	926
Total General	351	467	291	222	372	207	1910

Requerimientos recibidos por canal de atención



Comparativo 2025 - 2024

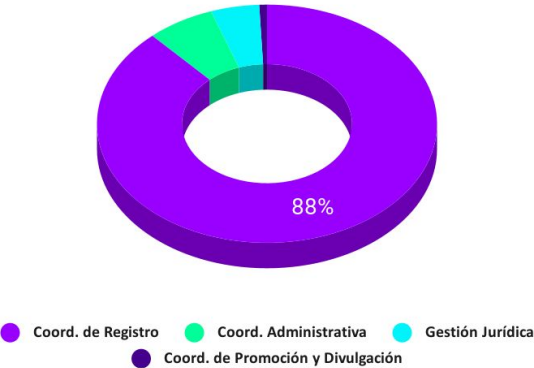


En el año 2025 se tiene un incremento del 113% en el total de requerimientos recibidos con relación al primer semestre de 2024; sin embargo, los canales de contacto evaluados no presentan diferencias significativas entre sí para determinar un canal preferido sobre otro, tal como lo muestran los primeros seis meses del año 2025 donde el 52% de las peticiones, reclamos y denuncias fueron recibidas a través de correo electrónico y el 48% restante por medio del sistema de atención al usuario.

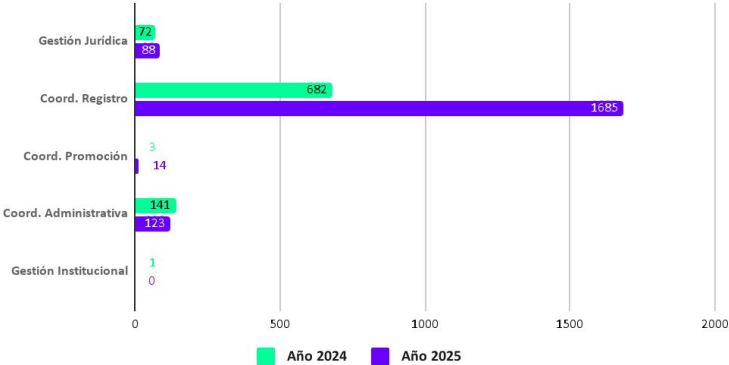
Número total de requerimientos por área de atención

Responsable	ene-2025	feb-2025	mar-2025	abr-2025	may-2025	jun-2025	Total
Coord. de Registro	318	412	253	182	341	179	1685
Coord. Administrativa	21	29	23	18	14	18	123
Gestión Jurídica	9	20	15	18	16	10	88
Coord P&D	3	6		4	1		14
Total General	351	467	291	222	372	207	1910

Total Requerimientos por responsable



Comparativo 2025 - 2024





La Coordinación de Registro atendió el 88% de los requerimientos recibidos en el primer semestre de 2025 (1685), especialmente por solicitudes asociadas con:

Expedición de certificaciones de vigencia y las peticiones para realizar actualización de datos de los profesionales registrados en el Consejo; así mismo, se atendieron las consultas asociadas con el estado de los trámites; los títulos reconocidos, requisitos, procedimientos y el envío de documentos para la expedición de la matrícula profesional, entre otros.

La coordinación administrativa atendió el 6% de las solicitudes (123) y que están asociadas con las solicitudes de devolución de dinero; Gestión Jurídica atendió el 5% de los requerimientos (88) y que se relacionan con las normas que regulan el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional; la Coordinación de Promoción y Divulgación atendió el 1% de los requerimientos (14) y que tratan de los beneficios otorgados a los profesionales matriculados.



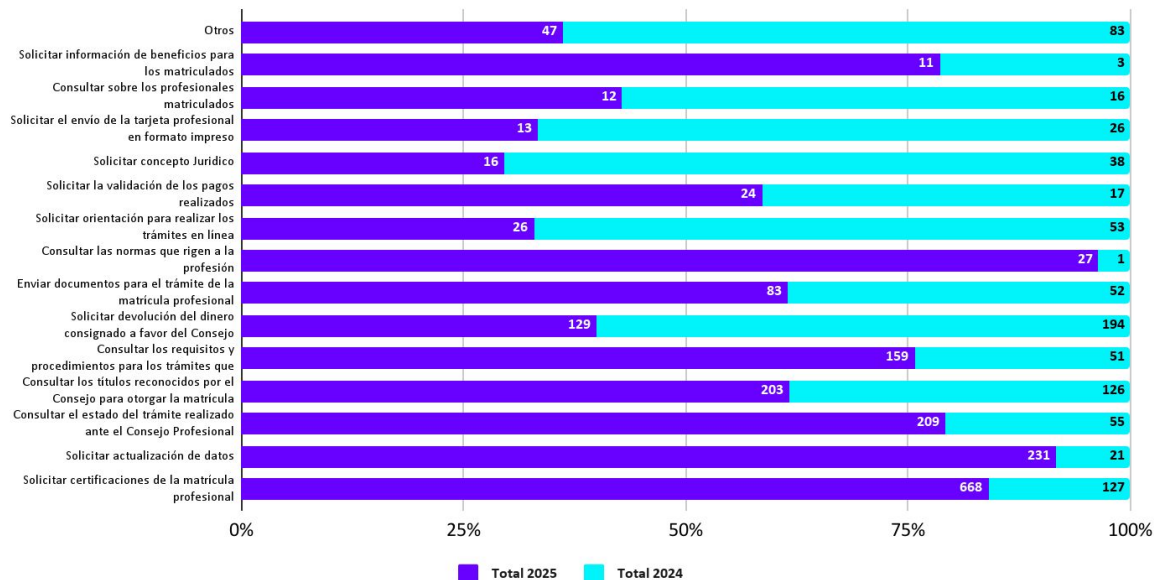
Peticiones recibidas por asunto

Asunto	ene 2025	feb 2025	mar 2025	abr 2025	may 2025	jun 2025	Total 2025	%	Total 2024	%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	142	165	85	51	133	92	668	35.95%	127	14.72%
Solicitar actualización de datos	41	57	57	32	25	19	231	12.43%	21	2.43%
Consultar el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	21	61	41	35	24	27	209	11.25%	27	6.37%
Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	32	54	33	23	46	15	203	10.93%	126	14.60%
Consultar los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	23	20	26	19	61	10	159	8.56%	51	5.91%
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	23	33	22	17	15	19	129	6.94%	194	22.48%
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	10	16	9	13	26	9	83	4.47%	52	6.03%
Consultar las normas que rigen a la profesión	2	2	1	3	13	6	27	1.45%	1	0.12%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	14	3	4	3	2		26	1.40%	53	6.14%
Solicitar la validación de los pagos realizados	10	12		1	1		24	1.29%	17	1.97%
Solicitar concepto Jurídico	1	3	3	2	4	3	16	0.86%	38	4.40%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	4	6		1	2		13	0.70%	26	3.01%
Consultar sobre los profesionales matriculados	2	2	1	4	3		12	0.65%	16	1.85%
Solicitar información de beneficios para los matriculados		6		4	1		11	0.59%	3	0.35%
Otros	16	12	4	7	5	3	47	2.53%	83	9.62%
Total	341	452	286	215	361	203	1858		863	



Peticiones recibidas por asunto

Comparativo 2025 - 2024



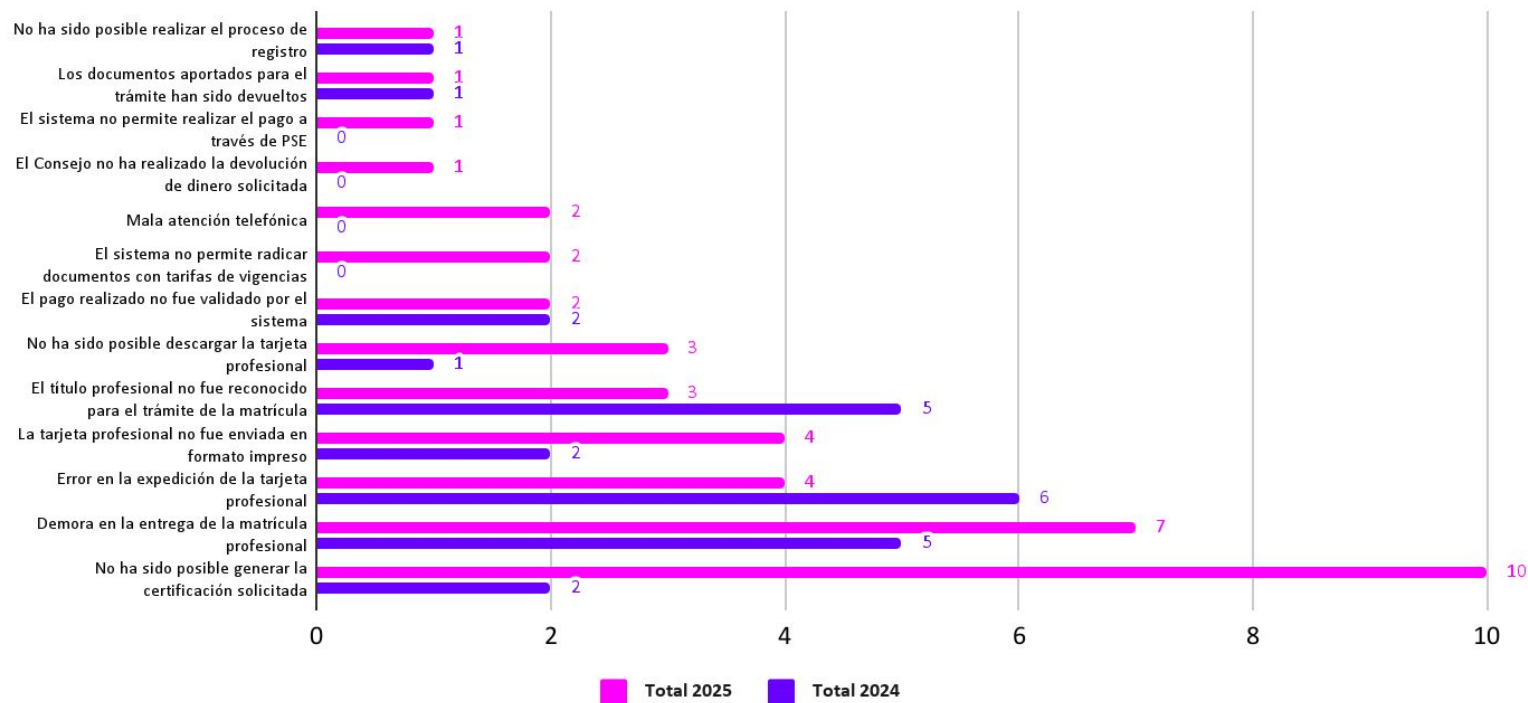
De acuerdo con las peticiones recibidas y atendidas en el primer semestre de 2025, las que presentan un incremento significativo con relación al año 2024 son:

la expedición de certificaciones a los profesionales registrados en el COPNIA, actualizaciones de datos, informar a los usuarios el estado de sus trámites y los requisitos para el trámite de la matrícula profesional.

Reclamos recibidos

Causa del reclamo	ene 2025	feb 2025	mar 2025	abr 2025	may 2025	jun 2025	Total 2025	Total 2024
No ha sido posible generar la certificación solicitada		4			6		10	2
Demora en la entrega de la matrícula profesional		1		2	2	2	7	5
Error en la expedición de la tarjeta profesional	3	1					4	6
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso		2	1	1			4	2
El título profesional no fue reconocido para el trámite de la matrícula profesional	2		1				3	5
No ha sido posible descargar la tarjeta profesional					3		3	1
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
Mala atención telefónica		2					2	0
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada				1			1	0
El sistema no permite realizar el pago a través de PSE	1						1	0
Los documentos aportados para el trámite han sido devueltos				1			1	1
No ha sido posible realizar el proceso de registro	1						1	1
No se realizó la devolución de la totalidad del dinero consignado para el trámite de la matrícula						1	1	2
La tarjeta profesional fue generada con la fotografía pixelada								4
Total	10	10	3	5	11	3	42	31

Causa del Reclamo



Durante el primer semestre de 2025, se recibieron 42 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 las peticiones

Tiempo de respuesta - Peticiones	Coord. Administrativa				Coord. de Promoción				Coord. Registro				Gestión Jurídica				Total General			
	Año 2025	%	Año 2024	%	Año 2025	%	Año 2024	%	Año 2025	%	Año 2024	%	Año 2025	%	Año 2024	%	Año 2025	%	Año 2024	%
Entre 0 y 2 días	1	0.8%	1	0.7%	5	35.7%		0.0%	1090	66.2%	524	80.5%	0	0.0%	17	25.4%	1096	59%	545	63.2%
Entre 3 y 5 días	8	6.6%	7	5.0%	2	14.3%		0.0%	329	20%	68	10.4%	6	8.0%	5	7.5%	345	18.6%	80	9.3%
Entre 6 y 10 días	63	51.6%	51	36.2%	0	0.0%		0.0%	201	12.2%	42	6.5%	20	26.7%	9	13.4%	284	15.3%	102	11.8%
Entre 11 y 15 días	43	35.2%	47	33.3%	5	35.7%		0.0%	25	1.5%	11	1.7%	45	60%	23	34.3%	118	6.4%	81	9.4%
Mayor a 15 días	7	5.7%	35	24.8%	2	14.3%	1	100%	2	0.1%	6	0.9%	4	5.3%	13	19.4%	15	0.8%	55	6.4%
Total General	122		141		14		1		1647		651		75		67		1858		863	

El total de las peticiones presentadas en el primer semestre del año 2025 fueron atendidas y se encuentran cerradas.



Tiempo promedio de respuesta de los reclamos

Tiempo de respuesta - Peticiones	Coord. Registro				Gestión Jurídica				Total General			
	Año 2025	%	Año 2024	%	Año 2025	%	Año 2024	%	Año 2025	%	Año 2024	%
Entre 0 y 2 días	13	34.2%	12	41.4%	0	0.0%	0	0.0%	13	31%	12	38.7%
Entre 3 y 5 días	10	26.3%	5	17.2%	0	0.0%	0	0.0%	10	23.8%	5	16.1%
Entre 6 y 10 días	14	36.8%	6	20.7%	2	66.7%	1	50%	17	40.5%	7	22.6%
Entre 11 y 15 días	0	0.0%	5	17.2%	1	33.3%	1	50%	1	2.4%	6	19.4%
Mayor a 15 días	1	2.6%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	1	3.2%
Total General	38		29		3		2		42		31	

El total de los reclamos presentados en el primer semestre del año 2025 fueron atendidos y se encuentran cerrados.

Quejas



Desde el 01 de enero de 2025 y hasta el 30 de junio de 2025, no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción que involucre al personal vinculado al Consejo Profesional de Administración de Empresas.

Denuncias



Durante el primer semestre de 2025 se recibieron 10 denuncias y que fueron presentadas para poner en conocimiento de la entidad conductas presuntamente irregulares de los administradores. Estos requerimientos fueron atendidos de acuerdo con el alcance normativo del Consejo Profesional.

Percepción de los usuarios

Junio de 2025



Encuestas correo electrónico



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

De las 556 encuestas recopiladas, el 98% de los usuarios manifestaron 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 556 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 556 encuestas recopiladas, el 97% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con el trámite de expedición de la matrícula profesional.



Encuestas telefónicas



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

De los 400 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.

Observaciones	Total usuarios	%
El sistema es muy amigable	4	1,0%
El trámite es sencillo y rápido	44	11,0%
Excelente servicio	3	0,8%
No hubo dificultades para realizar el trámite	329	82,3%
Total general	400	95,0%



¿Qué dificultades tuvo durante el trámite?

De las 400 encuestas realizadas telefónicamente, el 95% de los usuarios indicaron que no tuvieron inconvenientes con el servicio prestado para la expedición de la matrícula profesional, donde se destacan los siguientes comentarios:



Encuestas telefónicas

+ A partir de las encuestas telefónicas realizadas se recibieron los siguientes comentarios de 20 usuarios sobre las dificultades presentadas durante el proceso de expedición de la matrícula profesional:

Observaciones	Total usuarios	%
Dificultad al cargar la fotografía	13	3,3%
Dificultad al realizar el pago	3	0,8%
Enviar la tarjeta profesional en medio impreso	3	0,8%
Fue necesario volver a cargar el diploma por falta de los datos de registro	1	0,3%
Total general	20	5,0%

Acciones realizadas

Junio de 2025



Acciones realizadas



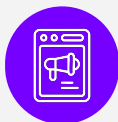
Entrega de documentos en formato digital para que los usuarios dispongan de ellos de forma inmediata, una vez se ha aprobado la matrícula profesional



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

Junio de 2025

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