



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 1 de 17

INTRODUCCIÓN

A través de la página web del Consejo Profesional de Administración de Empresas www.cpae.gov.co se encuentra disponible toda la información inherente al proceso de expedición de la matrícula profesional, junto con la aplicación para la presentación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; así como, los procedimientos y mecanismos para que los usuarios puedan acceder a ellos.

Los resultados dados a conocer en el presente documento recopilan los datos consolidados sobre los requerimientos que fueron recibidos en el Consejo Profesional de Administración de Empresas, a través de los canales dispuestos para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD – y que fueron radicadas por los usuarios durante los meses de enero a agosto de 2021.

La evaluación de los resultados alcanzados durante la gestión de las PQRSD aporta información de gran relevancia para determinar en qué medida se están atendiendo las necesidades de los usuarios, y si se está dando cumplimiento a los términos institucionales y los legales aplicables, con el fin de identificar las acciones que sean requeridas para el mejoramiento continuo de los procesos asociados con la prestación del servicio.



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 2 de 17

CONTENIDO

	Página
1. Objetivo y alcance.....	4
2. Términos y definiciones.....	4
3. Canales de atención	5
3.1. Atención virtual.....	5
3.2. Correo electrónico	5
3.3. Presencial	5
3.4. Vía telefónica.....	6
4. Gestión del Consejo Profesional	6
4.1. Prestación del servicio.....	6
4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados.....	7
4.3. Publicación de información	7
4.4. Nueva aplicación de atención al usuario	8
5. Estado de las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas.....	8
5.1. PQRSD por canales de atención	9
5.2. PQRSD por tipo de solicitud	10
5.3. Responsables de la atención de las PQRSD.....	11



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 3 de 17

5.4.	Estado de las peticiones.....	12
5.5.	Estado de los reclamos	13
5.6.	Sugerencias.....	15
5.7.	Quejas	15
5.8.	Denuncias.....	15
5.9.	Felicitaciones.....	15
6.	Observaciones generales	15
6.1.	Tiempo utilizado para la atención de las peticiones.....	15
6.2.	Tiempo utilizado para la atención de los reclamos	16
7.	Acciones de control.....	17



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 4 de 17

1. Objetivo y alcance

Dar a conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el periodo comprendido entre los meses de enero y agosto de 2021, con el fin de identificar las posibles acciones de mejora sobre los procesos asociados con la prestación del servicio del Consejo Profesional de Administración de Empresas; así como, en la comunicación con los usuarios.

2. Términos y definiciones

Los términos propios del presente informe se describen a continuación:

Petición: Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para solicitar la resolución de fondo y en el término oportuno de una solicitud presentada, formular solicitudes o pedir copia de documentos no sujetos a reserva; y a su vez, obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

Queja: Se relaciona con la denuncia de una irregularidad administrativa que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal de un ciudadano, que encontrándose plenamente identificado, expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia alguna anomalía cometida por el personal vinculado al Consejo Profesional en cumplimiento de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio. Puede ser entendido como aquella queja que se formula por el retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios del Consejo Profesional.

Sugerencia: Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios que conlleven beneficio para los usuarios.

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

Denuncias: Es el relato que un ciudadano o usuario, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 5 de 17

3. Canales de atención

Los canales de atención dispuestos por el Consejo Profesional para recibir y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios son los siguientes:

3.1. 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 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 05:00 p.m. Ruta de ingreso: <https://tramites.cpae.gov.co/atencionusuario/>

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

3.2. Correo electrónico



El correo electrónico 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 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 05:00 p.m.

Dirección: atencionalusuario@cpae.gov.co

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

3.3. Presencial



La persona interesada en presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia; lo puede hacer directamente en nuestro domicilio, ubicada en la Carrera 15 No 88 – 21 Oficina 803 Torre Unika – Virrey, en el horario normal de atención al público, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:00 p.m.



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 6 de 17

3.4. Vía telefónica



Actualmente, se tiene dispuesto un PBX y tres líneas móviles para atender vía telefónica las inquietudes de los usuarios acerca de los trámites relacionados con la expedición de la matrícula profesional y otros temas de su interés relacionados con la entidad.

Las líneas de atención telefónica son las siguientes: PBX: (+571) 4841750, y las líneas móviles: 317 4309847 – 317 4353159 – 318 6723068

Las llamadas recibidas son atendidas en el horario normal de atención al público; es decir, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:00 p.m.

4. Gestión del Consejo Profesional

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y agosto de 2021, se alcanzaron los siguientes resultados de acuerdo con la atención de los requerimientos de los usuarios.

4.1. Prestación del servicio

Para la prestación del servicio, El Consejo Profesional tiene habilitado el Gestor Virtual de Trámites; herramienta tecnológica dispuesta en la página web que permite a los usuarios realizar de manera virtual los siguientes trámites:

- Presentar las solicitudes de otorgamiento de la matrícula profesional por primera vez
- Generar las certificaciones de vigencia y antecedentes de la matrícula profesional
- Generar las certificaciones de trámite de la matrícula profesional
- Solicitar el duplicado o el cambio de la tarjeta profesional
- Realizar seguimiento al estado de los trámites asociados con la matrícula profesional
- Consultar los profesionales matriculados
- Verificar la autenticidad de las certificaciones generadas



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 7 de 17

A partir del mes de abril de 2021, el Consejo Profesional dispuso la tarjeta profesional junto con el certificado de su otorgamiento en formato digital, a través del perfil de usuario de cada uno de los profesionales matriculados. Estos documentos les permiten a los matriculados atender sin inconveniente alguno, cualquier trámite asociado con la matrícula profesional.

Para descargar la tarjeta profesional y el certificado de otorgamiento en formato digital, cada usuario registrado deberá validarse para ingresar al Gestor de Trámites, y a través de su perfil de usuario, descargar los archivos correspondientes.

El desarrollo de la tarjeta profesional y el certificado de otorgamiento de la matrícula profesional en medio magnético le permite al Consejo Profesional de Administración de Empresas continuar con el trabajo que viene realizando para optimización de los procesos asociados con la prestación del servicio, de tal manera que, éstos sean llevados en su totalidad a los usuarios de forma cien por ciento digital.

4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y agosto de 2021, se realizaron 35 cortes de aprobación, con un promedio de 5 días hábiles transcurridos entre cada corte. Durante la vigencia informada fueron otorgadas 10,536 matrículas profesionales según los títulos reconocidos para su expedición.

Con la implementación de la tarjeta profesional y el certificado de otorgamiento de la matrícula profesional en formato digital, los profesionales matriculados pudieron acceder, a través de su perfil de usuario, a los documentos expedidos desde el mismo momento en que la matrícula profesional cambió a estado vigente, novedad que ocurre entre uno o dos días hábiles después de emitida la resolución de otorgamiento de las matrículas profesionales.

Con relación a la expedición de las certificaciones de trámite, y las de vigencia y antecedentes de la matrícula profesional, estos documentos son generados por los usuarios a través del Gestor de Trámites de forma gratuita.

4.3. Publicación de información

Con el fin de brindar la información necesaria para orientar a los usuarios en el desarrollo de sus trámites, a través de la página web el Consejo Profesional ha dispuesto la siguiente información:

- Las normas que regulan el ejercicio de las profesiones reconocidas para el trámite de la matrícula profesional.



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 8 de 17

- El listado de las profesiones que son reconocidas
- Tarifas vigentes y medios de pago
- Los instructivos y los requisitos para el trámite de la matrícula profesional y las certificaciones vía web, en donde se incluye: recepción de las solicitudes, aprobación de la matrícula profesional y entrega de los documentos otorgados
- Resoluciones por medio de las cuales fueron otorgadas las matrículas profesionales.
- Preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas.

4.4. Nueva aplicación de atención al usuario

Desde el 01 de mayo de 2021 salió a producción la nueva aplicación web para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios. Esta nueva herramienta digital facilita a los usuarios la presentación de sus requerimientos; permite realizar una gestión más eficiente en las respuestas suministradas a los interesados; proporciona un mecanismo de alertas y controles para brindar la información dentro de los términos previstos.

5. Estado de las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas

Durante el periodo informado, se recibieron 1412 PQRSD distribuidas mensualmente de la siguiente forma:



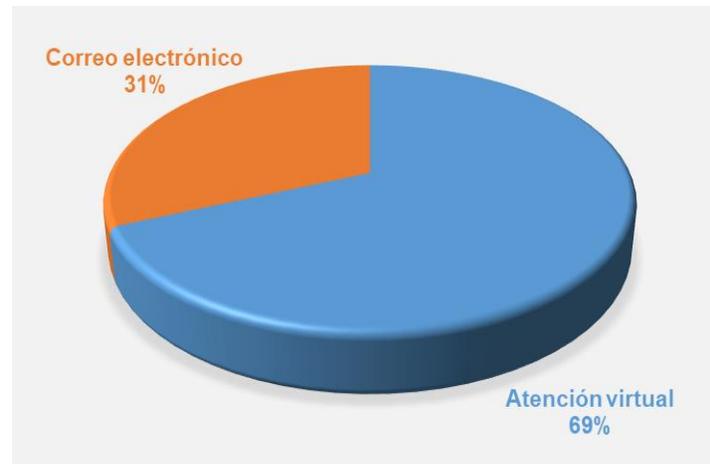


INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 9 de 17

5.1. PQRSD por canales de atención

De acuerdo con los canales de atención utilizados por los usuarios para la radicación de sus requerimientos, durante el periodo informado se tiene lo siguiente:

Canal de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2021
Atención virtual	176	154	112	158	78	101	80	110	969
Correo electrónico	71	83	62	55	45	53	40	34	443
Total general	247	237	174	213	123	154	120	144	1.412



El 69 por ciento de las peticiones registradas en el año 2021 fueron radicadas en el canal de atención virtual; y el restante 31 por ciento, a través de correo electrónico.

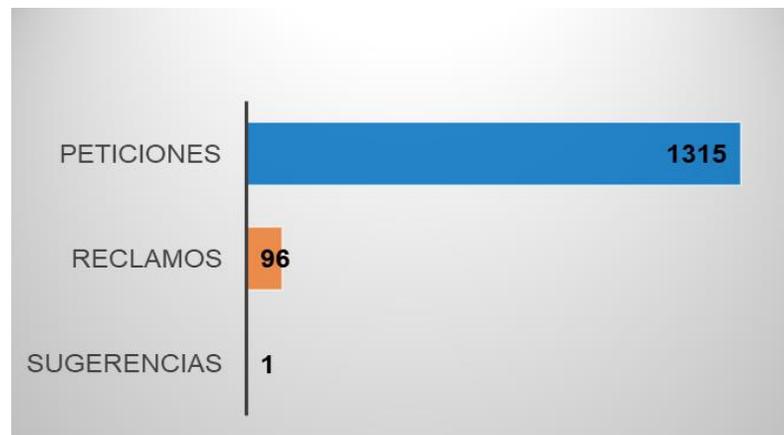


INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 10 de 17

5.2. PQRSD por tipo de solicitud

Los requerimientos presentados por los usuarios durante el transcurso del año 2021 fueron clasificados de acuerdo con la clase de solicitud:

Clase de requerimiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2021
Petición	244	233	157	200	114	133	106	128	1.315
Reclamo	3	4	17	13	9	20	14	16	96
Sugerencia	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Total general	247	237	174	213	123	154	120	144	1.412



Del total de requerimientos recibidos, el 93,1 por ciento corresponde a peticiones; el 6,8 por ciento a reclamos; el 0.1 por ciento a sugerencias.

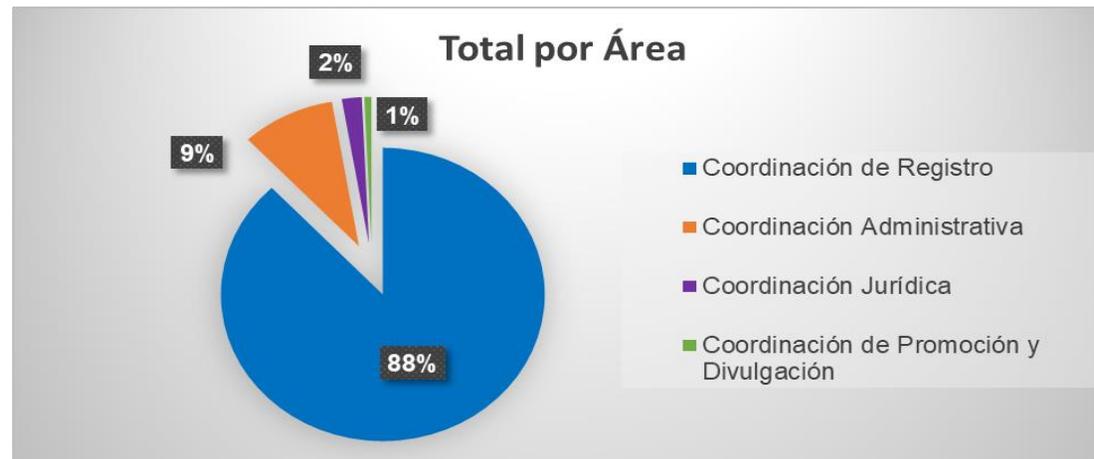


INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 11 de 17

5.3. Responsables de la atención de las PQRSD

Los responsables de dar respuesta a los requerimientos radicados en los canales de atención del Consejo Profesional, se muestran a continuación junto con el total de los requerimientos atendidos por cada uno de ellos.

Área responsable	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2021
Coordinación de Registro	225	199	149	186	112	137	109	125	1.242
Coordinación Administrativa	18	31	21	21	7	12	8	14	132
Coordinación Jurídica	4	6	2	3	2	4	2	5	28
Coordinación de Promoción y Divulgación	0	1	2	3	2	1	1	0	10
Total general	247	237	174	213	123	154	120	144	1.412





INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 12 de 17

El 88 por ciento de los requerimientos radicados fueron atendidos por la coordinación de registro; el 9 por ciento, por la coordinación administrativa; el 2 por ciento por la coordinación jurídica; el 1 por ciento por la coordinación de promoción.

5.4. Estado de las peticiones

El total de las peticiones recibidas durante el periodo informado en el año 2021, fueron clasificadas según el asunto que originó su presentación.

A continuación se presenta el resumen sobre los requerimientos atendidos más representativos según el asunto y la frecuencia de presentación:

Asunto	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2021
Consulta sobre el estado de los trámites realizados ante el Consejo Profesional	37	45	59	36	21	48	34	39	319
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	47	33	27	52	28	18	10	22	237
Consulta sobre los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	33	27	17	26	21	29	22	19	194
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	17	37	20	21	8	16	10	20	149
Solicitar la validación de los pagos realizados	29	14	9	24	4	4	7	3	94
Solicitar datos de ingreso al gestor de trámites	26	30	5	6	3	0	0	0	70
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	15	8	6	4	5	8	2	1	49
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	8	9	4	8	2	1	4	4	40
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	12	11	0	3	1	0	1	2	30
Consulta sobre los profesionales matriculados	2	2	3	4	3	2	2	4	22



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 13 de 17

Asunto	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2021
Consulta sobre la reglamentación de la profesión y la obligatoriedad de la matrícula profesional	1	1	1	5	3	1	0	4	16
Solicitar actualización de datos	0	0	0	0	3	0	7	2	12
Consulta sobre los medios de pago del Consejo	4	2	1	2	0	0	1	1	11
Consulta sobre el tiempo requerido para el trámite de la matrícula profesional	2	5	2	0	0	0	0	1	10

Los asuntos de las peticiones listadas representan el 95 por ciento del total de los requerimientos recibidos durante el periodo informado.

El 80 por ciento de los requerimientos atendidos están concentrados en los siguientes seis asuntos: consulta sobre el estado de los trámites realizados ante el Consejo Profesional; consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional; consulta sobre los requisitos y procedimientos establecidos para los trámites que realiza el Consejo; solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo; solicitar la validación de los pagos realizados; solicitar datos de ingreso al gestor de trámites.

5.5. Estado de los reclamos

Los reclamos recibidos representan el 6.8 por ciento del total de los requerimientos registrados durante el periodo reportado. A continuación se muestra de forma mensual el resumen de los reclamos radicados por los usuarios según el canal utilizado para su presentación:

Canal de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2021
Atención virtual	3	4	17	13	6	12	9	13	77
Correo electrónico	0	0	0	0	3	8	5	3	19
Total general	3	4	17	13	9	20	14	16	96



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 14 de 17

El total de reclamos radicados en el año 2021 es de 96, el 80 por ciento de ellos fueron radicados en el canal de atención virtual; el 20 por ciento restante, a través de correo electrónico.

Enseguida se relacionan los motivos por los cuales fueron presentados los reclamos en el año 2021:

Causa de presentación del reclamo	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2021
Demora en la entrega de la matrícula profesional	1	3	16	4	7	20	14	16	81
Error en la expedición de la matrícula profesional	2			1	1				4
No fue expedida la matrícula profesional				1					1
No han sido aceptados los documentos para el trámite de la matrícula profesional		1		1					2
No hay atención oportuna a través de WhatsApp				1					1
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo			1	3	1				5
Solicitar la validación de los pagos realizados				2					2
Total general	3	4	17	13	9	20	14	16	96

A partir de la relación anterior, se evidencia que la causa que más ha generado la presentación de los reclamos es la demora en la entrega de la tarjeta profesional en medio impreso. Es importante aclarar que la tarjeta profesional en formato digital ha sido expedida oportunamente y con este documento acompañado de la certificación de vigencia, los profesionales matriculados han atendido los trámites asociados con la matrícula profesional sin inconveniente alguno.

Durante el periodo reportado, igualmente se recibieron cinco reclamos relacionados con la demora en la devolución del dinero consignado a favor del Consejo Profesional; y cuatro con la expedición de las tarjetas profesionales con algún error en los datos registrados, siendo estos los reclamos más frecuentes en el año 2021.



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 15 de 17

5.6. Sugerencias

En el mes de junio de 2021 un usuario sugirió incluir el título de Administración Logística dentro de los títulos reconocidos para el trámite de la matrícula profesional.

5.7. Quejas

Desde el 01 de enero de 2021 y hasta el 31 de agosto de 2021, no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción que involucre al personal vinculado al Consejo Profesional de Administración de Empresas en el ejercicio de sus funciones.

5.8. Denuncias

Durante el periodo informado en el año 2021 no fueron recibidas denuncias de acuerdo con el alcance normativo del Consejo Profesional.

5.9. Felicitaciones

Se registró un mensaje de felicitación por la excelente gestión y el servicio eficiente que presta el Consejo Profesional a los usuarios.

6. Observaciones generales

Con las acciones que viene implementando el Consejo Profesional, se busca entregar a los usuarios la información necesaria para facilitar el proceso de expedición de la matrícula profesional y las certificaciones, mediante procesos digitales sencillos al alcance de todos los profesionales graduados que hacen parte de los programas reconocidos por la entidad.

6.1. Tiempo utilizado para la atención de las peticiones

El tiempo promedio de respuesta de las peticiones recibidas durante el año 2021 se presenta a continuación, encontrándose expresado en días hábiles para cada uno de los intervalos señalados:



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 16 de 17

Tiempo requerido peticiones	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2021	%
Entre 0 y 2 días	214	193	107	172	98	114	92	101	1.091	83%
Entre 3 y 5 días	8	5	14	5	9	3	2	8	54	4%
Entre 6 y 10 días	9	9	12	11	3	5	7	9	65	5%
Mayor a 10 días	13	26	24	12	4	11	5	10	105	8%
Total general	244	233	157	200	114	133	106	128	1.315	100%

El 83 por ciento de los requerimientos fueron atendidos entre 0 y 2 días hábiles; el 4 por ciento, entre 3 y 5 días hábiles; el 5 por ciento, entre 6 y 10 días hábiles; el 8 por ciento de los requerimientos presenta un tiempo de atención mayor a 10 días hábiles.

Durante el periodo reportado, no se registran peticiones pendientes de cerrar.

6.2. Tiempo utilizado para la atención de los reclamos

El tiempo promedio de respuesta de los reclamos recibidos durante el año 2021 se presenta a continuación, encontrándose expresado en días hábiles para cada uno de los intervalos señalados:

Tiempo requerido reclamos	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total 2021	%
Entre 0 y 2 días	2	1	4	6	6	17	9	11	56	58%
Entre 3 y 5 días		2	6	3	1	2	1	4	19	20%
Entre 6 y 10 días	1	1	5	3	1		4	1	16	17%
Mayor a 10 días			2	1	1	1			5	5%
Total general	3	4	17	13	9	20	14	16	96	100%



INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de noviembre de 2021
	Página 17 de 17

El 58 por ciento de los reclamos fueron atendidos entre 0 y 2 días hábiles; el 20 por ciento, entre 3 y 5 días hábiles; el 17 por ciento, entre 6 y 10 días hábiles; el 5 por ciento de los reclamos presenta un tiempo de atención mayor a 10 días hábiles.

Durante el periodo reportado, no se registran reclamos pendientes de cerrar.

7. Acciones de control

Se elabora y se actualiza la matriz que contiene la información relacionada con la clase de requerimiento recibido (petición, queja, reclamo, sugerencia), fecha de recepción, número de radicación, nombre y número de identificación del usuario, asunto del requerimiento presentado, responsable y fecha de envío para su atención, fecha y tiempo de respuesta.

La información antes citada permite controlar y realizar seguimiento a la atención de los requerimientos presentados; la pertinencia de la información entregada, y el cierre de las solicitudes.

Periódicamente, se realizan pruebas sobre el funcionamiento del Centro de Atención al Usuario y el correo electrónico para detectar posibles fallas en la recepción y entrega de la información.

Elaboró

JOSÉ GREGORIO LEANDRO VIASÚS
Coordinador de Registro
noviembre de 2021