

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 1 de 15

INTRODUCCIÓN

Los resultados dados a conocer en el presente documento recopilan los requerimientos que fueron recibidos en el Consejo Profesional de Administración de Empresas durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2020, a través de los canales dispuestos para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias – PQRSD – radicadas por los usuarios.

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 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	Fecha: 05 de agosto de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 2 de 15

CONTENIDO

	Página
1. Objetivo y alcance	3
2. Términos y definiciones	3
3. Canales de atención	3
3.1. Atención virtual	3
3.2. Correo electrónico	4
3.3. Presencial.....	4
3.4. Vía telefónica.....	4
4. Gestión del Consejo Profesional.....	5
4.1. Prestación del servicio.....	5
4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados.....	5
5. Estado de las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas.....	6
5.1. Canales de atención.....	7
5.2. Responsables de la atención de las PQRSD.....	7
5.3. Estado de las peticiones.....	8
5.4. Estado de los reclamos	10
5.4.1. Demora en la entrega de la matrícula profesional.....	11
5.4.2. Validar el pago realizado	12
5.5. Sugerencias.....	12
5.6. Quejas.....	12
5.7. Denuncias	13
6. Observaciones generales	13
7. Acciones adoptadas	14
8. Acciones de control	15

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 3 de 15

1. Objetivo y alcance

Dar a conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el primer cuatrimestre del año 2020, 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 fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

En atención a lo establecido en el Manual de Operación del Consejo Profesional, las PQRSD presentadas por los usuarios serán atendidos de manera precisa, completa, oportuna y confiable, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la entidad y con la aplicación de los términos vigentes de ley.

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 se encuentra dispuesto en la página web, se encuentra disponible las 24 horas del día. Los requerimientos recibidos se gestionan en el horario normal de

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 4 de 15

funcionamiento del Consejo; es decir, los días lunes a viernes (no festivos) de 07:30 a.m. a 05:00 p.m.

Ruta de ingreso: <http://atencionalusuario.cpae.gov.co/index.php?a=add>

Información recibida: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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, los días lunes a viernes (no festivos) de 07:30 a.m. a 05:00 p.m.

Dirección: atencionalusuario@cpae.gov.co

3.3. Presencial

La persona interesada en presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia; lo puede hacer dirigiéndose directamente al Consejo Profesional de Administración de Empresas, cuya oficina se encuentra ubicada en la Carrera 15 No 88 – 21 Oficina 803 Torre Unika – Virrey, en el horario normal de atención al público, los días lunes a viernes (no festivos) de 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:00 p.m.

A partir de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, como consecuencia de la pandemia generada por el COVID – 19, la atención de forma presencial a los usuarios se dio hasta el día 19 de marzo de 2020; de ahí en adelante, se realizó a través de los demás canales establecidos por el Consejo Profesional de Administración de Empresas.

3.4. Vía telefónica

Actualmente, se tiene dispuesto un PBX y una línea móvil 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
Línea móvil: 317 430 9847
317 435 3159

Como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, la atención a los usuarios a través de la línea PBX se dio hasta el día 19 de marzo de 2020. A partir de esta fecha, la atención telefónica se ha brindado a través de líneas móviles.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 5 de 15

Las llamadas recibidas son atendidas en el horario normal de atención al público; es decir, los días lunes a viernes (no festivos) de 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:00 p.m.

4. Gestión del Consejo Profesional

Durante los primeros cuatro meses del año 2020, se alcanzaron los siguientes resultados asociados 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 cambio de la matrícula profesional
- Realizar seguimiento al estado de los trámites asociados con la matrícula profesional
- Consultar los profesionales matriculados
- Verificar la autenticidad de las certificaciones generadas

A partir del mes de abril de 2020, a través del perfil de usuario de cada uno de los profesionales matriculados, El Consejo Profesional dispuso una imagen virtual de la tarjeta profesional aprobada.

Para descargar la imagen de la tarjeta profesional, cada usuario registrado deberá validarse para ingresar al Gestor de Trámites, y a través de su perfil de usuario, descargar el archivo.

Con esta solución se busca que los profesionales, a quienes se les otorgó la matrícula profesional, puedan obtener una imagen del documento aprobado y no se vean afectados por la demora en la entrega de sus documentos por parte de la empresa de mensajería especializada, como consecuencia de las restricciones en la movilidad ocasionadas por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y las autoridades municipales para mitigar la propagación del COVID – 19.

Los cambios realizados y las soluciones implementadas permiten que los usuarios tengan acceso a los servicios asociados con la matrícula profesional de forma ágil y segura.

4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados

A partir de lo reglamentado en el Acuerdo 01 de 2014, el término máximo establecido para el envío de las matrículas profesionales es de 10 (diez) días hábiles, plazo que es contado a partir de la fecha en la que fueron otorgados estos documentos.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 6 de 15

Conforme con lo anterior, durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2020, se realizaron 15 cortes de aprobación, con un promedio de 7 días calendario transcurridos entre cada corte. Durante la vigencia informada se habilitaron 4.786 graduados para el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional.

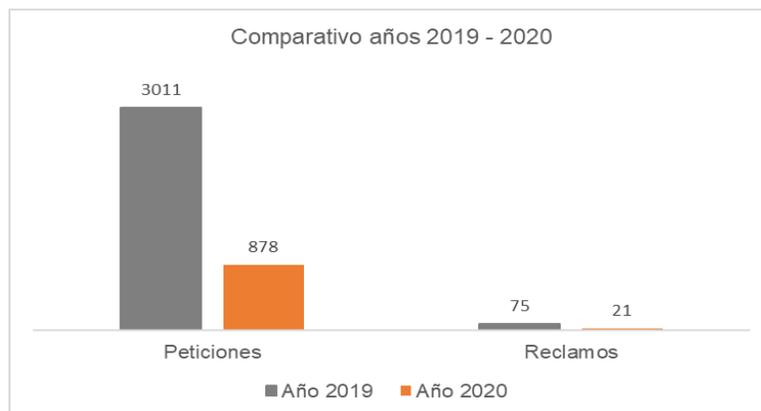
El tiempo promedio de envío de las matrículas profesionales expedidas durante el primer cuatrimestre del año 2020 fue de 3 días hábiles con relación a los meses de enero, febrero y marzo. Para las tarjetas profesionales del mes de abril, fue de 23 días hábiles, por causa de las restricciones de movilidad a nivel nacional con ocasión de la pandemia derivada del COVID – 19.

Los usuarios no se vieron afectados por la demora en la entrega de las tarjetas profesionales en medio físico; puesto que, una vez la solicitud de matrícula profesional cambió a estado vigente, de forma inmediata, los profesionales matriculados tenían la opción de descargar a través de su perfil de usuario, la imagen virtual del documento otorgado.

Las certificaciones fueron expedidas en el mismo momento en el que quedaron validados los pagos correspondientes.

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

En los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2020 se recibieron 899 requerimientos; los cuales están conformados por las peticiones y los reclamos presentados por los usuarios, y que se encuentran relacionados, en su mayoría, con los trámites asociados con la matrícula profesional y la expedición de las certificaciones.



Se puede evidenciar una notoria disminución en la radicación de peticiones y reclamos con relación a los recibidos en el mismo periodo durante el año 2019.

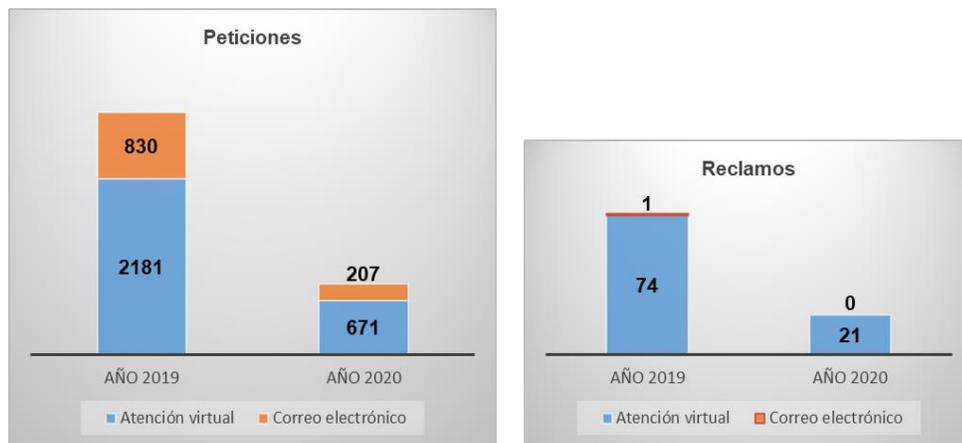
Los requerimientos recibidos fueron clasificados y agrupados según el asunto y la frecuencia de su presentación. Los resultados se describen en los siguientes numerales.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 7 de 15

5.1. Canales de atención

El 76 por ciento de las peticiones registradas en el primer cuatrimestre del año 2020 fueron radicadas en el canal de atención virtual; y el restante 24 por ciento, a través de correo electrónico. Con relación a los reclamos, en su totalidad fueron radicados en el canal de atención virtual.

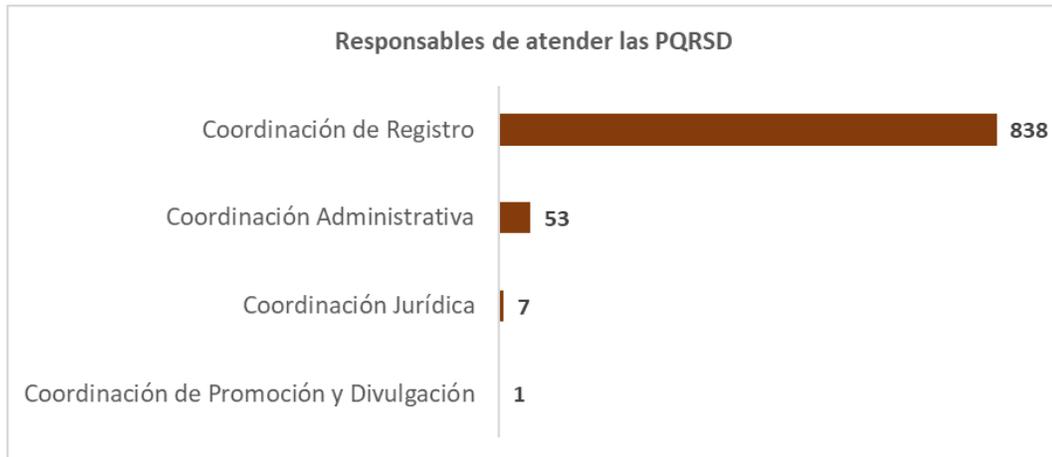
A continuación, se presenta la gráfica comparativa de los canales de atención utilizados por los usuarios para la radicación de sus requerimientos. Las cifras corresponden a los periodos de enero a abril de 2019 y 2020.



5.2. Responsables de la atención de las PQRSD

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

INFORME	Fecha: 05 de agosto de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 8 de 15



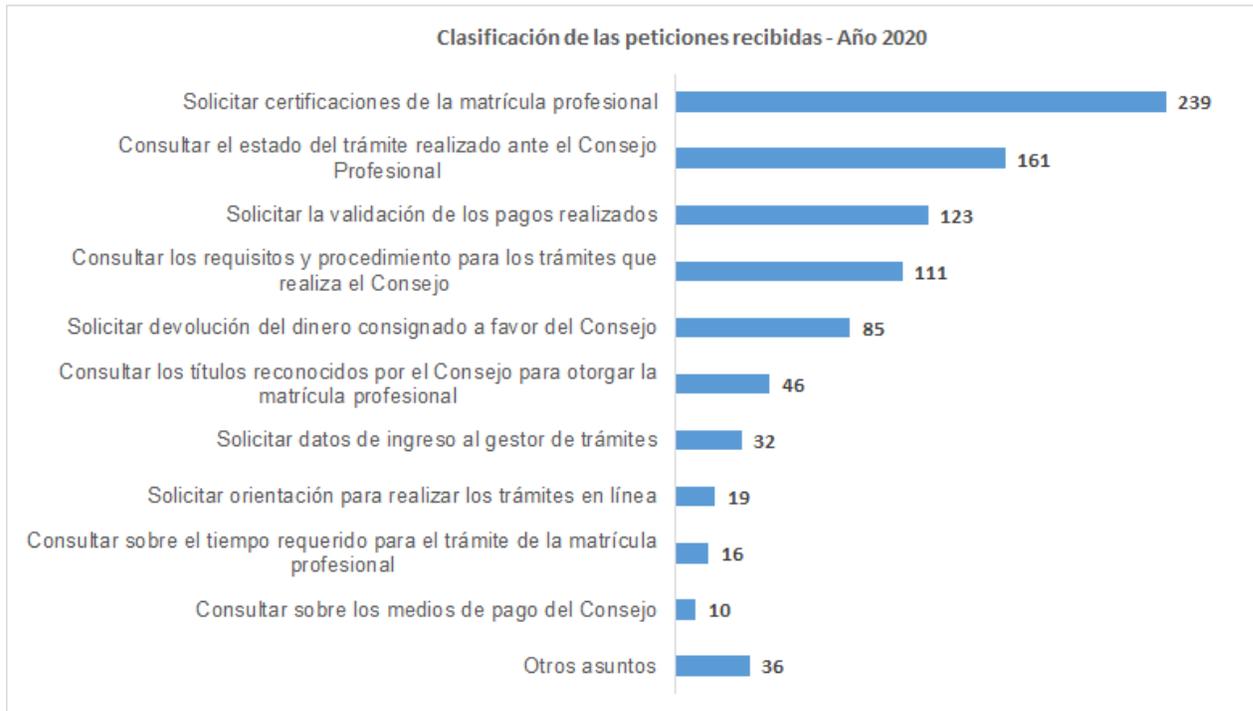
El 93 por ciento de los requerimientos radicados en los canales de atención, que corresponden a 838 solicitudes, fueron atendidos por la coordinación de registro, puesto que los motivos de su presentación están relacionados directamente con el trámite de la matrícula profesional y las certificaciones.

5.3. Estado de las peticiones

El total de las peticiones recibidas durante los primeros cuatro meses del año 2020, fueron clasificadas según el asunto que originó su presentación.

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

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 9 de 15



Los valores comparativos de las peticiones atendidas en los años 2020 y 2019, durante los meses de enero, febrero, marzo y abril son los siguientes:

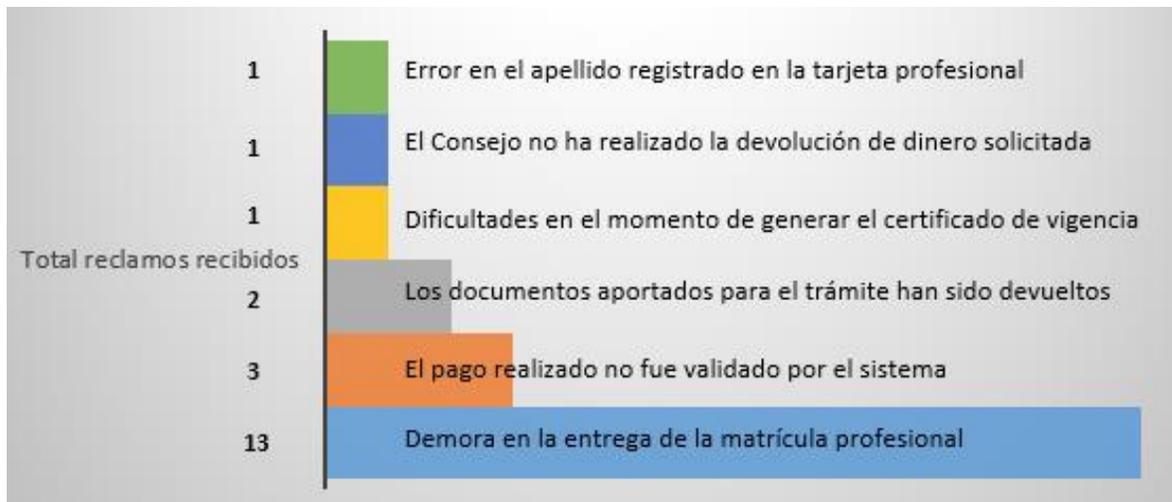
Asunto de las peticiones recibidas	Total 2020	Total 2019
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	239	1244
Consultar el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	161	255
Solicitar la validación de los pagos realizados	123	499
Consultar los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	111	268
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	85	39
Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	46	69
Solicitar datos de ingreso al gestor de trámites	32	251
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	19	157
Consultar sobre el tiempo requerido para el trámite de la matrícula profesional	16	34
Consultar sobre los medios de pago del Consejo	10	27

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 10 de 15

5.4. Estado de los reclamos

El primer cuatrimestre del año 2020 da cuenta de un total de 21 reclamos recibidos, valor que corresponde al 2 por ciento del total de los requerimientos registrados en el Consejo Profesional durante el periodo evaluado.

A continuación se describen los conceptos por los cuales los usuarios presentaron sus reclamos durante los primeros cuatro meses del año 2020:



Los valores comparativos sobre los reclamos atendidos en los años 2020 y 2019 son los siguientes:

Asunto del reclamo	Total 2020	Total 2019
Demora en la entrega de la matrícula profesional	13	37
El pago realizado no fue validado por el sistema	3	11
Los documentos aportados para el trámite han sido devueltos	2	3
Dificultades en el momento de generar el certificado de vigencia	1	2
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada	1	0
Error en el apellido registrado en la tarjeta profesional	1	0

El total de reclamos recibidos durante el primer cuatrimestre del año 2020, presenta una importante disminución con relación al mismo periodo de la vigencia 2019. A partir de la

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 11 de 15

frecuencia de presentación de los reclamos, se revisaron las causas que los motivaron, y se evidenciaron las siguientes:

5.4.1. Demora en la entrega de la matrícula profesional

Se tienen registrados 47 reclamos por la demora en la entrega de las tarjetas profesionales, y las causas que dieron origen a estos requerimientos son las siguientes:



Causa del reclamo	Total 2020	Total 2019
Demora de la empresa de correo	6	19
El usuario no ha finalizado el proceso, pendiente por documentos	2	10
La universidad no confirmó oportunamente el título profesional	2	4
Tarjeta profesional enviada dentro de los términos establecidos	2	1
No fue posible establecer contacto con el usuario	1	3

El Consejo Profesional realiza la entrega de las matrículas profesionales de forma personalizada a través de una empresa de mensajería contratada para prestar este servicio. El tiempo de entrega a cada destinatario se encuentra condicionado al agendamiento que se realice con el titular del documento más el término de la distancia según el municipio donde se encuentre ubicado.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 12 de 15

La situación anterior dio origen a las demoras registradas en la entrega de la matrícula profesional por parte de la empresa de correo, y que corresponden a los 6 reclamos recibidos durante el año 2020.

Otras de las causas que motivaron la presentación de reclamos por parte de los usuarios debido a la demora en la entrega de las matrículas profesionales son las siguientes: los usuarios no terminaron de forma satisfactoria el proceso de solicitud, 2; las universidades no reportaron oportunamente la información de sus graduados, 2; no fue posible establecer contacto con el matriculado para programar la entrega de la tarjeta profesional, 1.

5.4.2. Validar el pago realizado

Los reclamos recibidos porque el sistema no validó automáticamente la consignación realizada alcanzaron la suma de 3 requerimientos durante el año 2020.

Los motivos por los cuales no quedan registrados correctamente los pagos en la página web son las siguientes:

- En la transacción no se registra el número de cédula correcto del usuario, o se indica un número diferente.
- Se realizan pagos fraccionados o por valores diferentes a los establecidos para los trámites.
- Los usuarios no esperan el tiempo indicado por el Consejo Profesional para cargar los pagos que se realizan por ventanilla en la entidad bancaria.
- En el caso de las transacciones realizadas a través del botón de PSE, no se tienen en cuenta las instrucciones dadas para realizar y registrar los pagos.

5.5. Sugerencias

Durante el periodo reportado, se recibieron 4 sugerencias; tres de ellas para reducir o eliminar el valor cobrado por las certificaciones; y una, para que el Consejo Profesional dicte una reglamentación en la que los administradores de propiedad horizontal sean administradores de empresas.

5.6. Quejas

Desde el 01 de enero de 2020 y hasta el 30 de abril de 2020, no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción que involucre al personal vinculado al Consejo Profesional de Administración de Empresas.

INFORME	Fecha: 05 de agosto de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 13 de 15

5.7. Denuncias

Durante el periodo informado en el año 2020 no fueron recibidas denuncias de acuerdo con el alcance normativo del Consejo Profesional.

6. Observaciones generales

La frecuencia de presentación de las PQRSD por parte de los usuarios durante el año 2020, presenta, en términos generales, una tendencia decreciente con relación a la vigencia 2019, según las cifras dadas a conocer en el presente informe. Aunque los asuntos permanecen constantes, 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.

El tiempo promedio de respuesta a los requerimientos recibidos durante el año 2020 se presenta a continuación, encontrándose expresado en días hábiles para cada uno de los intervalos señalados:

Tiempo utilizado para la atención de las peticiones:

Tiempo promedio de respuesta	Peticiones			
	Año 2020	%	Año 2019	%
Entre 0 y 3 días	767	87%	1998	66%
Entre 4 y 6 días	53	6%	567	19%
Entre 7 y 10 días	25	3%	180	6%
Mayor a 10 días	33	4%	266	9%
Requerimientos pendientes de cerrar	0		0	
Total	878	100%	3011	100%

Tiempo utilizado para la atención de los reclamos:

Tiempo promedio de respuesta	Reclamos			
	Año 2020	%	Año 2019	%
Entre 0 y 3 días	14	67%	50	67%
Entre 4 y 6 días	3	14%	6	8%
Entre 7 y 10 días	1	5%	10	13%
Mayor a 10 días	3	14%	9	12%
Requerimientos pendientes de cerrar	0		0	

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 14 de 15

Tiempo promedio de respuesta	Reclamos			
	Año 2020	%	Año 2019	%
Total	21	100%	75	100%

7. Acciones adoptadas

A partir de los requerimientos de los usuarios y de acuerdo con su frecuencia de presentación, el Consejo Profesional ha adoptado y mantenido las siguientes acciones con el fin de mejorar la prestación del servicio; así como, brindar la información necesaria para llevar a cabo los trámites relacionados con la matrícula profesional. Estas acciones se relacionan a continuación:

- Actualizar permanentemente la funcionalidad del gestor virtual de trámites para mejorar la operación de la aplicación durante la ejecución de los procesos asociados a la solicitud y expedición de la matrícula profesional.
- Publicar en la página web del Consejo Profesional la información relacionada con el trámite de la matrícula profesional, consistente en:
 - ✓ Las normas que regulan el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional;
 - ✓ El listado de las profesiones que son reconocidas por el Consejo Profesional para la expedición de la matrícula profesional;
 - ✓ Tarifas vigentes y medios de pago
 - ✓ El procedimiento 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;
- Divulgar en la página web las resoluciones por medio de las cuales fueron otorgadas las matrículas profesionales.
- Contactar vía telefónica, WhatsApp, y a través de correo electrónico a los usuarios que tienen documentos pendientes en el registro de su solicitud de la matrícula profesional, esto con el fin de que finalicen el proceso y continuar con la aprobación según el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Crear una tarjeta profesional virtual para que los usuarios dispongan de este documento de forma inmediata, una vez la solicitud de la matrícula profesional cambie a estado vigente.
- Actualizar el listado de las preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 05 de agosto de 2020
	Página 15 de 15

8. 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
Agosto de 2020