

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre 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 entre los meses de enero y agosto 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: 26 de noviembre 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	4
3.1. Atención virtual	4
3.2. Correo electrónico	4
3.3. Presencial.....	4
3.4. Vía telefónica.....	5
4. Gestión del Consejo Profesional.....	5
4.1. Prestación del servicio.....	5
4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados.....	6
5. Estado de las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas.....	7
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.....	10
5.4.2. Validar el pago realizado	11
5.5. Sugerencias.....	12
5.6. Quejas.....	12
5.7. Denuncias	12
6. Observaciones generales	13
7. Acciones adoptadas	14
8. Acciones de control	15

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre 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 los dos primeros cuatrimestres 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.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre de 2020
	Página 4 de 15

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 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

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

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, y hasta la fecha de cierre del periodo informado, se realizó a través de los demás canales establecidos por el Consejo Profesional de Administración de Empresas.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre de 2020
	Página 5 de 15

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
Líneas móviles: 317 4309847 – 317 4353159 – 318 6723068

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 y hasta el día de cierre del periodo informado, la atención telefónica se ha brindado a través de líneas móviles.

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 meses transcurridos entre enero y agosto de 2020, se alcanzaron los siguientes resultados en 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, el Consejo Profesional dispuso de la tarjeta profesional digital, a través del perfil de usuario de cada uno de los profesionales matriculados.

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

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre de 2020
	Página 6 de 15

El desarrollo de la tarjeta profesional digital, 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 virtual, atendiendo los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.

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.

Conforme con lo anterior, durante los meses de enero a agosto de 2020, se realizaron 32 cortes de aprobación, con un promedio de 7 días calendario transcurridos entre cada corte. Durante la vigencia informada se habilitaron 8.314 graduados para el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional.

El tiempo promedio de envío de las tarjetas profesionales expedidas en forma física durante los ocho primeros meses del año 2020 fue de 12 días hábiles. Por causa de las restricciones de movilidad a nivel nacional con ocasión de la pandemia derivada del COVID – 19, los envíos no pudieron realizarse en un menor tiempo.

Sin embargo, es importante aclarar que, los usuarios no se vieron afectados por la demora en la entrega de las tarjetas profesionales en medio físico, gracias a la implementación de la tarjeta profesional digital, documento disponible para los profesionales matriculados a través de su perfil de usuario desde el mismo momento en que la matrícula profesional quedó vigente.

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

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre de 2020
	Página 7 de 15

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

En los meses de enero a agosto de 2020 se recibieron 2.247 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 el proceso de solicitud y aprobación de la matrícula profesional.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Petición	780	474	364	138	94	103	124	132	2,209
Reclamo	12	10	10	2	1	0	0	3	38
Total requerimientos	792	484	374	140	95	103	124	135	2,247

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

5.1. Canales de atención

Canal de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general	%
Atención Virtual	642	332	258	110	65	73	83	86	1,649	75%
Correo electrónico	138	142	106	28	29	30	41	46	560	25%
Total general	780	474	364	138	94	103	124	132	2,209	100%

El 75 por ciento de las peticiones registradas fueron radicadas en el canal de atención virtual; y el restante 25 por ciento, a través de correo electrónico. Con relación a los reclamos, en su totalidad fueron radicados en el canal de atención virtual.

5.2. 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.

INFORME	Fecha: 26 de noviembre de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 8 de 15

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general
Coordinación Administrativa	30	46	12	16	3	5	9	13	134
Coordinación de Promoción		2					1		3
Coordinación de Registro	746	420	352	118	86	94	110	114	2,040
Coordinación Jurídica	4	6		4	5	4	4	4	31
Dirección Ejecutiva								1	1
Total general	780	474	364	138	94	103	124	132	2,209

El 93 por ciento de los requerimientos radicados en los canales de atención, que corresponden a 2,040 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 ocho meses del año 2020, fueron clasificadas según el asunto que originó su presentación.

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

Asunto del requerimiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	290	108	58	22	19	12	21	18	548
Consultar el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	92	100	80	50	21	30	19	23	415
Consultar los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	74	60	76	12	26	14	25	22	309
Solicitar la validación de los pagos realizados	146	66	26	8	2	7	15	14	284
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	34	52	70	14	3	9	15	15	212

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre de 2020
	Página 9 de 15

Asunto del requerimiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general
Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	32	32	14	14	13	9	10	9	133
Solicitar datos de ingreso al gestor de trámites	50	12	2		1	3		1	69
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	12	12	12	2		9	4	10	61
Consultar sobre el tiempo requerido para el trámite de la matrícula profesional	18	4	10				2	2	36
Consultar sobre los medios de pago del Consejo	16	4					4	2	26
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional		8	2				1	1	12
Realizar consulta sobre matriculados	2	2			1	3	1	2	11
Consultar sobre la obligatoriedad de la matrícula profesional	2		4		3	1			10
Solicitar actualización de datos			6		1			3	10
Consultar sobre la contabilización de la experiencia profesional		2	4				2	1	9
Presentar denuncia contra un profesional		2			2	3		2	9
Solicitar la corrección de errores registrados en el gestor	6	2							8
Solicitar conferencia para el programa Administración de Empresas	2	4							6
Consultar sobre las normas que rigen a la profesión				2		2	1		5

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre de 2020
	Página 10 de 15

Asunto del requerimiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general
Otros	4	4	0	14	2	1	4	7	36
Total	780	474	364	138	94	103	124	132	2,209

5.4. Estado de los reclamos

Los reclamos recibidos durante los primeros ocho meses del año 2020 equivalen al 1.7 por ciento del total de los requerimientos registrados durante el periodo reportado. A continuación se describen los conceptos por los cuales los usuarios presentaron sus reclamos durante los primeros cuatro meses del año 2020:

Asunto del reclamo	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general
Demora en la entrega de la matrícula profesional	10	8	6	2	1			3	30
Dificultades en el momento de generar el certificado de vigencia		1							1
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada			1						1
El pago realizado no fue validado por el sistema		1	2						3
Error en el apellido registrado en la tarjeta profesional			1						1
Los documentos aportados para el trámite han sido devueltos	2								2
Total general	12	10	10	2	1	0	0	3	38

A partir de la 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:

INFORME	Fecha: 26 de noviembre de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 11 de 15

Causa del reclamo	ene	feb	mar	abr	may	ago	Total general
Demora de la empresa de correo	2	6	2	2	1	2	15
Demora en envío por emergencia sanitaria						1	1
El usuario no ha finalizado el proceso, pendiente por documentos	2	2					4
La universidad no confirmó oportunamente el título profesional	4						4
No fue posible establecer contacto con el usuario			2				2
Tarjeta profesional enviada dentro de los términos establecidos	2		2				4
Total general	10	8	6	2	1	3	30

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.

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 15 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, 4; las universidades no reportaron oportunamente la información de sus graduados, 4; no fue posible establecer contacto con el matriculado para programar la entrega de la tarjeta profesional, 2. Demora en el envío de los documentos por la emergencia sanitaria, 1. Se recibieron 4 reclamos adicionales por la demora en el envío de las tarjetas profesionales; sin embargo, los documentos fueron enviados dentro de los términos legales e institucionales establecidos.

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.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre de 2020
	Página 12 de 15

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 5 sugerencias; tres de ellas para reducir o eliminar el valor cobrado por las certificaciones; una, para que el Consejo Profesional dicte una reglamentación en la que los administradores de propiedad horizontal sean administradores de empresas; una, para que el Consejo realice comerciales para dar a conocer la obligatoriedad de la matrícula profesional.

5.6. Quejas

Desde el 01 de enero de 2020 y hasta el 31 de agosto de 2020, no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción que involucre al personal vinculado al Consejo Profesional de Administración de Empresas.

5.7. Denuncias

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

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre de 2020
	Página 13 de 15

6. Observaciones generales

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	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general	%
Entre 0 y 3 días	690	388	336	120	88	87	111	114	1934	88%
Entre 4 y 6 días	52	40	8	6	4	6	6	2	124	6%
Entre 7 y 10 días	8	28	8	6		3	2	3	58	3%
Mayor a 10 días	30	18	12	6	2	7	5	13	93	4%
Total general	780	474	364	138	94	103	124	132	2,209	100%

Tiempo utilizado para la atención de los reclamos:

Tiempo promedio de respuesta	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total general	%
Entre 0 y 3 días	10	4	7					2	23	61%
Entre 4 y 6 días	2	2		2					6	16%
Entre 7 y 10 días		2			1			1	4	11%
Mayor a 10 días		2	3						5	13%
Total general	12	10	10	2	1			3	38	100%

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 26 de noviembre de 2020
	Página 14 de 15

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 digital 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: 26 de noviembre 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
Noviembre de 2020