

INFORME	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 1 de 16

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 el año 2019, 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: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 2 de 16

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.....	4
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	6
5.2. Responsables de la atención de las PQRSD	7
5.3. Estado de las peticiones.....	8
5.4. Estado de los reclamos	9
5.4.1. Demora en la entrega de la matrícula profesional.....	11
5.4.2. No hay atención oportuna a los usuarios	12
5.4.3. Validar el pago realizado	12
5.5. Sugerencias.....	13
5.6. Quejas	13
5.7. Denuncias	13
6. Observaciones generales	13
7. Acciones adoptadas	14
8. Acciones de control	16

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de abril de 2020
	Página 3 de 16

1. Objetivo y alcance

Dar a conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el año 2019, 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: 29 de abril de 2020
	Página 4 de 16

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.

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

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 el año 2019, se alcanzaron los siguientes resultados asociados con la atención de los requerimientos de los usuarios.

INFORME	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 5 de 16

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 sus solicitudes de otorgamiento de la matrícula profesional, generar las certificaciones, realizar seguimiento al estado de sus requerimientos y consultar los profesionales matriculados.

A partir del mes de marzo de 2019, con base en la reglamentación vigente, las certificaciones de vigencia de la matrícula profesional, junto con la de antecedentes disciplinarios, fueron consolidadas en un solo documento para hacer más eficiente el proceso de su expedición hacia los usuarios, dadas las dificultades que se venían presentando en el momento del trámite.

Así mismo, en el mes de julio de 2019, se integró a la base de datos del Consejo Profesional, el registro de los administradores de empresas agropecuarias que fueron matriculados en el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería. Esta integración permite que la totalidad de los matriculados puedan generar sus certificaciones a través de la página web, sin realizar procedimientos adicionales para obtener sus documentos.

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; así mismo, los procesos internos se ven beneficiados gracias a la inclusión de herramientas que facilitan el manejo de la información para brindar un servicio que atienda las necesidades de los interesados.

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 el año 2019 se realizaron 49 cortes de aprobación, con un promedio de 7 días calendario transcurridos entre cada corte. Durante la vigencia informada se habilitaron 11.736 graduados para el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional.

Para el año 2018, se realizaron 39 cortes de aprobación, donde fueron matriculados 11.846 profesionales.

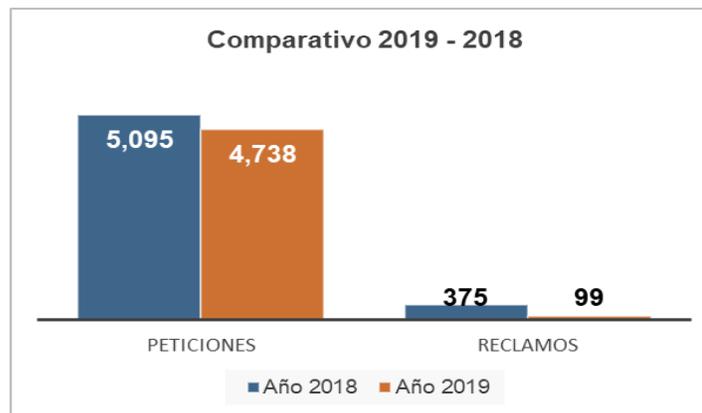
El tiempo promedio de envío de las matrículas profesionales expedidas durante el año 2019 fue de 1,6 días hábiles, tiempo contabilizado a partir de la fecha de aprobación de la matrícula profesional. Con relación al año 2018, se tiene una reducción de un día, donde se registró el tiempo promedio de 2,6 días hábiles para el envío de los documentos otorgados.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de abril de 2020
	Página 6 de 16

Las certificaciones son expedidas en el mismo momento en el que queda validado el pago correspondiente.

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

En el año 2019 se recibieron 4.837 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.



Al finalizar el año 2019, se puede evidenciar una notoria disminución en la radicación de reclamos con relación a los recibidos en el año 2018. El Consejo Profesional pasó de recibir 375 reclamos a 99 reclamos durante las dos vigencias comparadas. Con relación a las peticiones, éstas tuvieron una disminución equivalente al 7 por ciento.

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

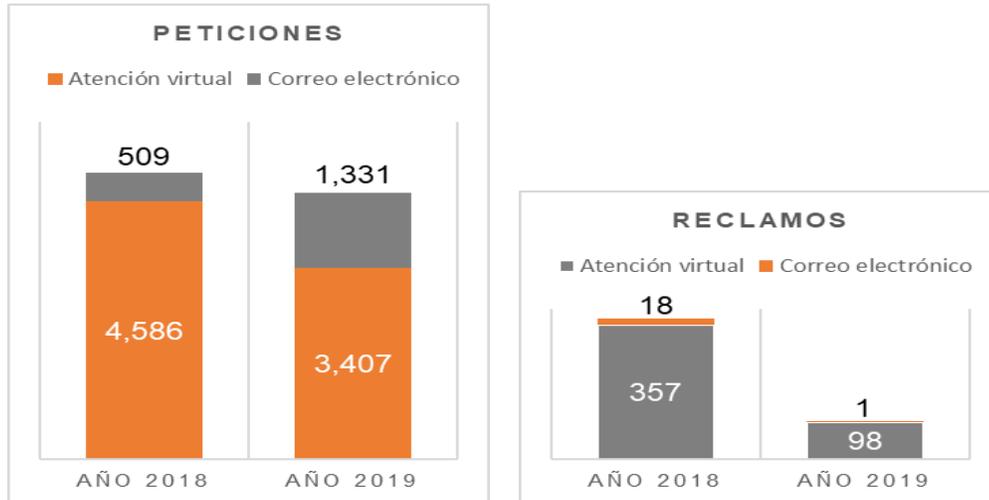
5.1. Canales de atención

El 72 por ciento de las peticiones registradas en el año 2019 fueron radicadas en el canal de atención virtual; y el restante 28 por ciento, a través de correo electrónico.

Con relación a los reclamos, el 99 por ciento de ellos fueron radicados en el canal de atención virtual; mientras que el 1 por ciento se realizó a través de correo electrónico.

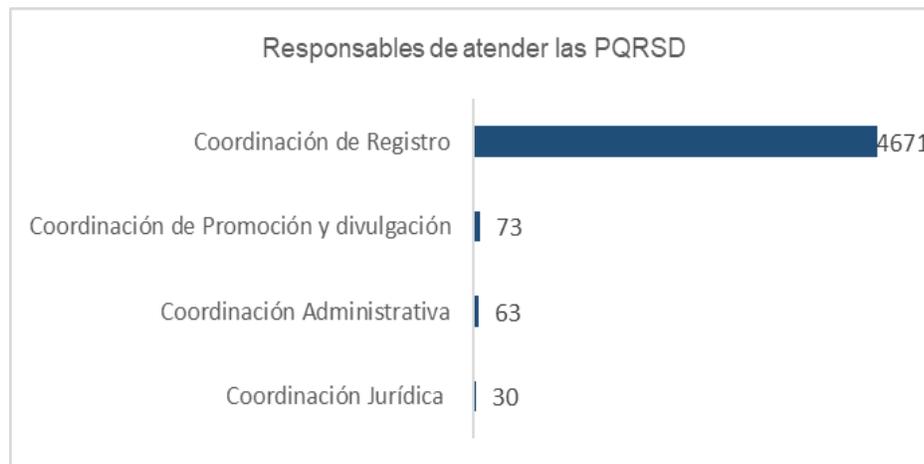
A continuación, se presenta la gráfica comparativa de los canales de atención utilizados por los usuarios para la radicación de sus requerimientos. Las cifras corresponden a los años 2018 y 2019.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de abril de 2020
	Página 7 de 16



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 coordinación.



El 96 por ciento de los requerimientos radicados en los canales de atención, que corresponden a 4.671 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.

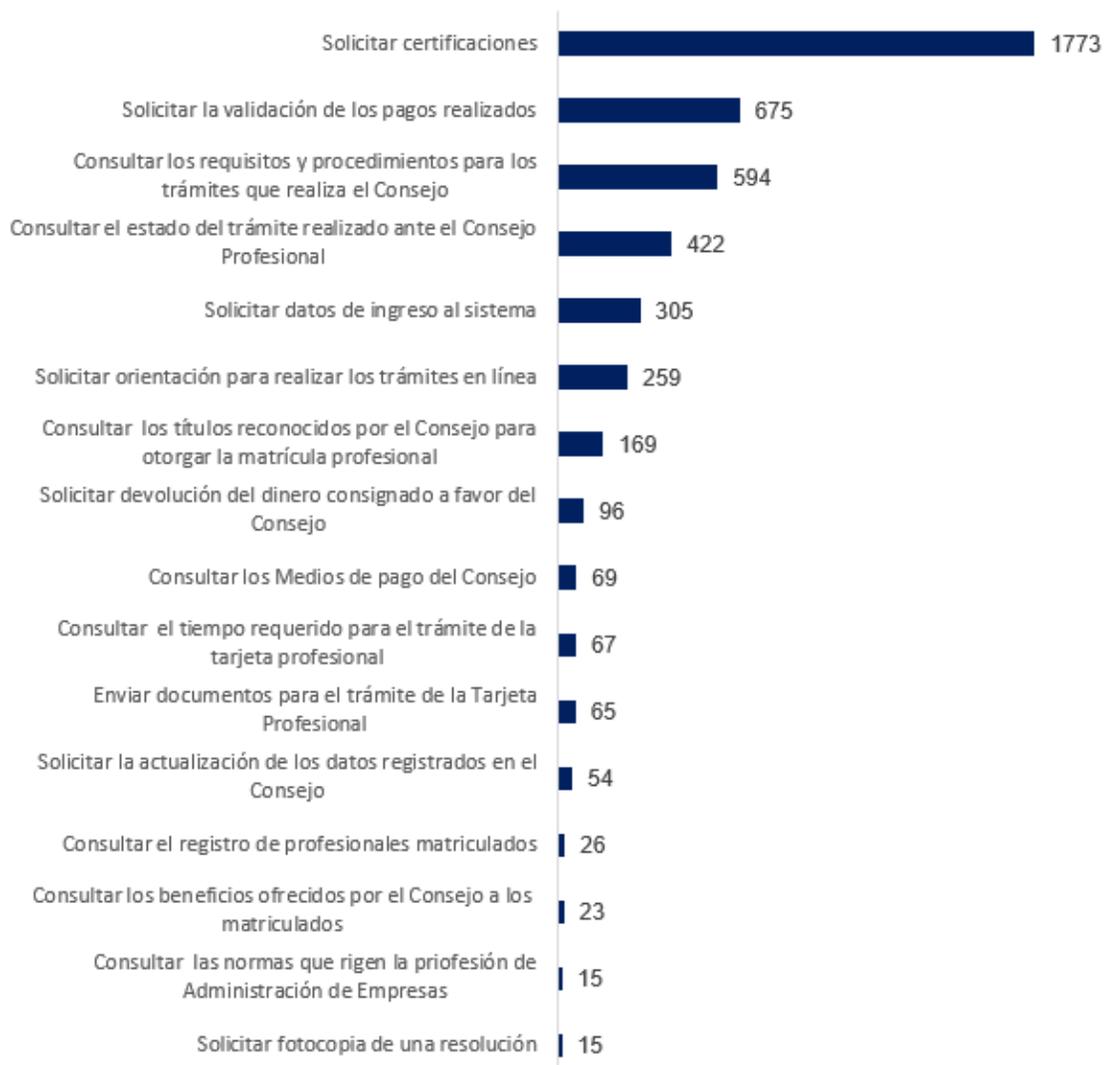
INFORME	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 8 de 16

5.3. Estado de las peticiones

En la vigencia 2019 se registraron 4.738 peticiones, de las cuales el 72 por ciento fueron recibidas a través del centro de atención virtual, y el 28 por ciento, mediante correo electrónico.

Del total de las peticiones recibidas, los asuntos que presentaron una mayor frecuencia de presentación son los siguientes, los cuales representan el 98 por ciento del total de requerimientos atendidos, y que están relacionados directamente con el proceso de expedición de la matrícula profesional y las certificaciones.

Peticiones recibidas - Año 2019



INFORME	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 9 de 16

Los valores comparativos de las peticiones atendidas por asunto entre los años 2018 y 2019 son los siguientes:

Peticiones	Año 2019	Año 2018	Variación
Solicitar certificaciones	1773	475	273%
Solicitar la validación de los pagos realizados	675	1509	-55%
Consultar los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	594	544	9%
Consultar el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	422	979	-57%
Solicitar datos de ingreso al sistema	305	374	-18%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	259	157	65%
Consultar los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	169	203	-17%
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	96	84	14%
Consultar los Medios de pago del Consejo	69	56	23%
Consultar el tiempo requerido para el trámite de la tarjeta profesional	67	102	-34%
Enviar documentos para el trámite de la Tarjeta Profesional	65	102	-36%
Solicitar la actualización de los datos registrados en el Consejo	54	173	-69%
Consultar el registro de profesionales matriculados	26	54	-52%
Consultar los beneficios ofrecidos por el Consejo a los matriculados	23	29	-21%
Consultar las normas que rigen la profesión de Administración de Empresas	15	20	-25%
Solicitar fotocopia de una resolución	15	12	25%

5.4. Estado de los reclamos

El año 2019 registra un total de 99 reclamos recibidos, valor que corresponde al 2 por ciento del total de los requerimientos registrados en el Consejo Profesional; de los cuales, 98 se presentaron en el Sistema de Atención Virtual, y 1 a través de correo electrónico.

El total de reclamos registrados en el año 2019, representa una disminución del 73,6 por ciento, con relación al año 2018, donde se alcanzó la suma de 375 requerimientos radicados.

A continuación se describen los conceptos por los cuales los usuarios presentaron sus reclamos durante el año 2019:

INFORME	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 10 de 16



Los valores comparativos sobre los reclamos atendidos por asunto entre los años 2018 y 2019 son los siguientes:

Asunto del reclamo	Año 2019	Año 2018	Variación
Demora en la entrega de tarjeta profesional	47	185	-75%
No hay atención oportuna a los usuarios	22	26	-15%
Validar el pago realizado	16	102	-84%
No han sido aceptados los documentos para el trámite de la Tarjeta Profesional	5	10	-50%
Error en la operación de PSE	4	0	
Error en la expedición de la tarjeta profesional	2	1	100%
Inconformidad con el servicio ofrecido a través del Portal de Empleo	2	0	
Cobro de las certificaciones	1	2	-50%

Los reclamos que presentaron una disminución importante durante la vigencia 2019 están relacionados, en su mayoría, con la demora en la entrega de la tarjeta profesional, la atención oportuna a los usuarios, y la validación de los pagos realizados. A partir de la frecuencia de presentación de los reclamos, se revisaron las causas que los motivaron, y se evidenciaron las siguientes:

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de abril de 2020
	Página 11 de 16

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 - Demora en la entrega de la matrícula profesional	Año 2019	Año 2018	Variación
Demora de la empresa de correo	22	132	-83%
El usuario no finalizó el proceso de solicitud	14	18	-22%
No hay reporte de graduados para confirmar el título profesional	7	17	-59%
No fue posible comunicación con el usuario	3	14	-79%
T. P. aprobada y enviada dentro de los términos establecidos	1	3	-67%

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	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 12 de 16

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 22 reclamos recibidos durante el año 2019. Sin embargo, la gestión realizada por el Consejo Profesional para realizar seguimiento a la entrega oportuna de los documentos, se ve reflejada en la disminución del 83 por ciento de los reclamos recibidos con relación al año 2018.

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, 14; las universidades no reportaron oportunamente la información de sus graduados, 7; no fue posible establecer contacto con el matriculado para programar la entrega de la tarjeta profesional, 3.

5.4.2. No hay atención oportuna a los usuarios

Los reclamos recibidos porque no hay atención oportuna a los usuarios se originaron básicamente al comienzo del año 2019, donde en los meses de enero y febrero se recibieron 16 reclamos de los 22 registrados en la vigencia; como consecuencia del alto volumen de llamadas y requerimientos recibidos en el bimestre.

La gestión que adelanta el Consejo Profesional busca interiorizar en sus diferentes áreas, la cultura de la atención al usuario, a través de la promoción del trabajo orientado al compromiso y el respeto hacia las personas; igualmente, dar respuesta oportuna a sus requerimientos y la entrega de información confiable, cuyo resultado final evidencie la mejora del nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio que han recibido.

5.4.3. Validar el pago realizado

Los reclamos recibidos porque el sistema no validó automáticamente la consignación realizada alcanzaron la suma de 16 requerimientos durante el año 2019 .

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.

INFORME	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 13 de 16

5.5. Sugerencias

Durante el periodo reportado, se recibió una sugerencia sobre el cobro de las certificaciones, para que estos documentos se expidan de forma gratuita. Situación que se encuentra en trámite por iniciativa del Consejo Profesional.

5.6. Quejas

Desde el 01 de enero de 2019 y hasta el 31 de diciembre de 2019, 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

Las denuncias recibidas durante el año 2019 fueron atendidas de acuerdo con el alcance normativo del Consejo Profesional y según los términos legales vigentes. Durante la vigencia reportada se recibieron 9 denuncias, relacionadas básicamente con el ejercicio profesional sin el cumplimiento de los requisitos establecidos; así como, quejas contra administradores de propiedades horizontales.

6. Observaciones generales

La frecuencia de presentación de las PQRSD por parte de los usuarios durante el año 2019, presentan en términos generales una tendencia decreciente 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 2019 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 2019	%	Año 2018	%
Entre 0 y 3 días	3655	77%	4307	85%
Entre 4 y 6 días	594	13%	353	7%
Entre 7 y 10 días	197	4%	292	6%

INFORME	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 14 de 16

Tiempo promedio de respuesta	Peticiones			
	Año 2019	%	Año 2018	%
Mayor a 10 días	292	6%	143	3%
Requerimientos pendientes de cerrar	0		0	
Total	4738	100%	5095	100%

Tiempo utilizado para la atención de los reclamos:

Tiempo promedio de respuesta	Reclamos			
	Año 2019	%	Año 2018	%
Entre 0 y 3 días	72	73%	230	61%
Entre 4 y 6 días	10	10%	43	11%
Entre 7 y 10 días	7	7%	50	13%
Mayor a 10 días	10	10%	52	14%
Requerimientos pendientes de cerrar	0		0	
Total	99	100%	375	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 el gestor virtual de trámites para mejorar la funcionalidad 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;

INFORME	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 15 de 16

- ✓ 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;
- Publicar instructivos para realizar los pagos a través del botón de pagos seguros en línea, junto con las instrucciones requeridas para cargar los pagos cuando son realizados directamente en la entidad bancaria.
- Divulgar en la página web las resoluciones por medio de las cuales fueron otorgadas las matrículas profesionales.
- Contactar vía telefónica 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.
- Unificar en un solo documento las certificaciones de vigencia de la matrícula profesional junto con la de antecedentes disciplinarios.
- Generar un módulo de certificaciones para que los profesionales matriculados puedan generar los certificados de vigencia y de antecedentes profesionales sin necesidad de registrar datos de usuario y contraseña, para facilitar la expedición de dichos documentos.
- Integrar a la base de datos del Consejo Profesional, el registro de los administradores de empresas agropecuarias que fueron matriculados en el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería. Esta integración permite que la totalidad de los matriculados puedan generar sus certificaciones a través de la página web, sin realizar procedimientos adicionales para obtener sus documentos.
- Actualizar el listado de las preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas.

INFORME	Fecha: 29 de abril de 2020
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 16 de 16

8. Acciones de control

Se elabora y se actualiza diariamente una 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.