

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de junio de 2021
	Página 1 de 14

INTRODUCCIÓN

A través de la página web del Consejo Profesional de Administración de Empresas, dispuesta en el sitio www.cpae.gov.co se encuentra disponible toda la información inherente a los servicios que presta la entidad; 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, febrero, marzo y abril 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	Fecha: 29 de junio de 2021
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 2 de 14

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.....	6
5.1. PQRSD por canales de atención	6
5.2. PQRSD por tipo de solicitud	7
5.3. Responsables de la atención de las PQRSD	7
5.4. Estado de las peticiones.....	8
5.5. Estado de los reclamos	9
5.5.1. Demora en la entrega de la tarjeta profesional	10
5.5.2. Validar el pago realizado	11
5.6. Sugerencias.....	11
5.7. Quejas	11
5.8. Denuncias	11
5.9. Felicitaciones.....	11
6. Observaciones generales	11
6.1. Tiempo utilizado para la atención de las peticiones	12
6.2. Tiempo utilizado para la atención de los reclamos.....	12
7. Acciones adoptadas	13
8. Acciones de control	14

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de junio de 2021
	Página 3 de 14

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 abril 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 junio de 2021
	Página 4 de 14

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, los días lunes a viernes (no festivos) de 07:30 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, los días lunes a viernes (no festivos) de 07:30 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, 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, durante el periodo informado, la atención de forma presencial se dio los días lunes, miércoles y viernes en el horario de 10:00 a.m. a 04:00 p.m.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de junio de 2021
	Página 5 de 14

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, 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 cuatro primeros meses del año 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 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 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

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de junio de 2021
	Página 6 de 14

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, atendiendo los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.

4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y abril de 2021, se realizaron 18 cortes de aprobación, con un promedio de 5 días hábiles transcurridos entre cada corte. Durante la vigencia informada se habilitaron 6,529 graduados para el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional.

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.

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

Durante el periodo informado, se recibieron 873 PQRSD distribuidas mensualmente de la siguiente forma:



Con relación a los meses de enero a abril de 2020, las PQRSD recibidas en el año 2021, presentan una reducción del 3 por ciento, pasando de 899 requerimientos radicados en el año 2020 a 873 requerimientos en el año 2021.

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:

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de junio de 2021
	Página 7 de 14



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. Esta tendencia es semejante a la registrada en el año 2020; donde el 70 por ciento de las peticiones se presentaron en el canal de atención virtual, y el 30 por ciento, mediante correo electrónico.

5.2. PQRSD por tipo de solicitud

A partir de los requerimientos recibidos en los meses de enero a abril de 2021, se tienen los siguientes distribuidos según el tipo de solicitud:



Del total de requerimientos recibidos, el 95.6 por ciento corresponde a peticiones; el 4.2 por ciento a reclamos; el 0.1 por ciento a felicitaciones. Con relación al mismo periodo del año 2020, se tiene una reducción de 43 requerimientos recibidos; sin embargo, se observa un incremento de 16 reclamos, al pasar de 21 a 37 reclamos radicados.

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.

Durante el periodo de enero a abril de 2021, el 87.2 por ciento de los requerimientos radicados fueron atendidos por la coordinación de registro; el 10.4 por ciento, por la coordinación administrativa; el 1.7 por ciento por la coordinación jurídica; el 0.7 por ciento por la coordinación de promoción.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de junio de 2021
	Página 8 de 14

De los 873 requerimientos radicados, 761 de ellos corresponden a temas asociados con el proceso de solicitud, aprobación y expedición de la matrícula profesional; razón por la cual, se presentan los porcentajes antes indicados.

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 según el asunto y la frecuencia de presentación:

Asunto de las peticiones	Año 2021	Año 2020
Consulta sobre el estado de los trámites realizados ante el Consejo Profesional	177	161
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	159	46
Consulta sobre los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	103	111
Solicitar la devolución del dinero consignado a favor del Consejo Profesional	95	85
Solicitar la validación de los pagos realizados para los trámites que realiza el Consejo Profesional	76	123
Solicitar los datos de usuario y contraseña para el ingreso al gestor de trámites	67	32
Solicitar certificaciones relacionadas con la matrícula y la tarjeta profesional	33	239
Solicitar orientación para realizar los trámites del Consejo Profesional en línea	29	19
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional por primera vez	26	5
Consulta sobre los profesionales matriculados en el Consejo Profesional	11	2
Consulta sobre el tiempo requerido para el trámite de la matrícula profesional	9	16
Consulta sobre los medios de pago establecidos por el Consejo Profesional	9	10

Los asuntos que presentan una mayor reducción en el año 2021 con relación al año 2020 son la solicitud de validación de los pagos y la expedición de certificaciones. En cuanto a los asuntos que presentaron un incremento importante se tienen las consultas sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional y las peticiones para recuperar los datos de ingreso al Gestor de Trámites.

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de junio de 2021
	Página 9 de 14

5.5. Estado de los reclamos

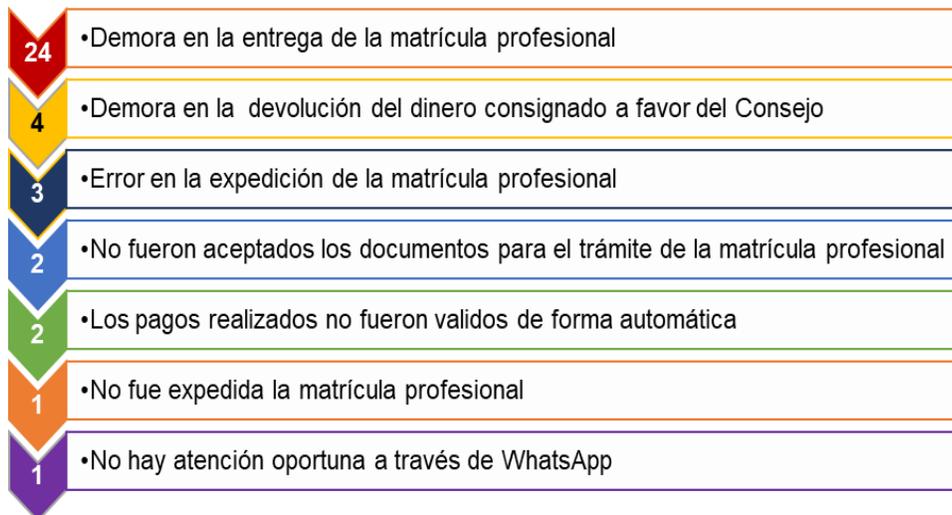
Los reclamos recibidos durante los meses de enero a abril de 2021 representan el 4.2 por ciento del total de los requerimientos registrados durante el periodo reportado. A continuación se muestra de forma mensual el resumen de los reclamos radicados por los usuarios:



El total de reclamos radicados en el año 2021 es de 37 y presenta un incremento del 76 por ciento con relación al año 2020.

Los reclamos están relacionados básicamente con los procesos de solicitud, expedición y entrega de la matrícula profesional.

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



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

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de junio de 2021
	Página 10 de 14

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.

5.5.1. Demora en la entrega de la tarjeta profesional

A continuación se presentan los motivos que generaron la demora presentada en la entrega de la tarjeta profesional en medio impreso:

- **Demora de la empresa de correo**

Se tienen registrados 20 reclamos por la demora en la entrega de las tarjetas profesionales por parte de la empresa de correo.

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 las tarjetas profesionales.

- **Matrícula profesional expedida dentro de los términos establecidos**

Se tienen registrados dos reclamos por la demora en la entrega de la tarjeta profesional; sin embargo, los documentos fueron expedidos dentro de los términos legales y los institucionales establecidos.

- **No fue posible establecer contacto con el usuario**

Se tienen registrados dos reclamos por la demora en la entrega de la tarjeta profesional; sin embargo, dentro del proceso de agendamiento que debe realizar la empresa de correo para entregar personalmente las tarjetas profesionales, no fue posible establecer contacto con los usuarios respectivos.

5.5.2. Validar el pago realizado

Los reclamos recibidos porque el sistema no validó automáticamente la consignación realizada alcanzaron la suma de 5 requerimientos durante el año 2020.

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

<p style="text-align: center;">INFORME</p> <p style="text-align: center;">Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</p>	<p style="text-align: right;">Fecha: 29 de junio de 2021</p>
	<p style="text-align: right;">Página 11 de 14</p>

- 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.

5.6. Sugerencias

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y abril de 2021, no se tienen sugerencias registradas en el Consejo Profesional de Administración de Empresas.

5.7. Quejas

Desde el 01 de enero de 2021 y hasta el 30 de abril 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

Durante el primer cuatrimestre del año 2021 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 y sencillos al alcance de todos los profesionales graduados que hacen parte de los programas reconocidos por la entidad.

El tiempo promedio de respuesta de los requerimientos recibidos 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 junio de 2021
	Página 12 de 14

6.1. Tiempo utilizado para la atención de las peticiones



El 84 por ciento de los requerimientos fueron atendidos entre 0 y 3 días hábiles; el 4 por ciento, entre 4 y 6 días hábiles; el 4 por ciento, entre 7 y 10 días hábiles; el 9 por ciento de los requerimientos presenta un tiempo de atención mayor a 11 días hábiles.

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

6.2. Tiempo utilizado para la atención de los reclamos



El 46 por ciento de los reclamos fueron atendidos entre 0 y 3 días hábiles; el 27 por ciento, entre 4 y 6 días hábiles; el 19 por ciento, entre 7 y 10 días hábiles; el 8 por ciento de los reclamos presenta un tiempo de atención mayor a 11 días hábiles.

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

INFORME Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 29 de junio de 2021
	Página 13 de 14

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 con 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
 - ✓ Los procedimientos 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.
- Desarrollar la tarjeta profesional y el certificado de otorgamiento de la matrícula profesional en formato digital para que los usuarios dispongan de estos documentos 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: 29 de junio de 2021
	Página 14 de 14

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
Junio de 2021