



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 1 de 17</b>

## INTRODUCCIÓN

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

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



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 2 de 17</b>

## CONTENIDO

	Página
1. Objetivo y alcance .....	4
2. Términos y definiciones .....	4
3. Canales de atención.....	5
3.1. Atención virtual.....	5
3.2. Correo electrónico .....	5
3.3. Presencial .....	5
3.4. Vía telefónica .....	6
4. Gestión del Consejo Profesional .....	6
4.1. Prestación del servicio .....	6
4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados .....	7
4.3. Publicación de información.....	7
4.4. Nueva aplicación de atención al usuario .....	8
5. Estado de las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas .....	8
5.1. PQRSD por canales de atención.....	9
5.2. PQRSD por tipo de solicitud.....	9
5.3. Responsables de la atención de las PQRSD .....	10
5.4. Estado de las peticiones .....	10
5.5. Estado de los reclamos .....	12



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 3 de 17</b>

5.6. Sugerencias .....	13
5.7. Quejas.....	13
5.8. Denuncias .....	14
5.9. Felicitaciones .....	14
6. Observaciones generales.....	14
6.1. Tiempo utilizado para la atención de las peticiones.....	14
6.2. Tiempo utilizado para la atención de los reclamos .....	15
7. Acciones adoptadas .....	15
8. Acciones de control .....	16



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 4 de 17</b>

## 1. Objetivo y alcance

Dar a conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el año 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.



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 5 de 17</b>

### 3. Canales de atención

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

#### 3.1. Atención virtual



El canal de atención virtual está dispuesto en la página web, se encuentra disponible las 24 horas del día. Los requerimientos recibidos se gestionan en el horario normal de funcionamiento del Consejo; es decir, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 05:00 p.m. Ruta de ingreso: <https://tramites.cpae.gov.co/atencionusuario/>

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

#### 3.2. Correo electrónico



El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas del día. Los requerimientos recibidos se gestionan en el horario normal de funcionamiento del Consejo; es decir, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 05:00 p.m.

Dirección: [atencionalusuario@cpae.gov.co](mailto:atencionalusuario@cpae.gov.co)

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

#### 3.3. Presencial



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



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 6 de 17</b>

### 3.4. Vía telefónica



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

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

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

## 4. Gestión del Consejo Profesional

Durante el 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 tarjeta profesional
- Realizar seguimiento al estado de los trámites asociados con la matrícula profesional
- Consultar los profesionales matriculados
- Verificar la autenticidad de las certificaciones generadas

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.



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 7 de 17</b>

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

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

El Consejo Profesional de Administración de Empresas entregó a los usuarios su tarjeta profesional y el certificado de otorgamiento en formato digital, acompañado de los documentos impresos a los profesionales matriculados hasta el 07 de diciembre de 2021, fecha en la cual se agotaron los suministros disponibles para la impresión de las tarjetas y certificados expedidos. A partir de la fecha aquí señalada, la entrega se realiza únicamente en formato digital.

#### **4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados**

Durante el año 2021 se realizaron 52 cortes de aprobación, con un promedio de 5 días hábiles transcurridos entre cada corte. Durante la vigencia informada fueron otorgadas 14,895 matrículas profesionales según los títulos reconocidos para su expedición.

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

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

#### **4.3. Publicación de información**

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

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



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 8 de 17</b>

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

#### 4.4. Nueva aplicación de atención al usuario

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

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

Durante el periodo informado, se recibieron 1799 PQRSD distribuidas mensualmente de la siguiente forma:



Con relación al año 2020 donde fueron radicados 1866 requerimientos, el total de PQRSD recibidas presenta una reducción del 4 por ciento, al pasar a 1799 en el año 2021.



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 9 de 17</b>

### 5.1. PQRSD por canales de atención

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

Canal de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total 2021	%
Atención virtual	176	154	112	158	78	100	80	110	83	46	71	67	1235	69%
Correo electrónico	71	83	62	55	45	53	40	34	44	22	21	34	564	31%
<b>Total general</b>	<b>247</b>	<b>237</b>	<b>174</b>	<b>213</b>	<b>123</b>	<b>153</b>	<b>120</b>	<b>144</b>	<b>127</b>	<b>68</b>	<b>92</b>	<b>101</b>	<b>1799</b>	<b>100%</b>

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. En el año 2020, el 70 por ciento de las peticiones registradas fueron radicadas en el canal de atención virtual; y el restante 30 por ciento, a través de correo electrónico; tendencia muy similar a la registrada en el año 2021.

### 5.2. PQRSD por tipo de solicitud

Los requerimientos presentados por los usuarios durante el año 2021 fueron clasificados de acuerdo con la clase de solicitud radicada, tal como se indica a continuación:

En el mes de junio fue recibida una sugerencia y que trata sobre la inclusión del título de Administrador Logístico dentro de los títulos reconocidos para el trámite de la matrícula profesional. Los demás requerimientos recibidos se clasifican en peticiones y reclamos:

Clase de requerimiento	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	%
Petición	244	233	157	200	114	133	106	128	123	64	87	96	1685	94%
Reclamo	3	4	17	13	9	20	14	16	4	4	5	5	114	6%
<b>Total general</b>	<b>247</b>	<b>237</b>	<b>174</b>	<b>213</b>	<b>123</b>	<b>153</b>	<b>120</b>	<b>144</b>	<b>127</b>	<b>68</b>	<b>92</b>	<b>101</b>	<b>1799</b>	<b>100%</b>



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 10 de 17</b>

De los 1799 recibidos durante el año 2021, el 94 por ciento corresponde a peticiones; el 6 por ciento a reclamos. Para el año 2020, el 98 por ciento correspondió a peticiones, el 2 por ciento restante a reclamos.

### 5.3. Responsables de la atención de las PQRSD

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

Área responsable	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total 2021	%
Coordinación de Registro	225	199	149	186	112	136	109	125	103	56	77	80	1557	87%
Coordinación Administrativa	18	31	21	21	7	12	8	14	13	9	8	14	176	10%
Coordinación Jurídica	4	6	2	3	2	4	2	5	7	1	7	7	50	3%
Coordinación de Promoción y Divulgación		1	2	3	2	1	1		4	2			16	1%
<b>Total general</b>	<b>247</b>	<b>237</b>	<b>174</b>	<b>213</b>	<b>123</b>	<b>153</b>	<b>120</b>	<b>144</b>	<b>127</b>	<b>68</b>	<b>92</b>	<b>101</b>	<b>1799</b>	<b>100%</b>

El 87 por ciento de los requerimientos radicados fueron atendidos por la coordinación de registro; el 10 por ciento, por la coordinación administrativa; el 3 por ciento por la coordinación jurídica; el 1 por ciento por la coordinación de promoción. Con relación al año 2020 fueron: coordinación de registro, 92 por ciento; coordinación administrativa, 6 por ciento; coordinación jurídica, 1 por ciento; coordinación de promoción y divulgación, 1 por ciento.

### 5.4. Estado de las peticiones

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

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



**INFORME**

**Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**

**Fecha: 14 de febrero de 2022**

**Página 11 de 17**

Asuntos	Total 2021	%	Total 2020	%	Variación
Consulta sobre el estado de los trámites realizados ante el Consejo Profesional	425	25%	323	18%	32%
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	278	16%	153	8%	82%
Consulta sobre los requisitos y procedimientos para los trámites que realiza el Consejo	251	15%	304	17%	-17%
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	208	12%	162	9%	28%
Solicitar la validación de los pagos realizados	112	7%	222	12%	-50%
Solicitar datos de ingreso al gestor de trámites	74	4%	79	4%	-6%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	65	4%	349	19%	-81%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	50	3%	59	3%	-15%
Consulta sobre los profesionales matriculados	38	2%	13	1%	192%
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	33	2%	13	1%	154%
Consulta sobre la reglamentación de la profesión y la obligatoriedad de la matrícula profesional	23	1%	26	1%	-12%
Otros asuntos	128	8%	127	7%	

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



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 12 de 17</b>

Aunque los asuntos de los requerimientos permanecen constantes con relación a la vigencia 2020, se resalta la variación en la solicitud de certificaciones que pasó de 349 en el año 2020 a 65 en el año 2021; y sobre la validación de los pagos que pasó de 222 a 112, como consecuencia de la adaptación del módulo de certificaciones, pues no se requiere la validación de los pagos o el registro de los usuarios para su expedición; así como, el desarrollo de un webservice vinculado al Gestor de Trámites para consultar los pagos realizados a través de PSE, siendo el canal más utilizado para el pago de los trámites que realiza el Consejo Profesional.

### 5.5. Estado de los reclamos

Los reclamos recibidos representan el 6 por ciento del total de los requerimientos registrados durante el periodo reportado. A continuación se muestra de forma mensual el resumen de los reclamos radicados por los usuarios según el canal utilizado para su presentación:

Canal de atención	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general	%
Atención virtual	3	4	17	13	6	12	9	13	1	2	2	5	87	76%
Correo electrónico					3	8	5	3	3	2	3		27	24%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

El total de reclamos radicados en el año 2021 es de 114, el 76 por ciento de ellos fueron radicados en el canal de atención virtual; el 24 por ciento restante, a través de correo electrónico.

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

Causa de presentación del reclamo	Total 2021	%	Total 2020	%
Demora en la entrega de la matrícula profesional	95	83%	22	61%
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada	9	8%	2	6%
Error en la expedición de la matrícula profesional	4	4%	2	6%



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 13 de 17</b>

Causa de presentación del reclamo	Total 2021	%	Total 2020	%
No han sido aceptados los documentos para el trámite de la matrícula profesional	2	2%	2	6%
El pago realizado no fue validado por el sistema	2	2%	5	14%
No fue expedida la matrícula profesional	1	1%	0	0%
Demora en la atención a los usuarios y mal soporte técnico	1	1%	1	3%
El certificado de vigencia no fue expedido oportunamente	0	0%	2	6%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

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

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

### **5.6. Sugerencias**

En el mes de junio un usuario sugirió incluir el título de Administración Logística dentro de los títulos reconocidos para el trámite de la matrícula profesional, siendo esta la única sugerencia recibida en el año 2021

### **5.7. Quejas**

Desde el 01 de enero de 2021 y hasta el 31 de diciembre 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.



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 14 de 17</b>

### 5.8. Denuncias

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

### 5.9. Felicitaciones

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

### 6. Observaciones generales

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

#### 6.1. Tiempo utilizado para la atención de las peticiones

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

Tiempo promedio de respuesta	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total 2021	%	Total 2020	%
Entre 0 y 2 días	213	189	94	170	90	109	78	94	91	47	62	67	1304	78%	1398	76%
Entre 3 y 5 días	8	9	18	7	16	5	15	11	11	6	12	12	130	8%	240	13%
Entre 6 y 10 días	6	9	18	10	3	3	6	9	13	3	8	10	98	6%	86	5%
Mayor a 10 días	17	26	27	13	5	16	7	14	8	8	5	4	150	9%	106	6%
<b>Total general</b>	<b>244</b>	<b>233</b>	<b>157</b>	<b>200</b>	<b>114</b>	<b>133</b>	<b>106</b>	<b>128</b>	<b>123</b>	<b>64</b>	<b>87</b>	<b>93</b>	<b>1682</b>	<b>100%</b>	<b>1830</b>	<b>100%</b>

El 78 por ciento de los requerimientos fueron atendidos entre 0 y 2 días hábiles; el 8 por ciento, entre 3 y 5 días hábiles; el 6 por ciento, entre 6 y 10 días hábiles; el 9 por ciento de los requerimientos presenta un tiempo de atención mayor a 10 días hábiles.



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 15 de 17</b>

Durante el periodo reportado, se registran tres peticiones pendientes de cerrar.

## 6.2. Tiempo utilizado para la atención de los reclamos

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

Tiempo promedio de respuesta	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total 2021	%	Total 2020	%
Entre 0 y 2 días	2	1	4	6	6	17	9	11	3	2	1		62	54%	15	42%
Entre 3 y 5 días		2	6	3	1	2	1	4		1	1	3	24	21%	5	14%
Entre 6 y 10 días	1	1	5	3	1		4	1	1	1	1	1	20	18%	9	25%
Mayor a 10 días			2	1	1	1					2	1	8	7%	7	19%
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

El 62 por ciento de los reclamos fueron atendidos entre 0 y 2 días hábiles; el 24 por ciento, entre 3 y 5 días hábiles; el 20 por ciento, entre 6 y 10 días hábiles; el 8 por ciento de los reclamos presenta un tiempo de atención mayor a 10 días hábiles.

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

## 7. Acciones 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.



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 16 de 17</b>

- 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 y trámites 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.

## **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.



<b>INFORME</b> <b>Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Fecha: 14 de febrero de 2022</b>
	<b>Página 17 de 17</b>

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  
Febrero de 2022