



**CONSEJO PROFESIONAL**  
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

# Informe de Gestión Atención al Usuario

Periodo Enero-Junio 2022.

# Contenido

❖ Objetivo.....	1
❖ Términos y definiciones.....	2
❖ Canales de atención.....	3
❖ Gestión de atención al usuario para el periodo enero-junio de 2022.....	4
❖ Acciones adoptadas.....	5
❖ Acciones de control.....	6

# Introducción

- El Consejo Profesional de Administración de empresas tiene como fin presentar los resultados obtenidos durante la gestión de atención al usuario correspondiente al primer semestre del año 2022, esto a través del siguiente informe, analizando las solicitudes presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Consejo, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD, de los ciudadanos.
- En consecuencia se busca evaluar los procesos inherentes al servicio de atención al usuario, con el fin de identificar acciones de mejora que se implementen y brindar un servicio eficiente a los ciudadanos.



# 1. Objetivo

Mostrar el estado de las solicitudes presentadas por los usuarios durante el primer semestre del año 2022 en los canales de atención PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), con el fin analizar y buscar la mejora continua de la gestión de atención al usuario que ofrece el Consejo Profesional de Administración de Empresas.





## 2. Términos y definiciones

- ❖ **Petición:** Es una solicitud respetuosa, realizada de forma verbal (deberá quedar constancia de la misma) o escrita a través de cualquier medio idóneo de comunicación o transferencia de datos, con el propósito de recibir información o adelantar una intervención.
- ❖ **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que cumplan funciones públicas.
- ❖ **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención prestada.
- ❖ **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en el Consejo Profesional, racionalizar el empleo de recursos o hacer más participativa la gestión.
- ❖ **Felicitación:** Expresión de los usuarios por satisfacción en la atención y servicios prestados.
- ❖ **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.

## 3. Canales de atención

### 1. Atención virtual

### 2. Correo electrónico

### 3. Atención Presencial

### 4. Vía telefónica

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/atencion\\_usuario/](https://tramites.cpae.gov.co/atencion_usuario/)

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

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.

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.

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.

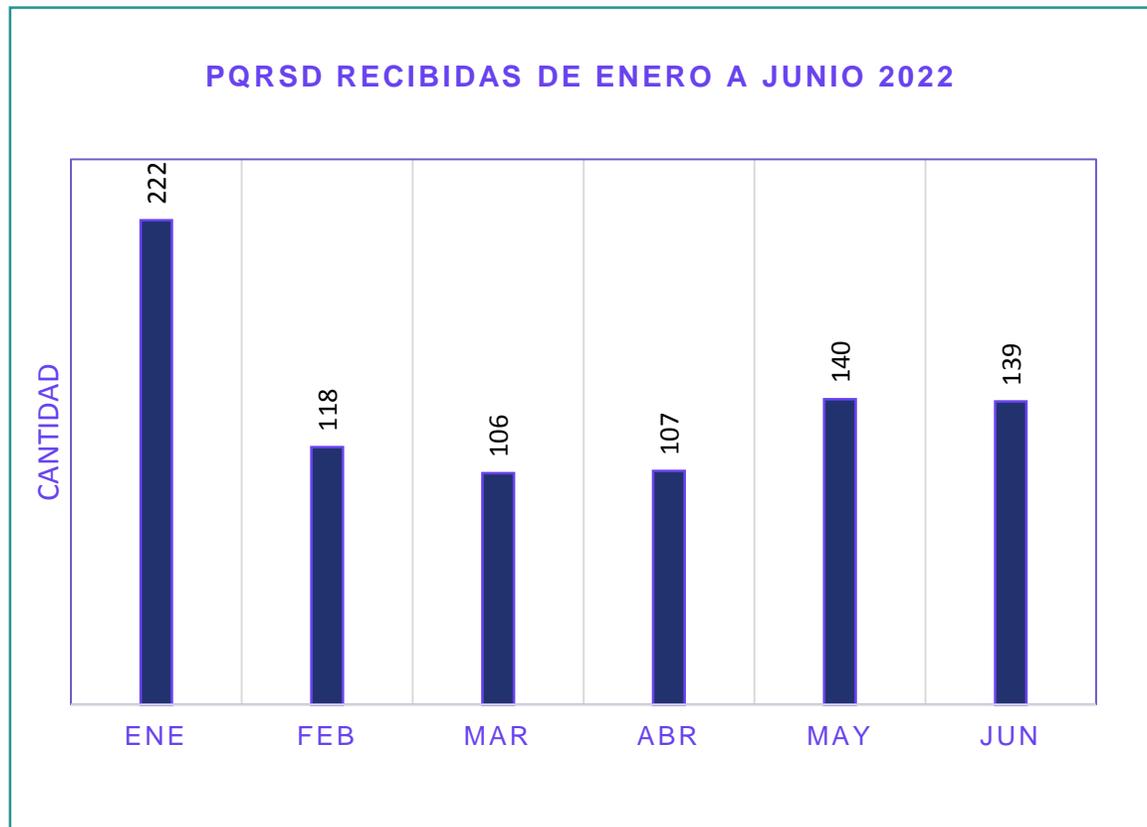
Las líneas de atención telefónica son las siguientes: PBX: (+571) 4841750, y las líneas móviles: 317 4309847 – 317 4353159 – 318 6723068.

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 de atención al usuario para el periodo enero-junio de 2022

# Cantidad de PQRSD recibidas en el periodo Enero-Junio 2022



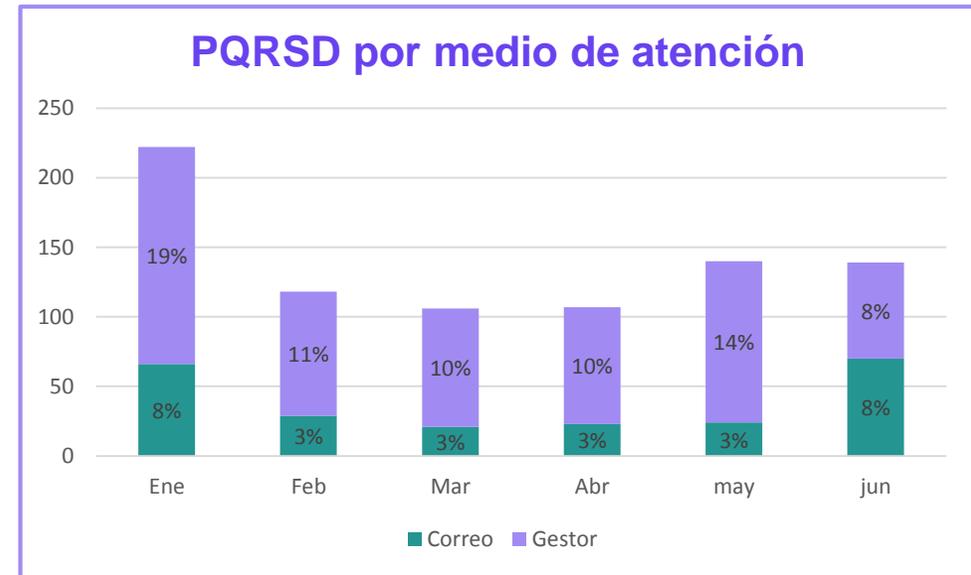
En el periodo analizado, se puede evidenciar que, en el mes de enero se recibieron más solicitudes debido a procesos de contratación para inicio de año.

Además, de un incremento de solicitudes presentadas en los meses de mayo y junio con respecto a los meses anteriores.

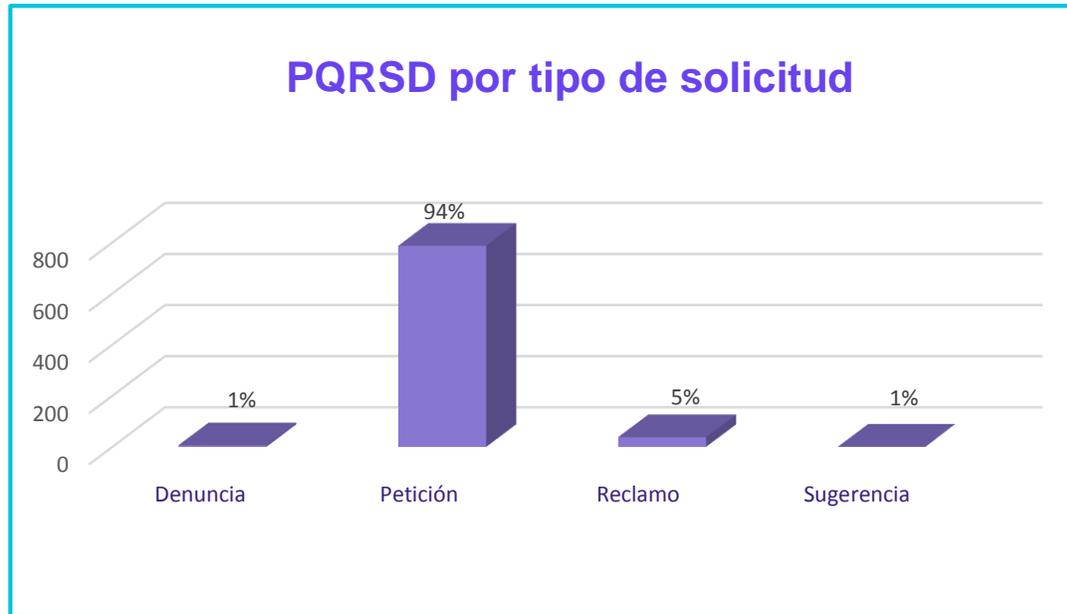
# PQRSD por medio de atención

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abri	May	Jun	Total
Gestor de tramites	156	89	85	84	116	69	<b>599</b>
Correo	66	29	21	23	24	70	<b>233</b>
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>118</b>	<b>106</b>	<b>107</b>	<b>140</b>	<b>139</b>	<b>832</b>

Se puede observar que el medio más utilizado por los usuarios para presentar requerimientos es el gestor, con un promedio del 72% para el primer semestre del año 2022.



# PQRSD por tipo de solicitud



Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abri	May	Jun	Total
Petición	211	114	103	102	124	133	<b>787</b>
Reclamo	11	4	1	5	14	3	<b>38</b>
Denuncia	0	0	2	0	1	3	<b>6</b>
Sugerencia	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>118</b>	<b>104</b>	<b>107</b>	<b>138</b>	<b>136</b>	<b>832</b>

El tipo de solicitud más presentada por los ciudadanos corresponde a las peticiones, con un promedio del 94% para el periodo analizado.

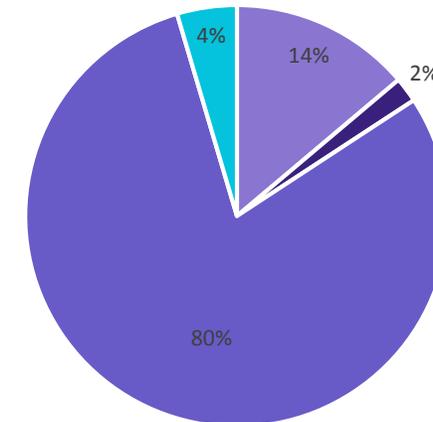
# Atención por Coordinación

Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Abr	may	jun	Total general
Coordinación de Registro	194	85	82	87	98	117	<b>663</b>
Coordinación Administrativa	18	22	14	14	32	15	<b>115</b>
Coordinación Jurídica	7	8	9	2	7	5	<b>38</b>
Coordinación de Promoción	3	3	1	4	3	2	<b>16</b>
<b>Total general</b>	<b>222</b>	<b>118</b>	<b>106</b>	<b>107</b>	<b>140</b>	<b>139</b>	<b>832</b>

La Coordinación de Registro, atendió el 80% de las solicitudes presentadas por los usuarios durante los meses de enero a junio de 2022. Esto se debe a que los requerimientos presentados por los usuarios corresponden a trámites relacionados con la solicitud y expedición de la tarjeta profesional.

La Coordinación administrativa atendió 115 solicitudes correspondientes al 14% y referentes a solicitudes de devolución de dinero.

## PQRSD por coordinación



■ Coordinación Administrativa ■ Coordinación de Promoción  
■ Coordinación de Registro ■ Coordinación Jurídica

## Porcentaje por peticiones

Las peticiones más significativas para el periodo analizado, corresponden a:

-Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo, con un 19%, esto se debe a tramites de años anteriores correspondientes a solicitudes rechazadas y desistimientos por parte de los usuarios.

-Consulta sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo, con un 14%

-Solicitar certificaciones de la matrícula profesional, con un 14%.

-Y otras peticiones referentes al tramite de expedición de la tarjeta profesional, con un promedio del 53%.

Peticiones	Total	Porcentaje
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	146	19%
Consulta sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	113	14%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	110	14%
Consulta sobre el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	93	12%
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	93	12%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	64	8%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	49	6%
Solicitar la validación de los pagos realizados	36	5%
Consulta sobre los profesionales matriculados	10	1%
Solicitar actualización de datos	12	2%
Otros	61	8%
<b>Total</b>	<b>787</b>	<b>100%</b>

## Porcentaje por reclamos y denuncias

Durante el periodo analizado, se recibieron 16 reclamos correspondiente a que la tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso, con un 42 %, cabe resaltar que la tarjeta profesional se expide únicamente en formato digital desde el día 01 de diciembre de 2021, bajo el decreto 2106 de 2019.

Los reclamos correspondientes a: demora en la entrega de la matricula profesional, fueron presentados por usuarios que exigían la tarjeta profesional en físico, para lo cual se les reitero que esta solo se expide en formato digital desde diciembre de 2021.

Reclamo	Total	Porcentaje
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso	16	42%
No fue posible generar la certificación solicitada	6	16%
El pago realizado no fue validado por el sistema	5	13%
Demora en la entrega de la matrícula profesional	3	8%
La tarjeta profesional fue impresa con la fotografía pixelada	3	8%
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada	2	5%
La tarjeta profesional fue expedida con un error	2	5%
La tarjeta profesional llegó doblada al usuario	1	3%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Denuncia	Total	Porcentaje
Presentar denuncia contra un profesional	6	100%

Con respecto a las denuncias se observa que se presentaron 6 solicitudes durante este semestre, con el fin de presenta denuncia contra un profesional,

# Tiempo de respuesta a las solicitudes por requerimientos

Petición								
Tiempo	Ene	Feb	Mar	Abri	May	Jun	Total	%
Entre 0 y 3 días	183	83	86	81	87	114	634	81%
Entre 4 y 6 días	3	9	11	4	3	6	36	5%
Mayor a 6 días	25	22	6	17	34	13	117	15%
<b>Total</b>							<b>787</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo analizado, el 81% de peticiones se atendieron entre 0 y 3 días, con un total de 634 solicitudes.

Reclamo								
Tiempo	Ene	Feb	Mar	Abri	May	Jun	Total	%
Entre 0 y 3 días	11	4	1	4	12	3	35	92%
Entre 4 y 6 días	0	0	0	1	1	0	2	5%
Mayor a 6 días	0	0	0	0	1	0	1	3%
<b>Total</b>							<b>38</b>	<b>100%</b>

Se observa que el 92 % de reclamos presentados se atendieron entre 0 y 3 días, durante el periodo mencionado.



## 5. Acciones adoptadas

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.

Entre las que se tiene:

- 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 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



## 6. Acciones de control

El Consejo Profesional ha desarrollado el Gestor Electrónico de las PQRSD, el cual permite recibir y gestionar las peticiones de los usuarios. Esta aplicación web permite hacer seguimiento a la gestión oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos; así como, generar las alertas y los reportes necesarios para su seguimiento y control.