



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

# Informe de Gestión Atención al Usuario

Periodo Enero-Marzo de  
2022.



# Contenido

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

# Introducción

- Este informe tiene como fin presentar los resultados obtenidos durante la gestión de atención al usuario correspondiente al primer trimestre del año 2022, a través de los diversos canales dispuestos por el Consejo Profesional de Administración de Empresas, para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD, de los ciudadanos.
- Se busca evaluar los procesos inherentes al servicio de atención al usuario, para identificar acciones de mejora que se implementen y brindar un servicio eficiente, dando así cumplimiento a los términos institucionales y los legales aplicables.



## 1. Objetivo

Mostrar los indicadores de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados en el periodo comprendido entre enero a marzo del año 2022 con el fin de desarrollar acciones de mejora, brindando atención de calidad, orientada a satisfacer las necesidades de los usuarios, fortaleciendo la gestión de atención al ciudadano dentro del 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.

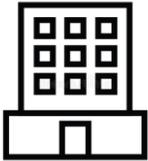


**Felicitación:** Expresión de los usuarios por satisfacción en la atención y servicios prestados.



**Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.

## 3. Canales de atención

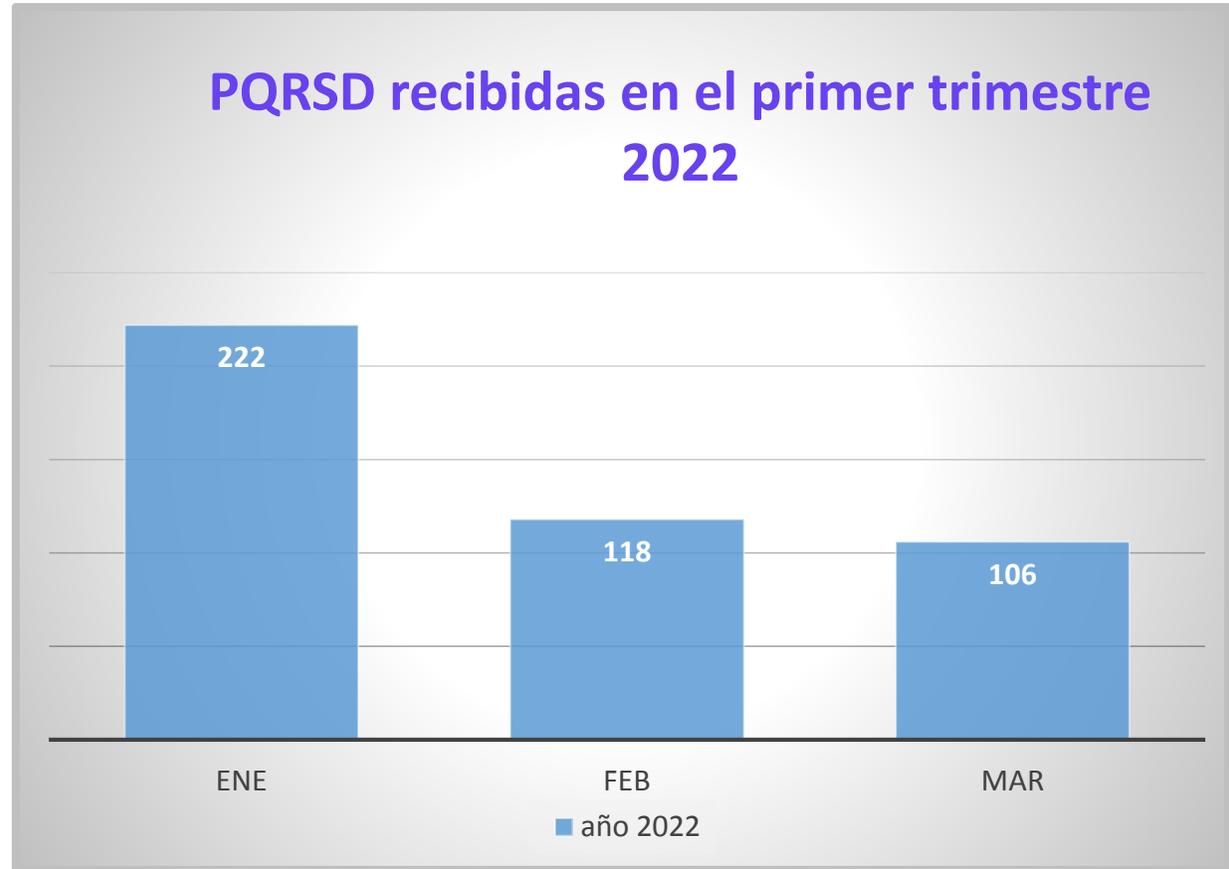
Atención virtual	Correo electrónico	Presencial	Vía telefónica
 <p>El canal de atención virtual está dispuesto en la página web, se encuentra disponible las 24 horas del día. Los requerimientos recibidos se gestionan en el horario normal de funcionamiento del Consejo; es decir, de lunes a viernes (no festivos) de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 pm a 05:00 p.m. Ruta de ingreso: <a href="https://tramites.cpae.gov.co/atencionusuario/">https://tramites.cpae.gov.co/atencionusuario/</a></p> <p>Información recibida: peticiones, denuncias quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias.</p>	 <p>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: <a href="mailto:atencionalusuario@cpae.gov.co">atencionalusuario@cpae.gov.co</a></p> <p>Información recibida: peticiones, denuncias quejas, reclamos, solicitudes de información y sugerencias.</p>	 <p>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.</p>	 <p>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.</p> <p>Las líneas de atención telefónica son las siguientes: PBX: (+571) 4841750, y las líneas móviles: 317 4309847 – 317 4353159 – 318 6723068</p> <p>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.</p>



## 4. Gestión De Atención Al Usuario Para El Periodo Enero-marzo De 2022

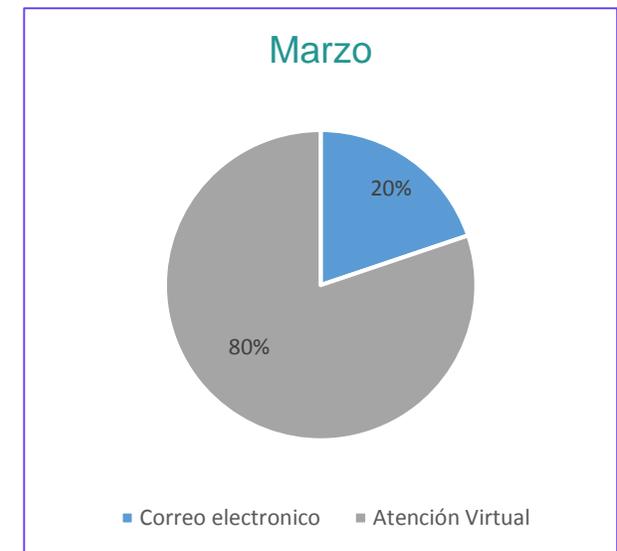
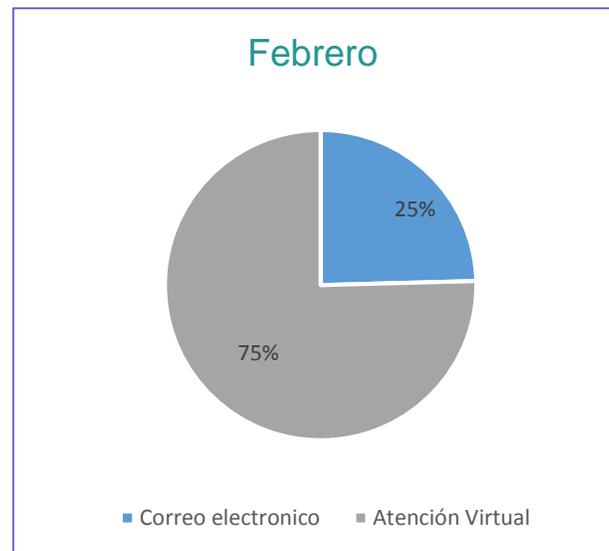
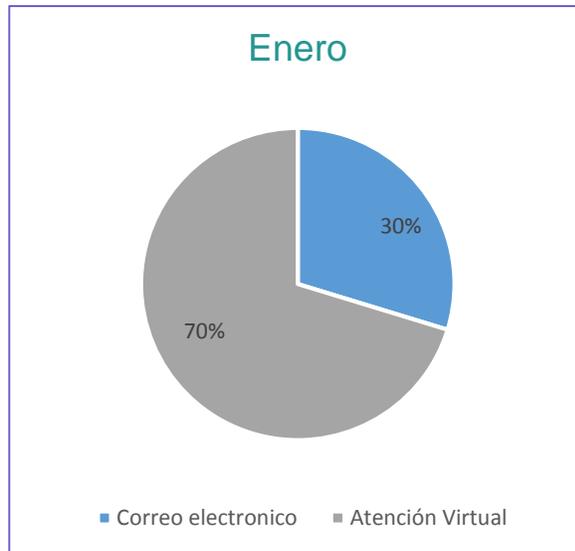


En el periodo analizado se puede evidenciar que, en enero se presentó la mayor cantidad de peticiones recibidas. Esto se debe a que en este mes se incrementa el volumen de solicitudes de matrícula profesional y la expedición de certificaciones para atender los procesos de contratación al iniciar la vigencia, y particularmente en el año 2022, la entrada en vigencia de las restricciones definidas en la Ley de Garantías.



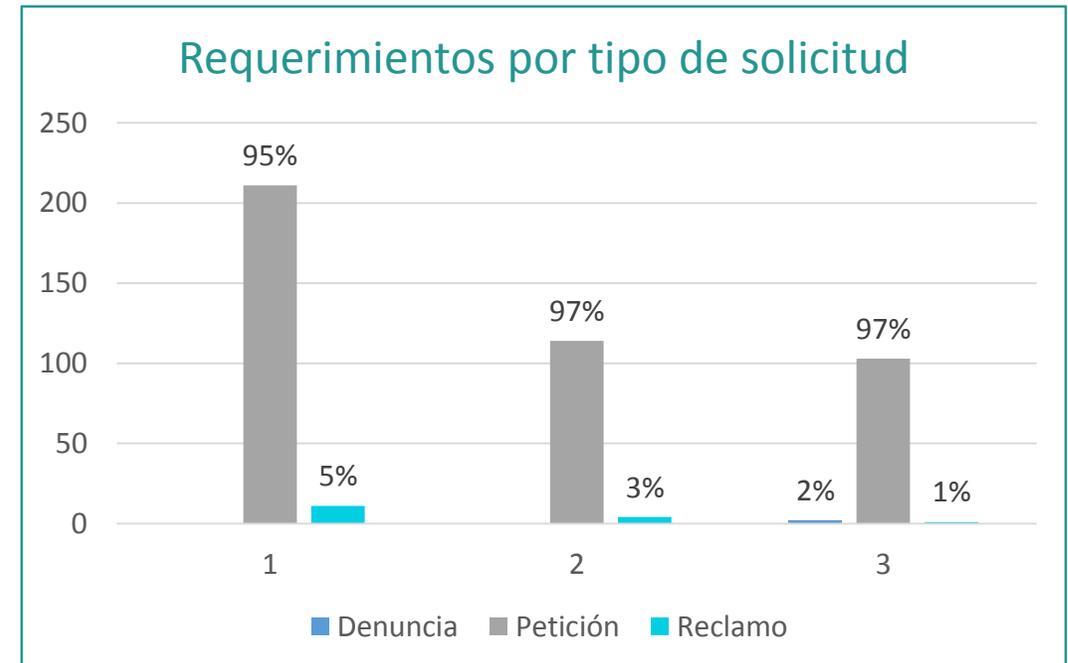
Canales de atención	Ene	Feb	Mar	Total canal
Correo electrónico	66	29	21	<b>116</b>
Atención Virtual	156	89	85	<b>330</b>
<b>Total mes</b>	<b>222</b>	<b>118</b>	<b>106</b>	<b>446</b>

Se observa que el canal atención virtual es el más utilizado para PQRSD, con un promedio del 75 por ciento en el periodo analizado.

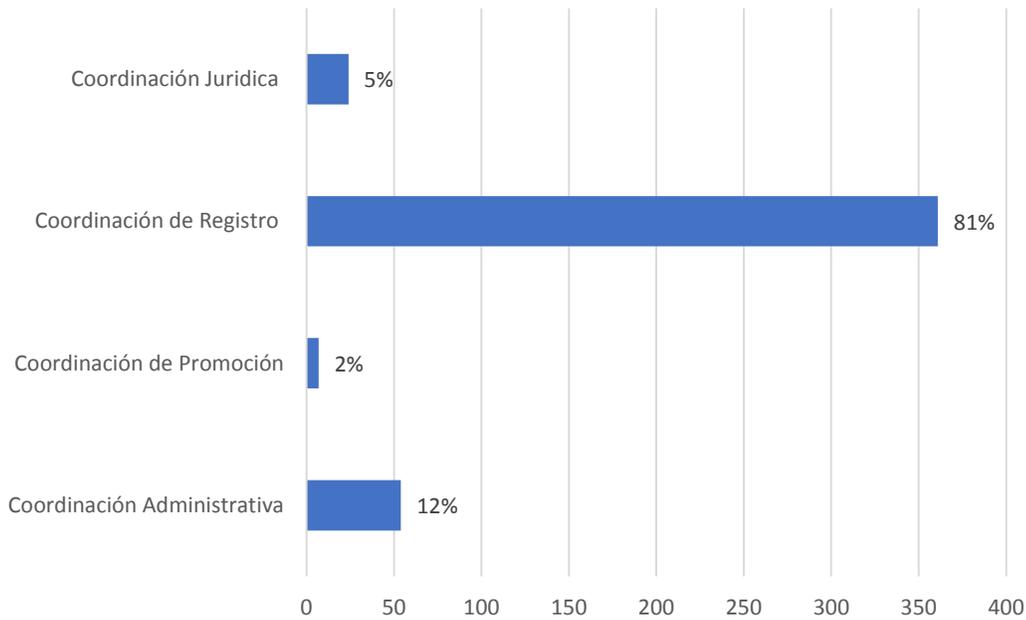


Tipo de solicitud	Ene	Feb	Mar	Total general
Denuncia			2	<b>2</b>
Petición	211	114	103	<b>428</b>
Reclamo	11	4	1	<b>16</b>
<b>Total general</b>	<b>222</b>	<b>118</b>	<b>106</b>	<b>446</b>

Las solicitudes más recibidas corresponden a peticiones con un promedio de 97 por ciento en cada mes del periodo analizado.



### Porcentaje Gestión por Coordinación



Área responsable	Ene	Feb	Mar	Total general
<b>Coordinación Administrativa</b>	18	22	14	<b>54</b>
<b>Coordinación de Promoción</b>	3	3	1	<b>7</b>
<b>Coordinación de Registro</b>	194	85	82	<b>361</b>
<b>Coordinación Jurídica</b>	7	8	9	<b>24</b>
<b>Total general</b>	<b>222</b>	<b>118</b>	<b>106</b>	<b>446</b>

El 81 por ciento de los requerimientos recibidos fueron atendidos por la coordinación de registro, ya que en su mayoría las peticiones corresponden a trámites relacionados con la solicitud y expedición de la matrícula profesional.

Peticiones	Cantidad	Porcentaje
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	78	18%
Consulta sobre el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	64	15%
Consulta sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	66	15%
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	49	11%
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	39	9%
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	40	9%
Solicitar el envío de la tarjeta profesional en formato impreso	26	6%
Solicitar la validación de los pagos realizados	20	5%
Otros	46	11%
<b>Total</b>	<b>428</b>	<b>100%</b>

Los requerimientos más significativos para las peticiones en el primer trimestre, corresponden a las solicitudes de devolución de dinero consignado a favor del Consejo, y las consultas sobre el estado de los trámites asociados con la matrícula profesional, requisitos asociados y los títulos reconocidos para el trámite.

Se recibieron 6 reclamos porque las certificaciones no fueron generadas de forma exitosa a través del Gestor de Trámites y, 3 porque los pagos no fueron validados automáticamente por el sistema.

Los 4 reclamos recibidos porque no fue enviada la tarjeta profesional en formato impreso fueron atendidos a partir de las normas que amparan la desmaterialización de documentos y la reglamentación del Consejo Profesional.

Durante el periodo evaluado no se presentan reclamos por demoras en la expedición y entrega de la tarjeta profesional, como consecuencia de la gestión que realiza el Consejo Profesional para su aprobación y la entrega de documentos en formato digital.

Reclamos	Cantidad
Demora en la entrega de la matrícula profesional	1
El pago realizado no fue validado por el sistema	3
La tarjeta profesional llegó doblada al usuario	1
La tarjeta profesional no fue enviada en formato impreso	4
No fue posible generar la certificación solicitada	6
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

Denuncias	Cantidad
Presentar denuncia contra un profesional	2

Se registraron dos denuncias en el mes de marzo con el fin de presentar denuncia contra un profesional y las cuales se asignaron al área jurídica para dar una pronta respuesta.



## Tiempo de respuesta a las solicitudes por requerimientos

Petición					
Tiempo	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
0 y 2 días	172	83	86	341	80%
3-5 días	12	7	11	30	7%
6-10 días	8	14	4	26	6%
mayor a 10 días	19	10	2	31	7%
<b>Total</b>				<b>428</b>	<b>100%</b>

El 80 por ciento de peticiones se atendieron entre 0 y 2 días, brindando así un servicio ágil a los ciudadanos.

Reclamo					
Tiempo	Enero	Febrero	Marzo	Total	%
0 y 2 días	10	4	1	15	94%
3-5 días	1			1	6%
<b>Total</b>				<b>16</b>	<b>100%</b>

El 94 por ciento de reclamos presentados se atendieron entre 0 y 2 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.