

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 1 de 11

## INTRODUCCIÓN

El Consejo Profesional ha dispuesto canales para facilitar la comunicación con sus usuarios; medios que se constituyen en herramientas para recopilar información que permite evaluar la calidad del servicio prestado; así como, identificar posibles mejoras en los procedimientos, a partir de la racionalización de los trámites, la optimización de los procesos y la implementación de tecnologías que faciliten la atención de los requerimientos de forma oportuna y con la atención de la reglamentación vigente.

La gestión oportuna y acertada de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se traduce en una oportunidad para determinar en qué medida se están atendiendo las necesidades de los usuarios, y evaluar la pertinencia y oportunidad de las soluciones entregadas.

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.

Los resultados aquí presentados recopilan los requerimientos que fueron recibidos en el Consejo Profesional de Administración de Empresas durante el año 2018, a través de los canales dispuestos para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 2 de 11

## CONTENIDO

	Página
1. Objetivo y alcance .....	3
2. Canales de atención .....	3
2.1. Atención virtual .....	3
2.2. Correo electrónico .....	3
2.3. Presencial.....	3
2.4. Vía telefónica.....	4
3. Gestión del Consejo Profesional.....	4
4. Estado de las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas.....	4
4.1. Peticiones.....	5
4.2. Sugerencias.....	6
4.3. Reclamos.....	6
4.3.1. Demora en la entrega de la tarjeta profesional .....	7
4.3.2. Validar el pago realizado .....	8
4.3.3. No han sido atendidos los trámites solicitados.....	9
4.3.4. No hay atención a los usuarios.....	9
4.3.5. Otras causas que motivaron los reclamos .....	9
5. Observaciones generales .....	9
6. Acciones adoptadas .....	10
7. Acciones de control .....	11

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 3 de 11

## 1. Objetivo y alcance

Dar a conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el año 2018, con el fin de identificar las posibles acciones de mejora sobre los servicios que presta el Consejo Profesional de Administración de Empresas; así como, en los procesos de comunicación con los usuarios.

## 2. 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:

### 2.1. Atención virtual

Este aplicativo dispuesto en la página web 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.

Ruta de ingreso: [http://cpae.gov.co/atencion\\_al\\_usuario/index.php?a=add](http://cpae.gov.co/atencion_al_usuario/index.php?a=add)

Información recibida: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

### 2.2. 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](mailto:atencionalusuario@cpae.gov.co)

### 2.3. Presencial

La persona interesada en presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia; lo puede hacer dirigiéndose directamente al Consejo Profesional de Administración de Empresas, o a través de correspondencia, 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.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 4 de 11

#### **2.4. 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 tarjeta 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.

#### **3. Gestión del Consejo Profesional**

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 tarjeta profesional, generar las certificaciones, realizar seguimiento al estado de sus requerimientos y consultar los profesionales matriculados.

Con el fin de buscar una mayor eficiencia durante la prestación del servicio, se estableció el término de diez días hábiles como el tiempo máximo para el envío de la tarjeta profesional, plazo que es contado a partir de la fecha en que fue otorgado este documento. Con relación a las certificaciones, éstas son expedidas en el mismo momento en el que queda validado el pago correspondiente.

Conforme con lo anterior, durante el año 2018 se realizaron 40 cortes de aprobación, donde se habilitaron 11.846 graduados para el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional. El tiempo promedio de envío fue de 2,6 días, tiempo contabilizado a partir de la fecha de aprobación de los documentos otorgados.

#### **4. Estado de las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas**

Durante el año 2018 se recibieron 5475 requerimientos; los cuales están conformados por las peticiones, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios, y que se encuentran relacionados, en su mayoría, con los trámites de la tarjeta profesional y la expedición de certificaciones. A continuación, se presenta su distribución:

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 5 de 11



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

#### 4.1. Peticiones

Durante el periodo evaluado, se registraron 5.095 peticiones, de las cuales el 90 por ciento fueron recibidas a través del centro de atención virtual, y el 10 por ciento, mediante correo electrónico.

Del total de las peticiones recibidas, el 90 por ciento de ellas se relacionaron con los siguientes asuntos:

Peticiones	Frecuencia	Porcentaje
Validar el pago realizado	1509	29,6%
Estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	979	19,2%
Requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	544	10,7%
Solicitar certificaciones	475	9,3%
Recuperar contraseña para ingreso al sistema	374	7,3%
Títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	203	4,0%
Orientación para realizar los trámites en línea	157	3,1%
Enviar documentos para el trámite de la Tarjeta Profesional	102	2,0%

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 6 de 11

Peticiones	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo requerido para los trámites que adelanta el Consejo	102	2,0%
Actualizar base de datos del Consejo	88	1,7%
Corregir errores de registro en el gestor	85	1,7%

El 90 por ciento de las peticiones recibidas durante el año 2018 están agrupadas en solo 11 asuntos del total de temas atendidos durante la vigencia evaluada, y que están relacionados directamente con el proceso de trámite de la matrícula profesional.

#### 4.2. Sugerencias

Durante el periodo evaluado se recibieron tres sugerencias, a través de las cuales se indica ampliar la vigencia de las certificaciones relacionadas con la tarjeta profesional; definir planes de contingencia para los momentos en los que fallen los sistemas del Consejo; ofrecer diplomados completamente virtuales para aquellas personas que no pueden tomarlos de forma presencial.

#### 4.3. Reclamos

Los reclamos recibidos en el año 2018 corresponden al 6,9 por ciento del total de los requerimientos registrados en el Consejo Profesional; de los cuales, 357 se presentaron en el Sistema de Atención Virtual, y 18 a través de correo electrónico.

A continuación se describen los conceptos por los cuales los usuarios presentaron sus reclamos durante el año 2018:

Clase de reclamo	Frecuencia	Porcentaje
Demora en la entrega de la tarjeta profesional	185	49,3%
Validar el pago realizado	102	27,2%
No han sido atendidos los trámites solicitados	30	8,0%
No hay atención a los usuarios	26	6,9%
El usuario no aparece registrado con matrícula profesional	10	2,7%
No han sido aceptados los documentos para el trámite de la Tarjeta Profesional	10	2,7%
No fue otorgada la tarjeta profesional	4	1,1%
No se ha realizado la devolución de dinero solicitada	3	0,8%

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 7 de 11

Clase de reclamo	Frecuencia	Porcentaje
Cobro de las certificaciones	2	0,5%
No fue posible la inscripción al diplomado	1	0,3%
No publicar número de cédula en la resolución	1	0,3%
Tarjeta profesional expedida con un error	1	0,3%

A partir de la frecuencia de presentación de los reclamos, se revisaron las causas que los motivaron y se registraron las siguientes:

#### **4.3.1. Demora en la entrega de la tarjeta profesional**

Durante el año 2018 se recibieron 185 reclamos por la demora en la entrega de las tarjetas profesionales, y las causas que dieron origen a estos requerimientos son las siguientes:

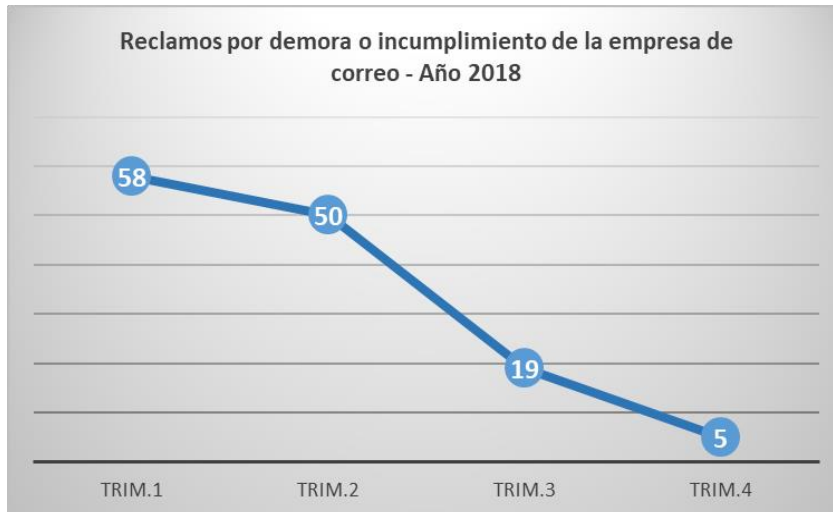
Causa del reclamo - Demora en la entrega de la tarjeta profesional	Frecuencia	Porcentaje
Demora o incumplimiento de la empresa de correo	132	71,4%
El usuario no finalizó el proceso de solicitud de forma satisfactoria	18	9,7%
La universidad no reportó oportunamente la información del graduado	17	9,2%
No se logró contactar a los usuarios para programar la entrega de los documentos	14	7,6%
Tarjeta profesional enviada dentro de los términos previstos	3	1,6%
El título no es reconocido por el Consejo Profesional	1	0,5%

La entrega de la tarjeta profesional a cada usuario se realiza de forma personalizada a través de la empresa de mensajería contratada por el Consejo 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 provocó las demoras registradas en la entrega de la tarjeta profesional; sin desconocer el incumplimiento de las citas programadas con los usuarios por parte de la empresa de correo. Estas situaciones fueron revisadas en el Consejo Profesional y comunicadas oportunamente con el fin de gestionar la entrega de los documentos a los interesados.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 8 de 11

El total de reclamaciones por demora en la entrega de las tarjetas profesionales por parte de la empresa de correo fue disminuyendo durante el año 2018, tal como indica la siguiente gráfica:



Es importante mencionar que, durante el año 2018, la entrega de las tarjetas profesionales fue realizada por dos empresas de correo diferentes, cada una prestando sus servicios por un semestre en la vigencia informada.

Otras de las causas que motivaron la presentación de reclamos por parte de los usuarios debido a la demora en la entrega de las tarjetas profesionales son las siguientes: los usuarios no terminaron de forma satisfactoria el proceso de solicitud, 18; la universidad no reportó oportunamente la información de graduados, 17; no se logró contactar a los usuarios para programar la fecha de entrega de los documentos, 14; el título del profesional no se encuentra reconocido por el Consejo Profesional, 1; y en tres de los reclamos presentados los documentos fueron enviados dentro de los términos establecidos.

#### **4.3.2. Validar el pago realizado**

Durante el año 2018 se recibieron 102 reclamos por la validación de los pagos porque en el momento en el que algunos usuarios fueron a registrar el pago, éste no fue validado de forma automática por el sistema.

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.



<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 9 de 11

- Los usuarios no esperan el tiempo establecido 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.
- Se realizan pagos fraccionados o por valores diferentes a los establecidos para los trámites.
- El sistema no permite generar dos certificaciones (vigencia y de antecedentes) con pagos realizados el mismo día.

#### **4.3.3. No han sido atendidos los trámites solicitados**

Los 30 reclamos presentados por los usuarios debido a que sus trámites no fueron atendidos, se originaron básicamente por la falta de aplicación de la totalidad de los procedimientos establecidos para la expedición de la matrícula profesional y de las certificaciones, puesto que el pago no se constituye como el único y suficiente requisito para generar los documentos solicitados.

#### **4.3.4. No hay atención a los usuarios**

Los 26 reclamos recibidos durante el año 2018 por falta de atención a los usuarios, se presentaron en los momentos de mayor congestión de los canales de atención y a la mala interpretación de la información dada por parte del Consejo Profesional; sin embargo, el Consejo procura la atención oportuna de la totalidad de los requerimientos recibidos a través de la promoción del trabajo orientado a la satisfacción de los usuarios y el respeto hacia las personas.

#### **4.3.5. Otras causas que motivaron los reclamos**

Otras causas que motivaron la presentación de reclamos por parte de los usuarios son las siguientes: no fueron aceptados los documentos para el trámite de la matrícula profesional, 10; los profesionales matriculados no aparecen registrados en la base de datos, 10; no fue otorgada la matrícula profesional, 4; cobro de las certificaciones, 2; no se realizó oportunamente la devolución de dinero solicitada, 3; no fue posible la inscripción a uno de los diplomados, 1; se publican las resoluciones de aprobación de la matrícula profesional con el número de cédula de los graduados, 1; tarjeta profesional expedida con un error, 1.

### **5. Observaciones generales**

El tiempo promedio de respuesta a los requerimientos recibidos durante el transcurso del año 2018 se presenta a continuación, encontrándose expresado en días hábiles para cada uno de los intervalos señalados:

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 10 de 11

Tiempo promedio de respuesta	Peticiones 2018	%	Reclamos 2018	%
Entre 0 y 3 días	4307	84,53%	230	61,33%
Entre 4 y 6 días	353	6,93%	43	11,47%
Entre 7 y 10 días	292	5,73%	50	13,33%
Mayor a 10 días	143	2,81%	52	13,87%
Requerimientos pendientes de cerrar	0		0	

Durante el periodo evaluado no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción en el Consejo Profesional que involucre al personal vinculado a la entidad.

Durante el año 2018 se han recibido 3 mensajes felicitando al Consejo Profesional por la calidad del servicio prestado a los usuarios.

## 6. 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 tarjeta profesional. Estas acciones se relacionan a continuación:

- 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 tarjeta profesional;
  - ✓ El listado de las profesiones que no son reconocidas por el Consejo Profesional para la expedición de la tarjeta profesional;
  - ✓ 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 tarjeta 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.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas y reclamos	Fecha: 30 de mayo de 2019
	Página 11 de 11

- Divulgar en la página web el listado de las matrículas profesionales otorgadas con cada corte de aprobación junto con las resoluciones por medio de las cuales fueron otorgadas.
- Actualizar el funcionamiento del gestor virtual de trámites de tal manera que se facilite a los usuarios el proceso de registro y la expedición de las certificaciones.
- Enviar comunicaciones electrónicas a las universidades para verificar la información académica que aportan los usuarios, con el fin de hacer más eficiente el flujo de la información entre el Consejo Profesional y las instituciones de educación superior, buscando prevenir demoras en el proceso de expedición de la matrícula profesional.
- Contactar vía telefónica y a través de correo electrónico a los usuarios que tienen documentos pendientes en el registro de su solicitud de la tarjeta profesional, esto con el fin de que finalicen el proceso y continuar con la aprobación según el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Actualizar el listado de las preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas.

## **7. 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.

Elaboró

**JOSÉ GREGORIO LEANDRO VIASÚS**  
Coordinador de Registro  
Mayo de 2019