

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 1 de 13	

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 primer cuatrimestre del año 2018, a través de los canales dispuestos para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 2 de 13	

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.....	7
4.3. Reclamos	7
4.3.1. Demora en la entrega de la tarjeta profesional	8
4.3.2. Validar el pago realizado	10
4.3.3. No hay atención a los usuarios	10
4.3.4. No han sido generados los certificados solicitados.....	11
4.3.5. No han sido aceptados los documentos para el trámite de la T. P.	11
5. Observaciones generales	11
6. Acciones adoptadas.....	12
7. Acciones de control	13

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 3 de 13	

1. Objetivo y alcance

Dar a conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de 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://www.cpae.gov.co/atencion_al_usuario/index.php?a=add

Información recibida: peticiones, sugerencias, reclamos y quejas

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

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.

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 4 de 13	

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 los primeros cuatro meses del año 2018 se realizaron 13 cortes de aprobación, donde se habilitaron 3.442 graduados para el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional. El tiempo promedio de envío de los documentos aprobados fue de 2 días hábiles, 1 día menos con relación al tiempo registrado en el primer cuatrimestre del año 2017.

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

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y abril de 2018 se recibieron 2290 requerimientos; 412 más con relación al mismo periodo en el año 2017, donde fueron recibidos 1878. Estos requerimientos están conformados por las peticiones, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios, y que se

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 5 de 13	

encuentran relacionados, en su mayoría, con los trámites de la tarjeta profesional y la expedición de certificaciones.

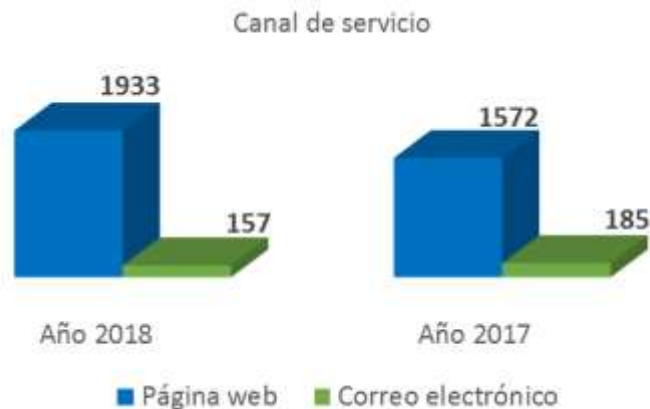
A continuación se presenta un resumen comparativo de los requerimientos recibidos durante el primer cuatrimestre de los años 2018 y 2017.

Total requerimientos recibidos año 2018



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

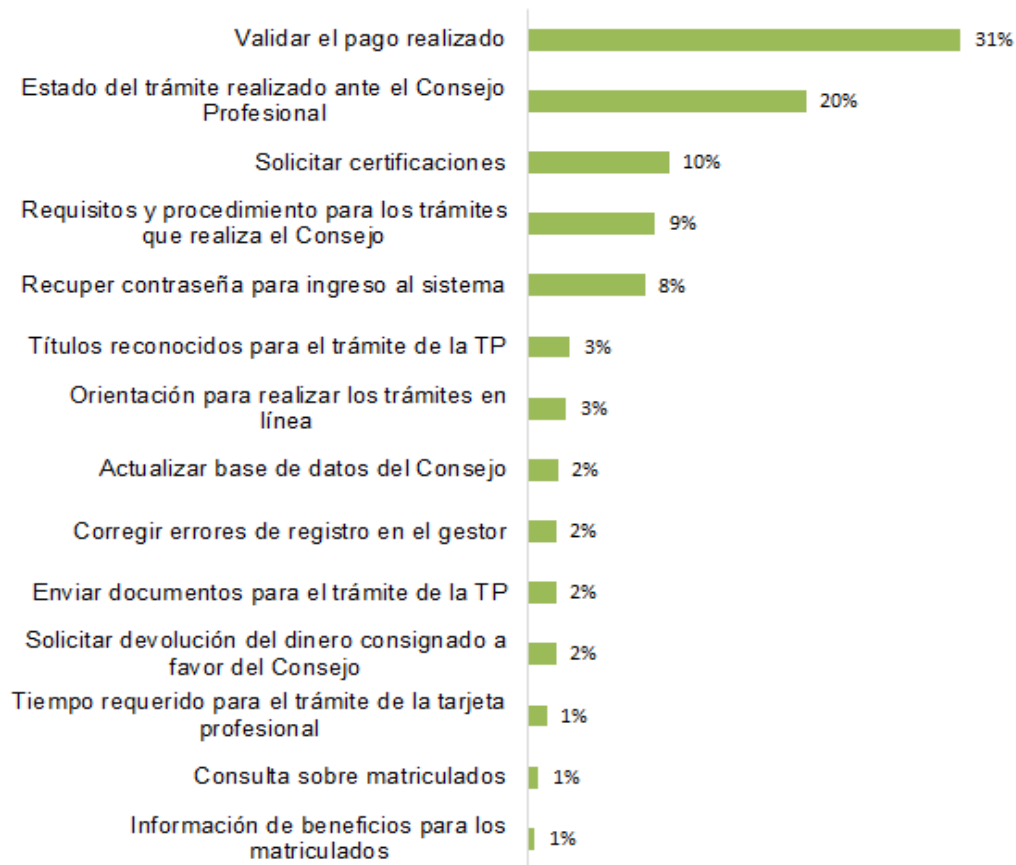


Durante el periodo evaluado, el 92 por ciento de las peticiones fueron recibidas a través del centro de atención virtual, y el 8 por ciento, por correo electrónico; mientras que en el año 2017 fue del 89 por ciento y del 11 por ciento respectivamente.

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 6 de 13	

Del total de las peticiones recibidas, el 95 por ciento de ellas se relacionaron con los siguientes asuntos:

Frecuencia de las peticiones recibidas



De manera comparativa, a continuación se presenta la relación de las peticiones recibidas durante los periodos de enero a abril de los años 2018 y 2017:

Asunto de las peticiones	Año 2018	Año 2017	Variación %
Validar el pago realizado	647	565	15%
Estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	416	258	61%
Solicitar certificaciones	211	162	30%
Requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	190	150	27%
Recuperar contraseña para ingreso al sistema	175	133	32%
Títulos reconocidos para el trámite de la T. P.	63	91	-31%

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 7 de 13	

Asunto de las peticiones	Año 2018	Año 2017	Variación %
Orientación para realizar los trámites en línea	58	61	-5%
Actualizar base de datos del Consejo	45	44	2%
Corregir errores de registro en el gestor	42	37	14%
Enviar documentos para el trámite de la T. P.	42	41	2%
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	42	46	-9%
Tiempo requerido para el trámite de la tarjeta profesional	28	46	-39%
Consulta sobre matriculados	15	10	50%
Información de beneficios para los matriculados	11	1	1000%

A partir de la comparación realizada sobre los requerimientos atendidos en el primer cuatrimestre del año 2018, se observó una tendencia similar con relación a los resultados observados durante el mismo periodo en el año 2017. Las solicitudes que presentaron un mayor incremento en la frecuencia de atención son las consultas sobre el estado de los tramites realizados, la solicitud de certificaciones, conocer los requisitos y procedimientos sobre los trámites que realiza el Consejo, recuperar los datos de ingreso al gestor de trámites.

4.2. Sugerencias

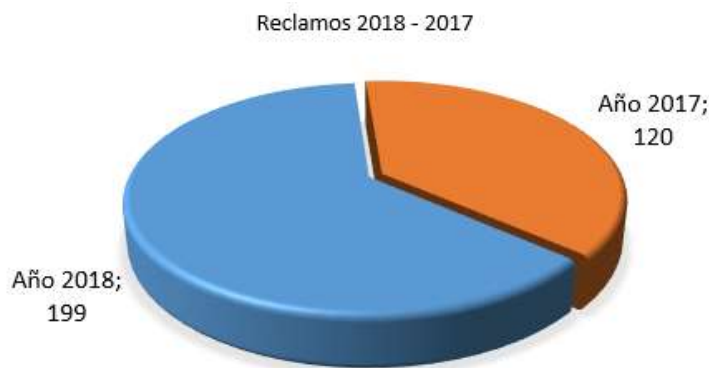
Durante el periodo evaluado se recibió una sugerencia, en la cual se indica que la vigencia de las certificaciones expedidas por el Consejo sea mayor a tres meses.

4.3. Reclamos

Los reclamos corresponden al 8,7 por ciento del total de los requerimientos recibidos en el Consejo Profesional; de los cuales, 187 se presentaron en el Sistema de Atención Virtual, y 12 a través de correo electrónico.

El total de reclamos presentados por los usuarios en el primer cuatrimestre del año 2018 fue de 199, mientras que para el mismo periodo del año 2017 fue de 120; esto representa un incremento del 66 por ciento entre los periodos evaluados.

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 8 de 13	



A continuación se describen los conceptos por los cuales los usuarios presentaron sus reclamos durante los primeros cuatro meses de los años 2018 y 2017:

Concepto del reclamo	Total año 2018	Total año 2017
Demora en la entrega de la T. P.	101	45
Validar el pago realizado	49	30
No hay atención a los usuarios	17	4
No han sido generados los certificados solicitados	14	4
No han sido aceptados los documentos para el trámite de la T. P.	9	3
Error en la expedición de los documentos	5	7
Cobro de las certificaciones	1	0
Devolución incompleta del valor consignado	1	0
Mal servicio prestado en la expedición de las certificaciones	1	0
No le fue entregada la tarjeta profesional	1	0

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 primer cuatrimestre del año 2018 se recibieron 101 reclamos por la demora en la entrega de la tarjeta profesional; mientras que en el año 2017 fueron recibidos 45. Este incremento fue dado principalmente por la insistencia de los usuarios en recibir su tarjeta profesional de forma inmediata para atender requisitos

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 9 de 13	

contractuales; especialmente, con la entrada en vigencia de la ley de garantías en el mes de enero de 2018.

Las causas que generaron la demora en la entrega de las tarjetas profesionales son las siguientes:

Causa de la demora en la entrega de la T. P.	Total año 2018	Total año 2017
Demora e incumplimiento de la empresa de correo	75	25
La universidad no ha reportado la información del graduado	10	1
No ha sido posible contactar al usuario	9	1
Documentos incompletos para el trámite	5	17
El usuario no tenía cédula de ciudadanía	1	0
Tarjeta profesional enviada dentro de los términos previstos	1	0

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 a la empresa prestadora del servicio de mensajería con el fin de gestionar la entrega de los documentos a los interesados.

Durante el periodo evaluado se recibieron 15 reclamos por causas atribuibles directamente a los usuarios. De estos reclamos; en 9 de los casos, se debió por la imposibilidad de contactar a los destinatarios para agendar la cita y realizar la entrega; 5 de los usuarios no habían finalizado el proceso de registro para aprobar la matrícula profesional; y 1 usuario no tenía el documento de identificación en el momento de la cita para la entrega de los documentos aprobados.

Con relación al reporte de la información de graduados que deben realizar las instituciones de educación superior, se recibieron 10 reclamos por la falta de estos

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 10 de 13	

registros, y que son primordiales para verificar los datos académicos que indican los graduados en sus solicitudes de matrícula profesional.

4.3.2. Validar el pago realizado

Durante el periodo evaluado del año 2018 se recibieron 49 reclamos porque en el momento en el que algunos usuarios fueron a registrar el pago en su solicitud, esta transacción no aparecía cargada en el sistema. Con relación al total de requerimientos presentados en el año 2017, se tiene un incremento de 19 reclamos por esta misma causa.

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.
- 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 hay atención a los usuarios

Los reclamos presentados por los usuarios por la falta de atención a través de los canales de atención tuvieron origen básicamente en el mes de enero de 2018, tiempo en el cual las solicitudes de matrícula profesional y la expedición de certificaciones tuvieron una mayor demanda, dada la entrada en vigencia de la ley de garantías.

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 11 de 13	

4.3.4. No han sido generados los certificados solicitados

Estos 14 reclamos se originaron porque los usuarios se limitaron a realizar el pago para la expedición de las certificaciones; sin embargo, no siguieron el procedimiento establecido para generar estos documentos directamente en el gestor de trámites.

4.3.5. No han sido aceptados los documentos para el trámite de la T. P.

Los reclamos recibidos por la devolución de documentos obedece al incumplimiento de los requisitos establecidos para el trámite de la tarjeta profesional, especialmente con las fotocopias de las actas de grado y los diplomas que son cargados sin la anotación del registro del título profesional.

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:

Tiempo promedio de respuesta	Peticiones 2018	%	Peticiones 2017	%	Reclamos 2018	%	Reclamos 2017	%
Entre 0 y 3 días	1563	74,78%	1538	87,54%	119	59,80%	93	77,50%
Entre 4 y 6 días	200	9,57%	132	7,51%	29	14,57%	13	10,83%
Entre 7 y 10 días	232	11,10%	73	4,15%	26	13,07%	8	6,67%
Mayor a 10 días	95	4,55%	14	0,80%	25	12,56%	6	5,00%
Requerimientos pendientes de cerrar	0		0		0	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 2 mensajes felicitando al Consejo Profesional por la calidad del servicio prestado a los usuarios.

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 12 de 13	

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.
- 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. Esta tarea se encuentra en proceso de desarrollo de los últimos requerimientos para entrar en operación con la nueva solución tecnológica.
- La segunda versión del gestor de trámites permitirá a los usuarios generar los certificados de vigencia y de antecedentes el mismo día de forma directa sin importar que el pago se haya realizado en la misma fecha.

INFORME Estado de las peticiones, reclamos y quejas	Proceso:	Evaluación de la Gestión
	Fecha: 27 de julio de 2018	
	Página 13 de 13	

- 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 oportuna 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
Julio de 2018