

| | |
|--|---------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">INFORME</p> <p>Estado de las peticiones, quejas y reclamos</p> | <p>Fecha: 08 de noviembre de 2019</p> |
| | <p>Página 1 de 11</p> |

INTRODUCCIÓN

Los resultados dados a conocer en el presente documento recopilan los requerimientos que fueron recibidos en el Consejo Profesional de Administración de Empresas durante los meses de mayo, junio, julio y agosto del año 2019, a través de los canales dispuestos para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.

La evaluación de los resultados alcanzados durante la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias permiten determinar en qué medida se están atendiendo las necesidades de los usuarios, e identificar las acciones que sean requeridas para el mejoramiento continuo durante la prestación del servicio.

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME | Fecha: 08 de noviembre de 2019 |
| Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Página 2 de 11 |

CONTENIDO

| | Página |
|--|--------|
| 1. Objetivo y alcance | 3 |
| 2. Términos y definiciones | 3 |
| 3. Canales de atención | 3 |
| 3.1. Atención virtual | 3 |
| 3.2. Correo electrónico | 4 |
| 3.3. Presencial..... | 4 |
| 3.4. Vía telefónica..... | 4 |
| 4. Gestión del Consejo Profesional..... | 4 |
| 4.1. Prestación del servicio..... | 4 |
| 4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados..... | 5 |
| 5. Estado de las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas..... | 5 |
| 5.1. Peticiones..... | 6 |
| 5.2. Reclamos | 7 |
| 5.2.1. Demora en la entrega de la tarjeta profesional | 7 |
| 5.2.2. Validar el pago realizado | 8 |
| 5.2.3. Otras causas que motivaron los reclamos | 9 |
| 5.3. Sugerencias..... | 9 |
| 5.4. Quejas | 9 |
| 6. Observaciones generales | 9 |
| 7. Acciones adoptadas | 10 |
| 8. Acciones de control | 11 |

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Fecha: 08 de noviembre 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 segundo cuatrimestre del año 2019, 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. Términos y definiciones

Los términos propios del presente informe se describen a continuación:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

En atención a lo establecido en el Manual de Operación del Consejo Profesional, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios serán atendidos de manera precisa, completa, oportuna y confiable, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la entidad y con la aplicación de los términos vigentes de ley.

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

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://atencionalusuario.cpae.gov.co/index.php?a=add>

Información recibida: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Fecha: 08 de noviembre de 2019 |
| | Página 4 de 11 |

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, los días lunes a viernes (no festivos) de 07:30 a.m. a 05:00 p.m.

Dirección: atencionalusuario@cpae.gov.co

3.3. Presencial

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

3.4. 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.

4. Gestión del Consejo Profesional

Durante el segundo cuatrimestre del año 2019, se alcanzaron los siguientes resultados asociados 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 sus solicitudes de otorgamiento de la tarjeta profesional, generar las certificaciones, realizar seguimiento al estado de sus requerimientos y consultar los profesionales matriculados.

Desde el mes de marzo de 2019, las certificaciones de vigencia de la matrícula profesional, junto con la de antecedentes disciplinarios, fueron consolidadas en un solo documento para

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Fecha: 08 de noviembre de 2019 |
| | Página 5 de 11 |

hacer más eficiente el proceso de su expedición hacia los usuarios, dadas las dificultades que se venían presentando en el momento del trámite.

Así mismo, en el mes de julio de 2019, se integró a la base de datos del Consejo Profesional, el registro de los administradores de empresas agropecuarias que fueron matriculados en el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería. Esta integración permite que la totalidad de los matriculados puedan generar sus certificaciones a través de la página web, sin realizar procedimientos adicionales para obtener sus documentos.

Los cambios realizados y las soluciones implementadas permiten que los usuarios tengan acceso a los servicios asociados con la matrícula profesional de forma ágil y segura; así mismo, los procesos internos se ven beneficiados gracias a la inclusión de herramientas que facilitan el manejo de la información para brindar un servicio que atienda las necesidades de los interesados.

4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados

A partir de lo establecido en el Acuerdo 01 de 2014, el término máximo establecido para el envío de las matrículas profesionales es de 10 (diez) días hábiles, plazo que es contado a partir de la fecha en la que fueron otorgados estos documentos.

Conforme con lo anterior, durante el primer cuatrimestre del año 2019 se realizaron 15 cortes de aprobación, donde se habilitaron 4.329 graduados para el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional.

Para el segundo cuatrimestre de 2019, se realizaron 17 cortes de aprobación, donde fueron matriculados 3.863 profesionales.

El tiempo promedio de envío de las matrículas profesionales, para los dos cuatrimestres, es de 2 días hábiles, tiempo contabilizado a partir de la fecha de aprobación de los documentos otorgados.

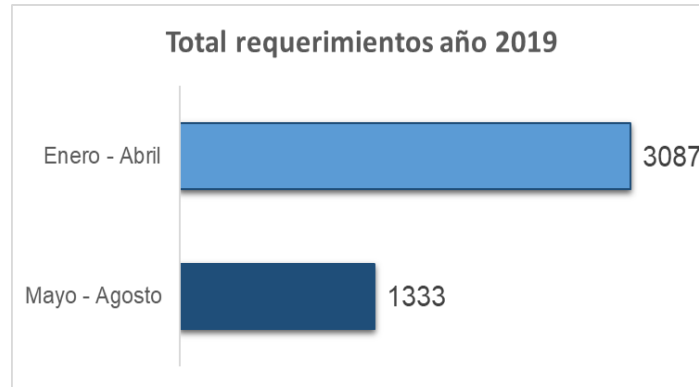
Con relación a las certificaciones, éstas son expedidas en el mismo momento en el que queda validado el pago correspondiente.

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

En el segundo cuatrimestre del año 2019 se recibieron 1.333 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.

Al finalizar el segundo cuatrimestre, se tiene una reducción igual a 1754 solicitudes con relación al primer cuatrimestre de 2019, donde se recibieron 3.087 requerimientos.

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Fecha: 08 de noviembre de 2019 |
| | Página 6 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.

5.1. Peticiones

Durante el periodo evaluado, se registraron 1317 peticiones, de las cuales el 66 por ciento fueron recibidas a través del centro de atención virtual, y el 34 por ciento, mediante correo electrónico.

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

| Peticiones | Mayo - Agosto | Enero - Abril | Variación |
|---|---------------|---------------|-----------|
| Solicitar certificaciones | 475 | 1244 | -62% |
| Requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo | 249 | 268 | -7% |
| Validar el pago realizado | 113 | 499 | -77% |
| Estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional | 109 | 255 | -57% |
| Orientación trámites en línea | 76 | 157 | -52% |
| Títulos reconocidos para el trámite de la T. P. | 66 | 69 | -4% |
| Recuperar datos de ingreso | 47 | 251 | -81% |
| Medios de pago del Consejo | 39 | 27 | 44% |
| Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo | 28 | 39 | -28% |
| Tiempo requerido para el trámite de la tarjeta profesional | 22 | 34 | -35% |
| Enviar documentos para el trámite de la T. P. | 19 | 43 | -56% |
| Consulta sobre matriculados | 8 | 10 | -20% |

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Fecha: 08 de noviembre de 2019 |
| | Página 7 de 11 |

El 95 por ciento de las peticiones recibidas durante el segundo cuatrimestre del año 2019 están agrupadas en solo 12 asuntos del total de los temas atendidos durante el periodo evaluado, y que están relacionados directamente con el proceso de trámite de la matrícula profesional.

Sobresalen en este numeral, las solicitudes de certificaciones, los requerimientos para validar los pagos realizados, y las consultas asociadas con los requisitos, procedimientos y el estado de los trámites que realiza el Consejo.

Es importante mencionar que, adicional a los cambios descritos en el numeral 3.1 del presente informe, el Consejo Profesional ha realizado cambios en la página web, para buscar que la información allí publicada permita una mejor comprensión de los procedimientos propios del trámite de la tarjeta profesional.

5.2. Reclamos

En el segundo cuatrimestre del año 2019 se registraron 16 reclamos, valor que corresponde al 1,2 por ciento del total de los requerimientos registrados en el Consejo Profesional; los cuales, se presentaron en su totalidad en el Sistema de Atención Virtual.

Durante el primer cuatrimestre del año 2019 se recibieron 75 reclamos, valor que indica una disminución del 79 por ciento con relación al periodo evaluado.

A continuación se describen los conceptos por los cuales los usuarios presentaron sus reclamos durante el segundo cuatrimestre del año 2019:

| Asunto del reclamo | Mayo - Agosto | Enero - Abril | Variación |
|--|---------------|---------------|-----------|
| Demora en la entrega de la T. P. | 8 | 37 | -78% |
| Validar el pago realizado | 5 | 11 | -55% |
| Cobro de las certificaciones | 1 | 0 | |
| Error en la expedición de la tarjeta profesional | 1 | 0 | |
| Mala atención a los usuarios | 1 | 18 | -94% |

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

5.2.1. Demora en la entrega de la tarjeta profesional

Para el segundo cuatrimestre de 2019, se tienen registrados 8 reclamos por la demora en la entrega de las tarjetas profesionales, y las causas que dieron origen a estos requerimientos son las siguientes:

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Fecha: 08 de noviembre de 2019 |
| | Página 8 de 11 |

| Causa del reclamo - Demora en la entrega de la tarjeta profesional | Mayo - Agosto | Enero - Abril | Variación |
|--|---------------|---------------|-----------|
| Demora de la empresa de correo | 3 | 19 | -84% |
| El usuario no finalizó el proceso de registro | 3 | 9 | -67% |
| No hay reporte de graduados para confirmar el título profesional | 2 | 4 | -50% |

El Consejo Profesional realiza la entrega de las tarjetas profesionales de forma personalizada a través de una empresa de mensajería contratada 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 dio origen a las demoras registradas en la entrega de la tarjeta profesional por parte de la empresa de correo, y que corresponden a los 3 reclamos recibidos durante el periodo evaluado. Cada uno de estos requerimientos fueron revisados y atendidos hasta verificar la entrega de los documentos a los destinatarios.

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, 3; y los dos reclamos restantes fueron dados porque la universidad no reportó oportunamente la información de sus graduados.

5.2.2. Validar el pago realizado

En el segundo cuatrimestre del año 2019 se recibieron 5 reclamos porque el sistema no validó automáticamente la consignación realizada.

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.
- Se realizan pagos fraccionados o por valores diferentes a los establecidos para los trámites.
- Los usuarios no esperan el tiempo indicado 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.

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Fecha: 08 de noviembre de 2019 |
| | Página 9 de 11 |

5.2.3. Otras causas que motivaron los reclamos

Los tres reclamos diferentes a la demora en la entrega de la tarjeta profesional y a la validación de los pagos, se dieron por el cobro de las certificaciones, el error presentado en la expedición de una tarjeta profesional y, en un caso por la mala atención a los usuarios.

5.3. Sugerencias

En los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2019 no se registraron sugerencias por parte de los usuarios del Consejo Profesional.

5.4. Quejas

Desde el 01 de enero de 2019 y hasta el 31 de agosto de 2019, no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción que involucre al personal vinculado al Consejo Profesional de Administración de Empresas.

6. Observaciones generales

La frecuencia de presentación de las peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios durante el segundo cuatrimestre del año 2019, tiende a reducir según las cifras dadas a conocer en el presente informe. Aunque los asuntos permanecen constantes, 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.

El tiempo promedio de respuesta a los requerimientos recibidos durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2019 se presenta a continuación, encontrándose expresado en días hábiles para cada uno de los intervalos señalados:

Tiempo utilizado para la atención de las peticiones:

| Tiempo promedio de respuesta | Peticiones | | | |
|-------------------------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | Mayo - Agosto | % | Enero - Abril | % |
| Entre 0 y 3 días | 1283 | 97% | 1998 | 66% |
| Entre 4 y 6 días | 17 | 1% | 567 | 19% |
| Entre 7 y 10 días | 7 | 1% | 180 | 6% |
| Mayor a 10 días | 9 | 1% | 266 | 9% |
| Requerimientos pendientes de cerrar | 1 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 1317 | 100% | 3011 | 100% |

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Fecha: 08 de noviembre de 2019 |
| | Página 10 de 11 |

Tiempo utilizado para la atención de los reclamos:

| Tiempo promedio de respuesta | Reclamos | | | |
|-------------------------------------|---------------|------|---------------|------|
| | Mayo - Agosto | % | Enero - Abril | % |
| Entre 0 y 3 días | 14 | 88% | 50 | 67% |
| Entre 4 y 6 días | 1 | 6% | 6 | 8% |
| Entre 7 y 10 días | 0 | 0% | 10 | 13% |
| Mayor a 10 días | 1 | 6% | 9 | 12% |
| Requerimientos pendientes de cerrar | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 16 | 100% | 75 | 100% |

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 tarjeta profesional. Estas acciones se relacionan a continuación:

- Actualizar el gestor virtual de trámites para mejorar la funcionalidad de la aplicación durante la ejecución de los procesos asociados a 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 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 las resoluciones por medio de las cuales fueron otorgadas las matrículas profesionales.

| | |
|---|--------------------------------|
| INFORME Estado de las peticiones, quejas y reclamos | Fecha: 08 de noviembre de 2019 |
| | Página 11 de 11 |

- 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.
- Unificar en un solo documento las certificaciones de vigencia de la matrícula profesional junto con la de antecedentes disciplinarios.
- Generar un módulo de certificaciones para que los profesionales matriculados puedan generar los certificados de vigencia y de antecedentes profesionales sin necesidad de registrar datos de usuario y contraseña, para facilitar la expedición de dichos documentos.
- Integrar a la base de datos del Consejo Profesional, el registro de los administradores de empresas agropecuarias que fueron matriculados en el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería. Esta integración permite que la totalidad de los matriculados puedan generar sus certificaciones a través de la página web, sin realizar procedimientos adicionales para obtener sus documentos.
- Actualizar el listado de las preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas.

8. 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
Noviembre de 2019