

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 1 de 15

## INTRODUCCIÓN

Los resultados dados a conocer en el presente documento recopilan los requerimientos que fueron recibidos en el Consejo Profesional de Administración de Empresas, a través de los canales dispuestos para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD – que fueron radicadas por los usuarios durante el año 2020.

La evaluación de los resultados alcanzados durante la gestión de las PQRSD aporta información de gran relevancia para determinar en qué medida se están atendiendo las necesidades de los usuarios, y si se está dando cumplimiento a los términos institucionales y los legales aplicables, con el fin de identificar las acciones que sean requeridas para el mejoramiento continuo de los procesos asociados con la prestación del servicio.

Antes de la presentación del estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y las denuncias radicadas en los canales de atención durante la vigencia 2020, es necesario aclarar que, en el informe con corte a agosto de 2020, para los meses de enero, febrero, marzo y abril la información reportada se encuentra duplicada, particularmente en el total de las peticiones y los reclamos radicados por los usuarios. Esta situación es aclarada en el presente informe.

<b>INFORME</b>	Fecha: 08 de febrero de 2021
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 2 de 15

## CONTENIDO

	Página
1. Objetivo y alcance .....	3
2. Términos y definiciones .....	3
3. Canales de atención .....	4
3.1. Atención virtual .....	4
3.2. Correo electrónico .....	4
3.3. Presencial.....	4
3.4. Vía telefónica.....	5
4. Gestión del Consejo Profesional.....	5
4.1. Prestación del servicio.....	5
4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados.....	6
5. Estado de las peticiones, sugerencias, reclamos y quejas.....	7
5.1. Canales de atención.....	7
5.2. Responsables de la atención de las PQRSD.....	7
5.3. Estado de las peticiones.....	8
5.4. Estado de los reclamos .....	9
5.4.1. Demora en la entrega de la matrícula profesional.....	11
5.4.2. Validar el pago realizado .....	12
5.5. Sugerencias.....	12
5.6. Quejas.....	12
5.7. Denuncias .....	12
6. Observaciones generales .....	13
7. Acciones adoptadas .....	14
8. Acciones de control .....	15

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 3 de 15

## 1. Objetivo y alcance

Dar a conocer el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el año 2020, con el fin de identificar las posibles acciones de mejora sobre los procesos asociados con la prestación del servicio del Consejo Profesional de Administración de Empresas; así como, en la 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 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.

**Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Las PQRSD presentadas por los usuarios serán atendidos de manera precisa, completa, oportuna y confiable, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos en la entidad y con la aplicación de los términos vigentes de ley.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 4 de 15

### 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



El canal de atención virtual se encuentra 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, 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, sugerencias y denuncias.

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

Información recibida: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

#### 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.

A partir de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, como consecuencia de la pandemia generada por el COVID – 19, la atención de forma presencial a los usuarios se dio hasta el día 19 de marzo de 2020; de ahí en adelante, y con el levantamiento de las restricciones en la movilidad, la atención presencial se dio durante dos días a la semana, hasta la fecha de cierre del periodo informado.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 5 de 15

### 3.4. Vía telefónica



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

Líneas móviles: 317 4309847 – 317 4353159 – 318 6723068

Como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, la atención a los usuarios a través de la línea PBX se dio hasta el día 19 de marzo de 2020. A partir de esta fecha y hasta el día de cierre del periodo informado, la atención telefónica se ha brindado a través de las líneas móviles.

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 año 2020, se alcanzaron los siguientes resultados en 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 los siguientes trámites:

- Presentar las solicitudes de otorgamiento de la matrícula profesional por primera vez
- Generar las certificaciones de vigencia y antecedentes de la matrícula profesional
- Generar las certificaciones de trámite de la matrícula profesional
- Solicitar el duplicado o el cambio de la matrícula profesional
- Realizar seguimiento al estado de los trámites asociados con la matrícula profesional
- Consultar los profesionales matriculados
- Verificar la autenticidad de las certificaciones generadas

A partir del mes de abril de 2020, el Consejo Profesional dispuso la tarjeta profesional en formato digital, a través del perfil de usuario de cada uno de los profesionales matriculados.

Para descargar la tarjeta profesional digital, cada usuario registrado deberá validarse para ingresar al Gestor de Trámites, y a través de su perfil de usuario, descargar el archivo.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 6 de 15

El desarrollo de la tarjeta profesional en formato digital, le permite al Consejo Profesional de Administración de Empresas continuar con el trabajo que viene realizando para optimización de los procesos asociados con la prestación del servicio, de tal manera que, éstos sean llevados en su totalidad a los usuarios de forma cien por ciento virtual, atendiendo los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.

En cumplimiento del Acuerdo 01 de 2020, desde el 14 de septiembre de 2020, el Consejo Profesional viene expidiendo de forma gratuita las certificaciones de vigencia y de antecedentes disciplinarios, las certificaciones de trámite y la expedición de los conceptos; trámites que están relacionados directamente con el proceso de solicitud y otorgamiento de la matrícula profesional.

#### **4.2. Tiempos de respuesta frente a los trámites solicitados**

A partir de lo reglamentado 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 año 2020, se realizaron 49 cortes de aprobación, con un promedio de 5 días hábiles transcurridos entre cada corte. Durante la vigencia informada se habilitaron 12,733 graduados para el ejercicio de las profesiones reconocidas por el Consejo Profesional.

Con la implementación de la tarjeta profesional en formato digital, los profesionales matriculados pudieron acceder, a través de su perfil de usuario, a su tarjeta profesional desde el mismo momento en que la matrícula profesional cambió a estado vigente, novedad que ocurre entre uno o dos días hábiles después de expedida la resolución mediante la cual se otorga este requisito para el ejercicio de la profesión de Administración en Colombia.

El tiempo promedio de envío de las tarjetas profesionales en formato físico durante el año 2020 fue de 10 días hábiles. Por causa de las restricciones de movilidad a nivel nacional con ocasión de la pandemia derivada del COVID – 19, los envíos no pudieron realizarse en un menor tiempo.

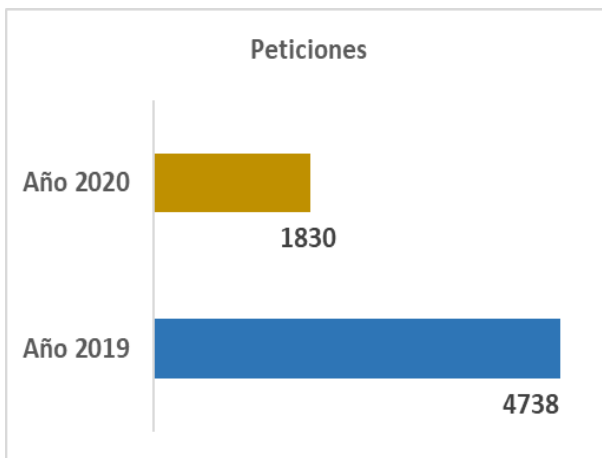
Las certificaciones fueron expedidas en el mismo momento en el que quedaron validados los pagos correspondientes; desde el 14 de septiembre de 2020 son generadas de forma gratuita por los usuarios interesados en este documento.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 7 de 15

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

En el año 2020 se radicaron 1866 requerimientos; los cuales están conformados por las peticiones y los reclamos presentados por los usuarios, y que se encuentran relacionados, en su mayoría, con los trámites asociados con el proceso de solicitud y aprobación de la matrícula profesional.

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Peticiones	390	237	182	69	94	103	124	132	133	191	92	83	1.830
Reclamos	7	6	7	1	1	0	0	3	3	4	2	2	36



al comparar el total de requerimientos radicados en el año 2020, con relación al año 2019, se observó una disminución de 2,908 requerimientos, valor que corresponde a una reducción del 61 por ciento.

Esta reducción obedece a la publicación en la página web de la información asociada con los servicios que presta el Consejo Profesional; el acompañamiento que se brinda a los usuarios a través de correo electrónico, vía telefónica y WhatsApp para que finalicen de forma satisfactoria sus trámites.

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

### 5.1. Canales de atención

El 70 por ciento de las peticiones registradas en el año 2020 fueron radicadas en el canal de atención virtual; y el restante 30 por ciento, a través de correo electrónico. Esta tendencia es similar a la registrada en el año 2019; donde el 72 por ciento de las peticiones se presentaron en el canal de atención virtual, y el 28 por ciento, mediante correo electrónico.

### 5.2. Responsables de la atención de las PQRSD

Los responsables de dar respuesta a los requerimientos radicados en los canales de atención del Consejo Profesional, se muestran a continuación junto con el total de los requerimientos atendidos por cada uno de ellos.



<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 8 de 15









El 91.9 por ciento de los requerimientos radicados en el año 2020 fueron atendidos por la coordinación de registro; el 6 por ciento, por la coordinación administrativa; el 1.9 por ciento por la coordinación jurídica; el 0.3 por ciento por la coordinación de promoción.

De los 1,830 requerimientos radicados, 1,681 de ellos corresponden a temas asociados con el proceso de aprobación y expedición de la matrícula profesional; razón por la cual, se presentan los porcentajes antes indicados.

### 5.3. Estado de las peticiones











El total de las peticiones recibidas durante el año 2020, fueron clasificadas según el asunto que originó su presentación.

A continuación se presenta el resumen sobre los requerimientos atendidos según el asunto y la frecuencia de presentación:

Asunto del requerimiento	Total 2020	Total 2019	Variación	
Solicitar certificaciones de la matrícula profesional	349	1773	-80%	
Consulta sobre el estado del trámite realizado ante el Consejo Profesional	323	422	-23%	
Consulta sobre los requisitos y procedimiento para los trámites que realiza el Consejo	304	594	-49%	
Solicitar la validación de los pagos realizados	222	675	-67%	
Solicitar devolución del dinero consignado a favor del Consejo	162	96	69%	
Consulta sobre los títulos reconocidos por el Consejo para otorgar la matrícula profesional	153	169	-9%	
Solicitar datos de ingreso al gestor de trámites	79	305	-74%	
Solicitar orientación para realizar los trámites en línea	59	259	-77%	



<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 9 de 15

Asunto del requerimiento	Total 2020	Total 2019	Variación	
Consulta sobre el tiempo requerido para el trámite de la matrícula profesional	27	67	-60%	
Consulta sobre la reglamentación de la profesión y la obligatoriedad de la matrícula profesional	26	15	73%	
Consulta sobre los medios de pago del Consejo	23	69	-67%	
Consulta sobre los profesionales matriculados	13	26	-50%	
Enviar documentos para el trámite de la matrícula profesional	13	65	-80%	
Solicitar la actualización de datos	10	54	-81%	
Presentar denuncia contra un profesional	8	9	-11%	
Consulta sobre la contabilización de la experiencia profesional	6	9	-33%	
Solicitar información sobre los beneficios para los matriculados	6	23	-74%	
Solicitar la corrección de errores registrados en el gestor	6	26	-77%	
Otros	41			

El estado general de los requerimientos presenta una disminución en la frecuencia de su presentación. Los asuntos que presentan una mayor reducción son las solicitudes de certificaciones, así como las solicitudes para validar de los pagos realizados, recuperar los datos de ingreso al gestor de trámites. Los aspectos más influyentes para esta reducción son: la gratuidad en la expedición de las certificaciones asociadas con la matrícula profesional, el desarrollo del módulo para la expedición de las certificaciones, y la divulgación de los procedimientos asociados con los servicios que presta el Consejo Profesional.

#### 5.4. Estado de los reclamos

Los reclamos recibidos durante el año 2020 equivalen al 1.93 por ciento del total de los requerimientos registrados durante el periodo reportado. A continuación se muestra mes a mes el total de los reclamos radicados de forma comparativa con el año 2019.

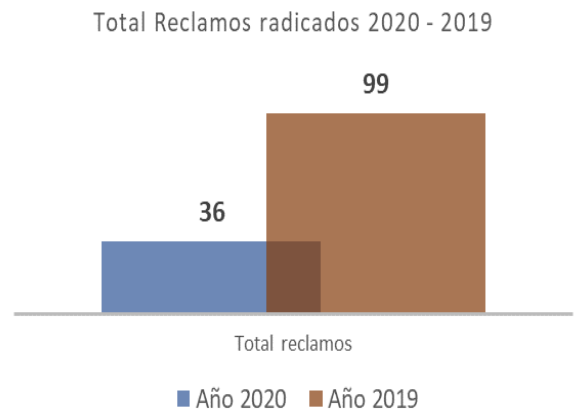
<b>INFORME</b>	Fecha: 08 de febrero de 2021
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 10 de 15

	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Año 2020	7	6	7	1	1	0	0	3	3	4	2	2	36
Año 2019	12	39	17	7	5	2	5	7	4	1	0	0	99

El total de reclamos radicados en el año 2020 es de 36 y presenta una reducción de 63 requerimientos por este concepto con relación año 2019. Esta variación equivale a una disminución del 63 por ciento.

Los reclamos están relacionados básicamente con los procesos de solicitud y expedición de la matrícula profesional.

Enseguida se relacionan los motivos por los cuales fueron presentados los reclamos en el año 2020 de forma comparativa con el año 2019:



Asunto del reclamo	Total 2020	Total 2019
Demora en la entrega de la matrícula profesional	22	47
El pago realizado no fue validado por el sistema	5	16
El certificado de vigencia no fue expedido oportunamente	2	0
El Consejo no ha realizado la devolución de dinero solicitada	2	0
Error en la expedición de la tarjeta profesional	2	2
Los documentos aportados para el trámite han sido devueltos	2	5
Demora en la atención a los usuarios y mal soporte técnico	1	22

A partir de la relación anterior, se observa una importante disminución en el total de reclamos recibidos por demora en la entrega de la tarjeta profesional, gracias a la implementación de este documento en formato digital, adicionada la gestión que se realiza con la empresa de correo para procurar la pronta entrega de los documentos a los usuarios. También es importante resaltar la reducción en el total de reclamos que se tienen por la demora en la atención a los usuarios y mal soporte técnico, como consecuencia de la disposición del Consejo Profesional en atender los requerimientos de los usuarios de forma oportuna, más allá de las restricciones derivadas por la emergencia sanitaria causada por el Covid – 19.

<b>INFORME</b>	Fecha: 08 de febrero de 2021
Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Página 11 de 15

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

#### **5.4.1. Demora en la entrega de la matrícula profesional**

Se tienen registrados 22 reclamos por la demora en la entrega de las tarjetas profesionales, y las causas que dieron origen a estos requerimientos son las siguientes:

<b>Causa – Demora en la entrega de la tarjeta profesional</b>	<b>Total</b>
Demora de la empresa de correo	14
Demora en envío por emergencia sanitaria	1
El usuario no ha finalizado el proceso, pendiente por documentos	2
La universidad no confirmó oportunamente el título profesional	2
No fue posible establecer contacto con el usuario	1
Tarjeta profesional enviada dentro de los términos establecidos	2
<b>Total general</b>	<b>22</b>

El Consejo Profesional realiza la entrega de las matrículas 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 matrícula profesional por parte de la empresa de correo, y que corresponden a los 14 reclamos recibidos durante el año 2020.

Otras de las causas que motivaron la presentación de reclamos por parte de los usuarios debido a la demora en la entrega de las matrículas profesionales son las siguientes: los usuarios no terminaron de forma satisfactoria el proceso de solicitud, 2; las universidades no reportaron oportunamente la información de sus graduados, 2; no fue posible establecer contacto con el matriculado para programar la entrega de la tarjeta profesional, 1; demora en el envío de los documentos por la emergencia sanitaria, 1. Se recibieron 2 reclamos adicionales por la demora en el envío de las tarjetas profesionales; sin embargo, los documentos fueron enviados dentro de los términos legales e institucionales establecidos.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 12 de 15

#### **5.4.2. Validar el pago realizado**

Los reclamos recibidos porque el sistema no validó automáticamente la consignación realizada alcanzaron la suma de 5 requerimientos durante el año 2020.

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.

#### **5.5. Sugerencias**

Durante el periodo reportado, se recibieron 5 sugerencias; tres de ellas para reducir o eliminar el valor cobrado por las certificaciones, documentos que se expiden de forma gratuita desde el 14 de septiembre de 2020.

Adicionalmente, se recibió una sugerencia para que el Consejo Profesional dicte una reglamentación en la que los administradores de propiedad horizontal sean administradores de empresas; una, para que el Consejo realice comerciales para dar a conocer la obligatoriedad de la matrícula profesional.

#### **5.6. Quejas**

Desde el 01 de enero de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2020, no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción que involucre al personal vinculado al Consejo Profesional de Administración de Empresas.

#### **5.7. Denuncias**

Durante el periodo informado en el año 2020 no fueron recibidas denuncias de acuerdo con el alcance normativo del Consejo Profesional.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 13 de 15

## 6. Observaciones generales

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, mediante procesos sencillos al alcance de todos los profesionales graduados que hacen parte de los programas reconocidos por la entidad.

El tiempo promedio de respuesta de los requerimientos recibidos durante el año 2020 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	Año 2020	%	Año 2019	%
Entre 0 y 3 días	1547	85%	3655	77%
Entre 4 y 6 días	113	6%	594	13%
Entre 7 y 10 días	63	3%	197	4%
Mayor a 10 días	106	6%	292	6%
Pendientes de cerrar	1		0	
<b>Total general</b>	<b>1829</b>	<b>100%</b>	<b>4738</b>	<b>100%</b>

### Tiempo utilizado para la atención de los reclamos:

Tiempo promedio de respuesta	Año 2020	%	Año 2019	%
Entre 0 y 3 días	16	44%	72	73%
Entre 4 y 6 días	7	19%	10	10%
Entre 7 y 10 días	6	17%	7	7%
Mayor a 10 días	7	19%	10	10%
Pendientes de cerrar	0		0	
<b>Total general</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 14 de 15

## **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 matrícula profesional. Estas acciones se relacionan a continuación:

- Actualizar permanentemente la funcionalidad del gestor virtual de trámites para mejorar la operación 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 matrícula 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 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 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 en formato digital para que los usuarios dispongan de este documento de forma inmediata, una vez la solicitud de la matrícula profesional cambie a estado vigente.
- Expedir de forma gratuita los siguientes trámites asociados con la matrícula profesional: certificaciones de vigencia y de antecedentes disciplinarios, certificaciones de trámite, conceptos.
- Actualizar el listado de las preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas.

<b>INFORME</b> Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Fecha: 08 de febrero de 2021
	Página 15 de 15

### **8. Acciones de control**

Se elabora y se actualiza la 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  
Febrero de 2021