

El Punto de Atención al Colegiado atiende cerca de 35.000 consultas anuales

El Punto de Atención al Colegiado (PAC), que se creó en el año 2007 coincidiendo con la inauguración de la 4ª planta del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, atendió durante el año 2009 un total de 34.157 consultas, de las que 27.989 fueron atendidas de forma presencial o telefónicamente y 6.168 a través de correo electrónico.

Esta área del Colegio está formada por un equipo de

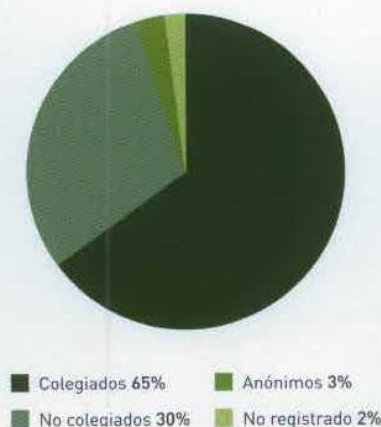
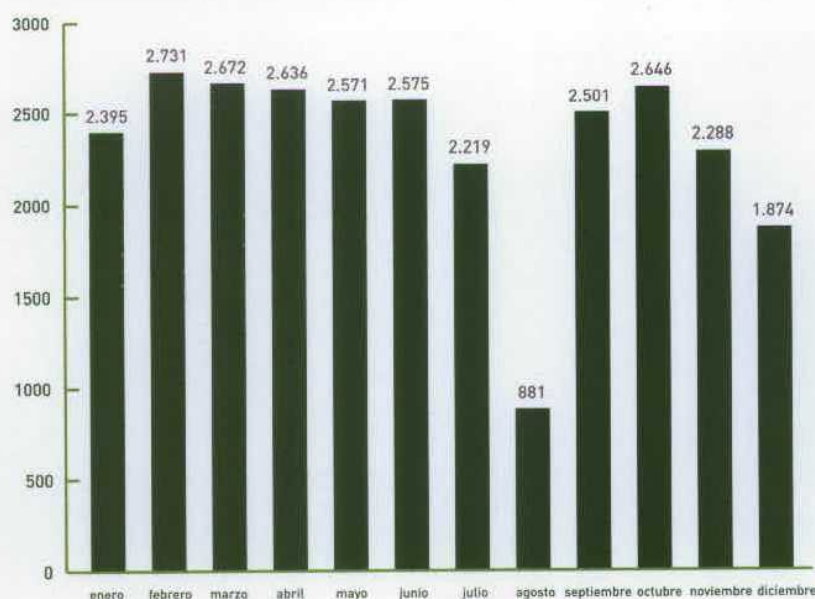
siete profesionales, M^a Dolores Portela, Isabel Alonso, María Alcaraz, Pilar Isabel, Ana Pillado, Gloria Lorente y Sandra de Rafael, que atiende directamente el 82% de las consultas que se realizan al Colegio.

Este equipo de profesionales atiende las consultas durante 10 horas diarias de forma ininterrumpida, con lo que se ofrece un total 50 horas de atención personalizada a la semana.

El mes de febrero, seguido de octubre y marzo, fue el mes de mayor demanda de atención en el Punto de Atención al Colegiado. Fundamentalmente la atención se presta por teléfono (23.049 consultas), aunque la atención presencial también es muy relevante (4.900 consultas atendidas).

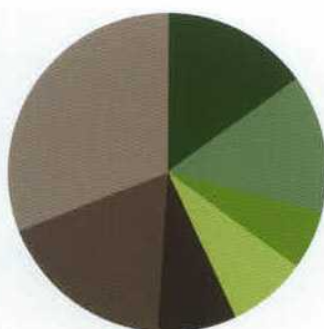
En cuanto al público al que se atiende, la atención prestada es sobre todo a colegiados. Otros colectivos que reciben atención con; futuros colegiados, familias en trámite para adopción internacional y usuarios o consumidores que solicitan información de los servicios de Psicología (véase gráfico 2).

Atenciones registradas 2009





En el gráfico 3 se pueden observar los porcentajes por servicio prestado. En este gráfico, "otras informaciones" recoge las atenciones realizadas en referencia a: cursos, jornadas y actividades formativas; directorio de centros, consultas y servicios de psicología; correo electrónico y acceso a la web, información exclusiva para colegiados; registrarse en la Bolsa de Empleo y talleres formativos; suscripciones, promociones sobre Convenios para colegiados, Comisión Deontológica, requisitos legales del ejercicio libre de la profesión, etc.



- Colegiación 15%
- Información TIP-AI 14%
- Temas profesionales 6%
- Concertación de citas 2%
- Trámites administrativos 8%
- Información derivada a a otros Dptos. 18%
- Otras informaciones 31%



La información más solicitada ha sido la relacionada con colegiación (4.235 consultas), con los trámites relacionados con adopciones internacionales (3.878 consultas) y con cursos, jornadas y mesas redondas (2.506 consultas).

En cuanto a solicitudes de información sobre temas profesionales, se registraron 841 consultas sobre el título de Especialista en Psicología Clínica, 396 concernientes al Certificado de Especialista en Psicoterapia, 189 sobre las listas de peritos, 157 respecto al Registro de Sociedades Profesionales y al Registro de Profesionales Sanitarios, 83 solicitaron en relación a cómo tramitar la autorización de la consulta como centro sanitario y 45 acerca de

la Acreditación Especialista en Neuropsicología Clínica.

En estos momentos el Punto de Atención al Colegiado está trabajando junto con el Departamento de Nuevas Tecnologías para poner en marcha próximamente la ventanilla única del Colegio, a través de la cual todos los colegiados y ciudadanos podrán realizar sus consultas y gestiones on-line.

En definitiva, el objetivo del PAC es ofrecer una organización eficaz con un equipo especializado, un espacio adecuado y un horario amplio, que permita dar respuesta a las necesidades que plantean los colegiados. Alrededor de 2.400 personas al mes utilizan de manera habitual este servicio. ■