

## INFORME PQRS TRAMITADAS Q1 - 2020

Dentro del primer trimestre del 2020, la Junta Central de Contadores, recibió 1207 derechos de petición de los cuales se contestaron en tiempo de oportunidad 1.180 para un indicador de 97.8%. Estas solicitudes, fueron redireccionadas a los procesos correspondientes de la siguiente manera:

Proceso	Cantidad
DIR GEN	818
JUR	102
CONTRA	84
GES DOC	76
ATT CIUDAD	71
REG	37
GES HUM	8
TES	4
COM	3
CONT	2
INSP VIGI	1
TI	1
<b>Total</b>	<b>1207</b>

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

Los temas mas frecuentes de los PQRS que se interponene, se mencionan a continuación, sin memabrgo se resalta que la Entidad en general se esta tomando 10 días en promedio para dar respuesta a los usuarios.

Tipo	Cantidad	Prom. Días de Respuesta
01 Peticiones	274	10
02 Petición Info	798	11
03 Sugerencias	5	7
04 Quejas	10	10
05 Reclamos	22	12
08 Consultas	29	6
09 Copias / Document	57	8
17 Otros Trámites	12	8
<b>Total Cantidad / Promedio</b>	<b>1207</b>	<b>10</b>

- Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez
- Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional
- Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez
- Información estado tramite de proceso disciplinario
- Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos
- Información envío de Tarjeta Profesional
- Solicitud actualización o corrección de datos
- Información trámite del certificado digital
- Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario
- Solicitud de informe de Contadores sancionados

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

Los temas más frecuentes de las quejas y reclamos interpuestas fueron:

- Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro
- Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro
- Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional
- Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional
- Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital
- Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad
- Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios público
- Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital
- Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites
- Inconformidad por demora en la entrega de copias

## Recomendaciones y/o Sugerencias

De acuerdo a los resultados del indicador de PQRS, se hacen las siguientes recomendaciones con el fin de disminuir los reclamos y la cantidad de derechos de petición que se reciben sobre el estado del trámite de la tarjeta profesional y el envío de la misma. Adicionalmente, es importante tomar acciones para que todos los derechos de petición se contesten en términos legales.

- Levantar un servicio no conforme a los procesos que incumplieron con la respuesta en los términos legales para dar respuesta.
- Proponer acciones de mejora en conjunto con registro o los procesos (comunicaciones, logística) que sean necesarios de involucrar, para agilizar la expedición y envío de las tarjetas profesionales.
- Generar publicaciones en la página con base en los temas mas frecuentes de PQRS que son interpuestos por parte de nuestros usuarios.

*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)