



## INFORME PQRS TRAMITADAS

Q2 - 2018

Durante el segundo trimestre del 2018, la Junta Central de Contadores, recibió **1.216** derechos de petición distribuidos en las siguientes áreas de la entidad:

| Área                 | Total       |
|----------------------|-------------|
| Reg                  | 749         |
| Jur                  | 304         |
| Contra               | 73          |
| Tes                  | 27          |
| Insp y Vigi          | 25          |
| Dir Gen              | 15          |
| Att Ciudadano        | 14          |
| Com                  | 4           |
| Conta                | 4           |
| Gestión Humana       | 1           |
| <b>Total General</b> | <b>1216</b> |

Los temas más frecuentes de los derechos de petición fueron:

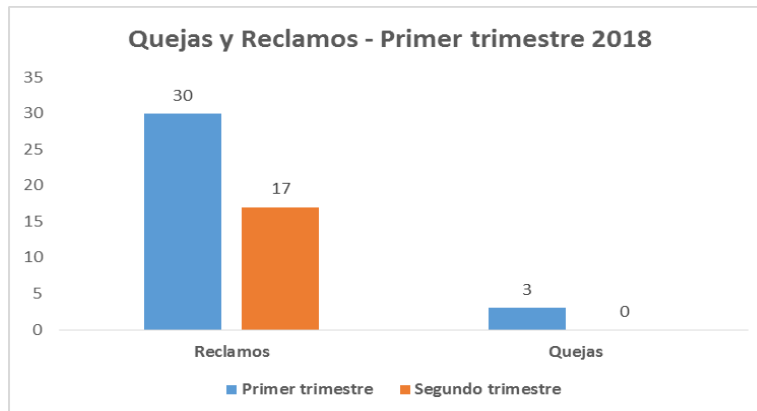
- + Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez.
- + Solicitud Aclaración Requerimientos trámite tarjeta profesional.
- + Información estado trámite de proceso disciplinario.

Se dispone de 6 canales de atención, para recibir las distintas peticiones de los usuarios.

| CANALES              | CANTIDAD      |
|----------------------|---------------|
| Chat                 | 8.093         |
| Correo Electrónico   | 705           |
| Página Web           | 382           |
| Físico               | 129           |
| Buzón de Sugerencias | 0             |
| Llamadas             | 10.375        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>19.684</b> |



La Entidad recibió en el segundo trimestre (17) reclamos, evidenciando una disminución con respecto al trimestre anterior. Los reclamos en su mayoría, son por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades.



### Recomendaciones y/o Sugerencias

De acuerdo a los resultados del indicador de PQRS, se recomienda realizar lo siguiente con el fin de disminuir la cantidad de derechos de petición que se reciben y que el usuario pueda responder las inquietudes sin necesidad de comunicarse con la entidad:

1. Con respecto al tema de información general de los trámites y servicios se propone: Revisar los instructivos disponibles en la página web y crear links para que no sea tan extensa la información.
2. Para disminuir la cantidad de aclaración de requerimientos del trámite de la tarjeta profesional, es importante identificar junto con el área de Registro las Universidades a las cuales se hace más requerimientos a sus egresados y programar charlas de este tema específico.
3. Teniendo en cuenta que la información sobre quejas disciplinarias han aumentado, se sugiere incluir en la página de la entidad, un formulario en donde se especifique los documentos para colocar una queja e información clave sobre este proceso.