

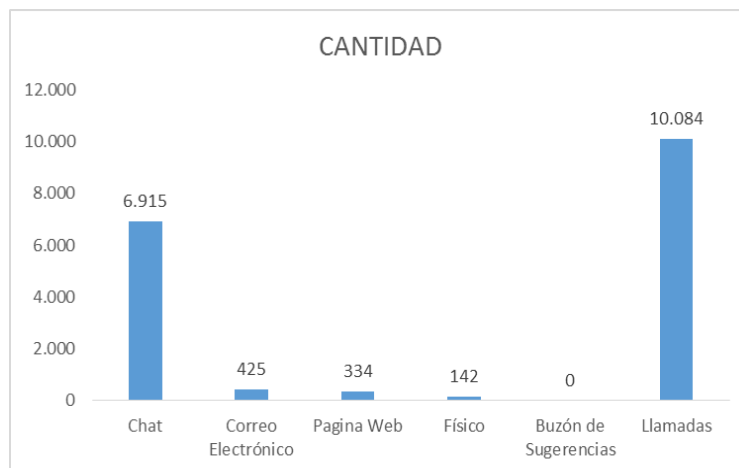


## INFORME PQRS TRAMITADAS Q4 - 2018

Durante el cuarto trimestre del 2018, la Junta Central de Contadores, recibió **901** derechos de petición de los cuales se contestaron en tiempo de oportunidad **889**, estos fueron distribuidos en las siguientes áreas de la entidad:

Etiquetas de fila	Cuenta de No de Radicado
ATT CIUDAD	7
COM	4
CONT	6
CONTRA	106
DIR GEN	13
GES HUM	3
INSP VIGI	10
JUR	278
REG	449
TES	25
<b>Total general</b>	<b>901</b>

Los canales de atención por los cuales se recibieron los derechos de petición fueron los siguientes:



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

TRD-SE21-SB01

Calle 96 No. 9A-21 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

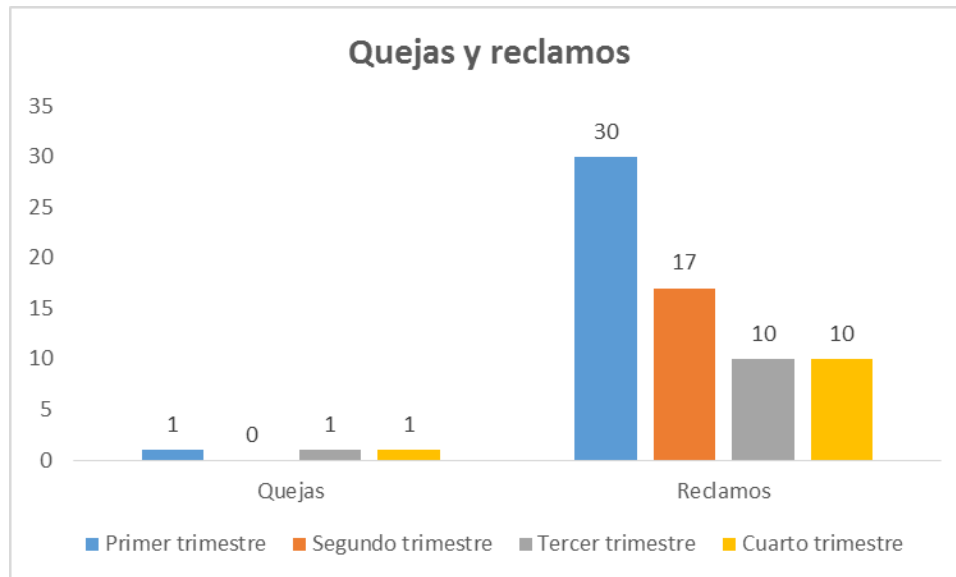
[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)



Los temas más frecuentes de los derechos de petición en el cuarto trimestre fueron:

- ✚ Solicitud certificado de contratos.
- ✚ Solicitud actualización o corrección de datos.
- ✚ Información estado trámite de tarjeta profesional primera vez.
- ✚ Información estado trámite de proceso disciplinario.
- ✚ Información para realizar el trámite de la tarjeta profesional.

Se evidencia que han disminuido los reclamos en la entidad, que en su mayoría han sido por demora en el trámite de la tarjeta profesional:



De los 901 derechos de petición (peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones, consultas y petición de información) por los distintos canales dispuestos para ello; de los cuales 892 fueron tramitados en tiempos de oportunidad. De las (12) solicitudes que no fueron contestadas en los términos establecidos en el (Código Contencioso y de lo Administrativo), se evidencia que (3) fueron peticiones de información sobre el estado de quejas disciplinarias, (3) solicitudes de copias de expedientes disciplinarios, (6) traslados al Consejo técnico de la Contaduría Pública y (1) a la Alcaldía de Teusaquillo. Adicionalmente, se identifica que Registro es el grupo que recibe la

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

TRD-SE21-SB01



mayoría de derechos de petición para un total de 449 sobre temas relacionados con el trámite de la tarjeta profesional primera vez.

### 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 de esa manera, aumentar la satisfacción de los usuarios. Adicionalmente, es importante tomar acciones para que todos los derechos de petición se contesten en términos legales.

- ✚ Con respecto a la actualización de datos, se debe hacer comunicación por redes sociales, que todos los Contadores Públicos deben actualizar su información antes del primero de marzo de cada año.
- ✚ El link sobre solicitud de envío de tarjeta profesional debe ser más visible en la página web.
- ✚ Se sugiere que el Área de Jurídica, haga contratación de una persona que tenga conocimiento sobre la ley 1755 de 2015.