

INFORME PQRS TRAMITADAS

Q1 - 2019

Durante el primer trimestre del 2019, la Junta Central de Contadores, recibió 1.271 derechos de petición de los cuales se contestaron en tiempo de oportunidad 1.268. Estas solicitudes, fueron redireccionadas a los procesos correspondientes de la siguiente manera:

REGISTRO	590
JURIDICA	375
CONTRATOS	179
TESORERIA	52
INSP VIGI	28
CONTABILIDAD	24
DIR GEN	7
ATT CIUDAD	6
COMUNICACIONES	6
GES HUM	4

Se evidencia que la mayoría de derechos de petición recibidos fueron temas relacionados con la misionalidad de la entidad.

- ✚ Solicitud certificación de contratos.
- ✚ Solicitud actualización o corrección de datos.
- ✚ Solicitud Aclaración Requerimientos.
- ✚ Solicitud certificado digital.
- ✚ Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos.
- ✚ Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez.
- ✚ Información estado trámite de proceso disciplinario.
- ✚ Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez.
- ✚ Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos.
- ✚ Información sobre el ejercicio de la profesión Contable.

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

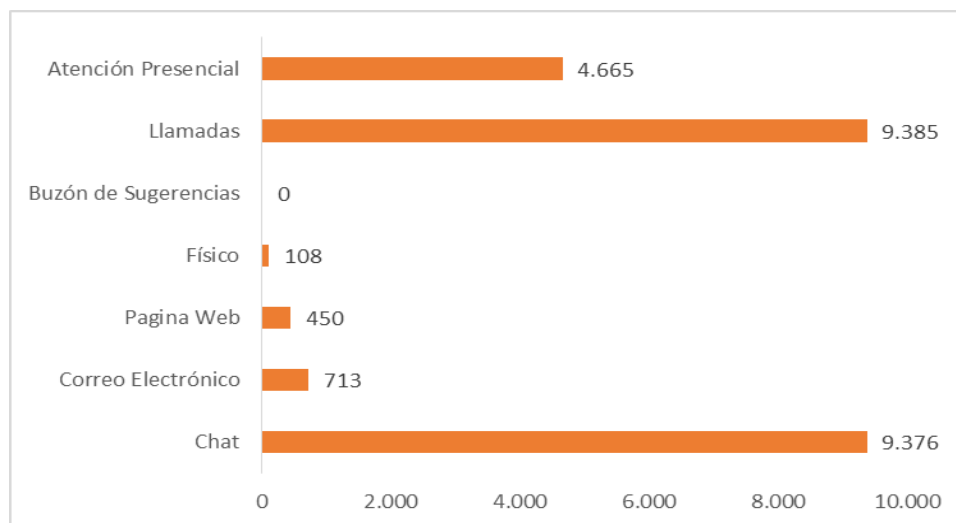
Calle 96 No. 9A-21 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
Peticiones	507
Petición de información	610
Sugerencias	1
Quejas	0
Reclamos	11
Denuncias	0
Consultas	59
Solicitud de fotocopias	82
Felicitaciones	1
TOTAL	1.271

De las 59 consultas recibidas, 58 fueron trasladadas a entidades como: DIAN, CTCP, Ministerio de Trabajo, Archivo General de La Nación, Superintendencia Nacional de Salud, Secretaria de Hacienda y a La Contaduría General de La Nación sobre conceptos éticos, técnicos y sobre el ejercicio de la profesión Contable.

Adicionalmente, se identifica los canales de atención por los cuales se reciben las inquietudes. Obteniendo que por medio telefónico y chat, son los medios por los cuales se reciben la mayoría de inquietudes de los usuarios.



Por último, es de resaltar que haciendo una comparación con el año inmediatamente anterior, las quejas y reclamos en el primer trimestre disminuyeron en 20 radicados. Con respecto a las 3 solicitudes que no fueron contestadas en los términos establecidos en el Código Contencioso y de lo Administrativo), se evidencia que son: (1) Solicitud de verificación de autenticidad del Certificado de Antecedentes Disciplinarios, (1) Solicitud de certificación de contratos y (1) traslado al Consejo Técnico. Cerrando el indicador en **99.76%** como óptimo.

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 los 58 traslados que se realizaron a las diferentes entidades, se debe hacer una campaña de comunicación por redes sociales para aclarar la misionalidad de la entidad y que tipo de inquietudes responde a los ciudadanos. Adicionalmente, en la página web en el link de PQRS aclarar que la JCC no emite conceptos.
- ✚ La persona encargada de revisar los derechos de petición además de hacer revisión semanal de las inquietudes radicadas; el primer día hábil de cada mes, deberá obtener un informe en excel con todos los radicados del mes anterior. Esta actividad se realiza con el fin de captar todos los radicados que fueron modificados en el sistema de CCS Net.
- ✚ Revisar los motivos por los que se vencieron los tres derechos de petición y en caso de ser necesario, levantar una acción de mejora al proceso correspondiente.