



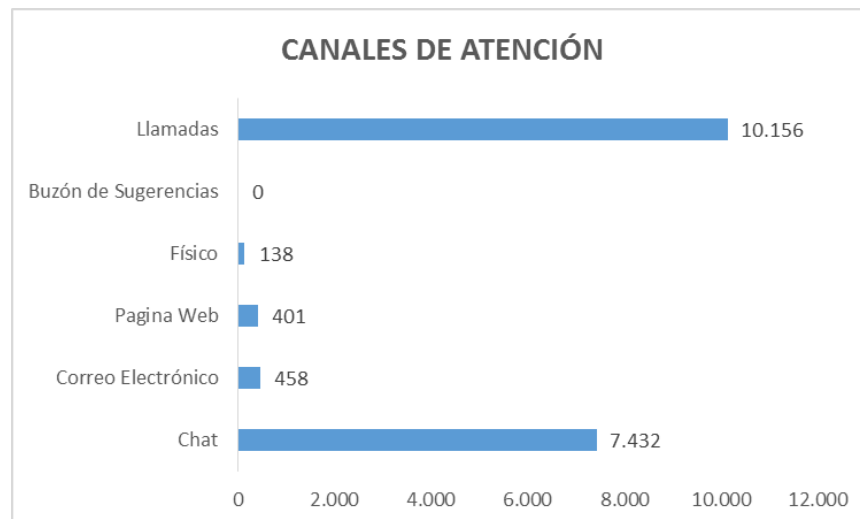
## INFORME PQRS TRAMITADAS

Q3 - 2018

Durante el tercer trimestre del 2018, la Junta Central de Contadores, recibió **997** derechos de petición de los cuales se contestaron en tiempo de oportunidad **993**, estos fueron distribuidos en las siguientes áreas de la entidad:

Área	Total
REG	561
JUR	281
CONTRA	98
TES	19
ATT CIUDAD	10
DIR GEN	9
COM	7
GES HUM	6
INSP VIGI	4
CONT	2
<b>Total General</b>	<b>997</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!*

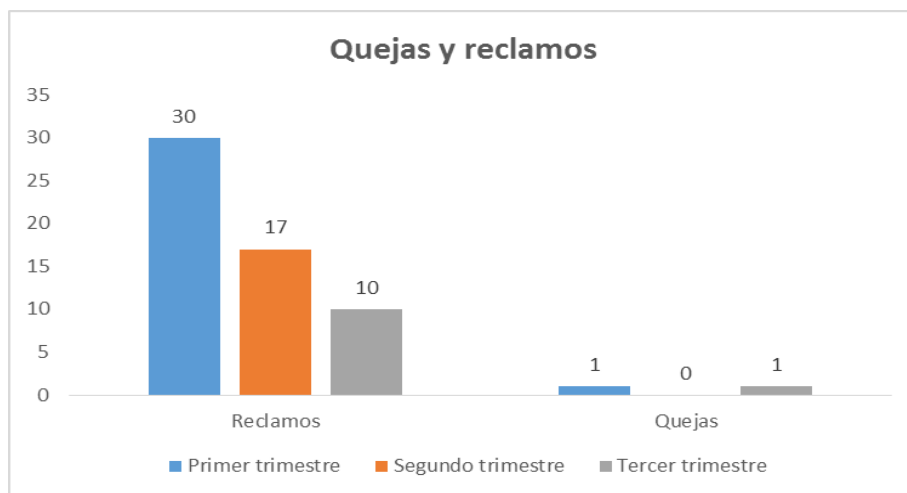
TRD-SE21-SB01



Los temas más frecuentes de los derechos de petición:

- ✚ Solicitud certificado de contratos.
- ✚ 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:



Teniendo en cuenta que el tiempo de demora en expedir la tarjeta profesional por primera vez ha disminuido y tiene un promedio de 8 días, los usuarios están más satisfechos con este trámite y por esa razón han disminuido los reclamos. Adicionalmente, el formulario de revisión previa, ha funcionado para que los usuarios en el momento de expedir la tarjeta profesional radiquen los documentos completos y con los requisitos que exige la resolución 0973 de 2015.

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

TRD-SE21-SB01



Finalmente, de los 997 derechos de petición recibidos, fueron tramitados en tiempos de oportunidad 993. De las 4 solicitudes que no fueron tramitadas en los términos establecidos en el Código Contencioso y de lo Administrativo, se evidencia que 2 fueron peticiones de información sobre el estado de quejas disciplinarias, 2 traslados, (1) al Concejo Técnico y otro a la Función Pública. Adicionalmente, se identifica que Registro es el grupo que recibe la mayoría de derechos de petición para un total de 561 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:

- ✚ Con respecto al tema del estado de la tarjeta profesional, es importante hacer mayor socialización del link con el que los usuarios pueden revisar el estado: [http://sgr.jcc.gov.co:8080/apex/f?p=107:LOGIN\\_DESKTOP](http://sgr.jcc.gov.co:8080/apex/f?p=107:LOGIN_DESKTOP)
- ✚ La petición de estado del trámite de la queja disciplinaria solo será presentada al tribunal disciplinario, siempre y cuando se cumplan los requisitos que establece el procedimiento en la resolución. Por lo anterior, se recomienda que toda queja disciplinaria que se reciba por correo electrónico o página web, se le informe desde un principio al quejoso el link de formulario disponible para recibir esa solicitud, con el fin de que la queja cumpla con todos los requisitos y la revisión para secretaria de tribunal sea más rápido e inicien un trámite en caso que se requiera.
- ✚ En relación a la queja recibida por la conducta irregular de la prestación de los servicios, es importante sensibilizar al equipo de atención al ciudadano y personas que atienden a los usuarios para dar el trato adecuado a todos los usuarios.