

INFORME PQRS TRAMITADAS

Q3 - 2019

Durante el tercer trimestre del 2019, la Junta Central de Contadores, recibió 1.321 derechos de petición de los cuales se contestaron en tiempo de oportunidad 1.320 para un indicador de **99.9%**. Estas solicitudes, fueron redireccionadas a los procesos correspondientes de la siguiente manera:

PROCESO	TOTAL
REG	716
JUR	359
INSP VIGI	75
CONTRA	57
CONT	46
TES	40
DIR GEN	9
ATT CIUDAD	7
GES HUM	6
COM	3
PRE	1
SIS	1
TI	1
Total general	1.321

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

- ✚ Solicitud certificación de contratos.
- ✚ Información procedimiento para reclamar tarjeta profesional.
- ✚ Información estado tramite de proceso disciplinario.
- ✚ Información sobre el ejercicio de la profesión Contable.
- ✚ Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez.

¡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

- ✚ Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario.
- ✚ Información normatividad que regula la profesión contable.
- ✚ Solicitud actualización o corrección de datos.
- ✚ Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez.
- ✚ Solicitud Aclaración Requerimientos.
- ✚ Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos.

Se identifica el tipo de derecho de petición y el tiempo promedio en días que se envía respuesta a estas solicitudes:

Concepto	Cantidad	Promedio días respuesta
Peticiones	457	4
Petición Información	736	5
Sugerencias	2	3
Quejas	1	4
Reclamos	15	6
Consultas	19	2
Copias	91	4
Total general	1.321	5

Los temas más frecuentes de las quejas y reclamos interpuestas durante el tercer trimestre fueron:

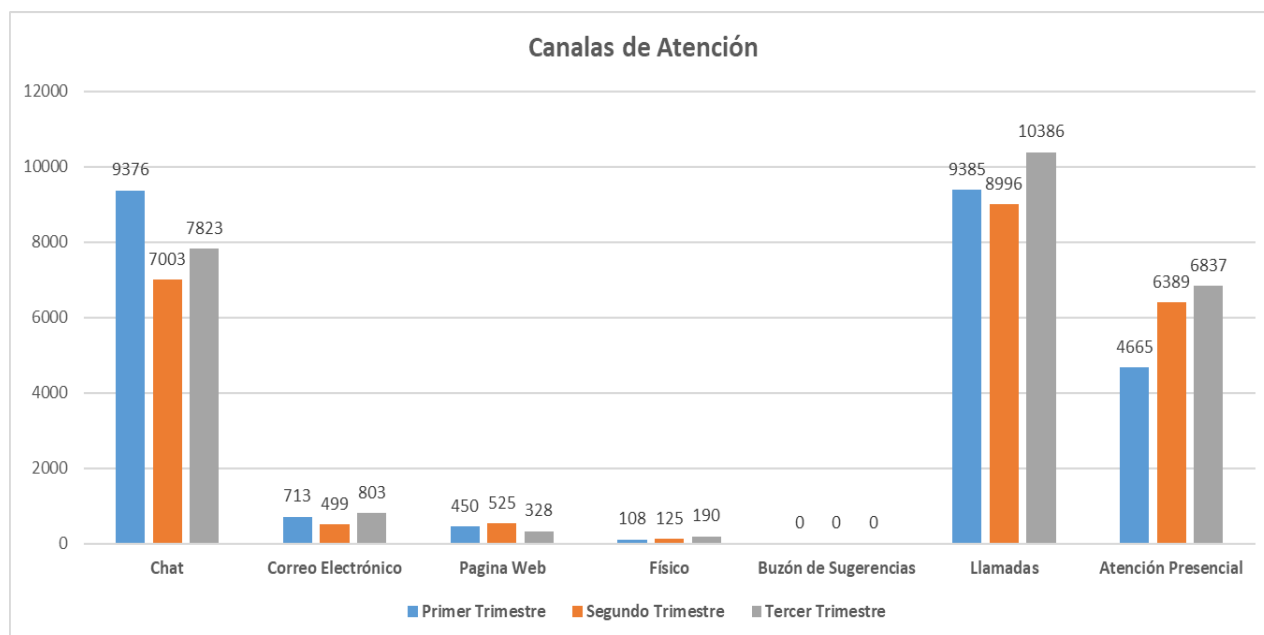
- ✚ Inconformidad por demora en la expedición de la tarjeta profesional.
- ✚ Inconformidad por incumplimiento de envío de la tarjeta profesional.
- ✚ Inconformidad por fallas en la expedición del certificado digital.
- ✚ Queja por la conducta irregular de la prestación de los servicios.

¡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

Adicionalmente, se realiza una comparación por trimestre de las atenciones recibidas por los diferentes canales de atención que tiene dispuestos la entidad:



Haciendo una comparación con el segundo trimestre, se evidencia que aumentaron las peticiones por medio del chat, correo electrónico, correspondencia física, canal telefónico y atención presencial. Lo anterior, debido a las solicitudes de información sobre requerimientos y estado de envío de la tarjeta profesional.

¡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

Recomendaciones y/o Sugerencias

De acuerdo a los resultados del indicador de PQRS, se recomienda realizar lo siguiente 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 al proceso de Jurídica por el derecho de petición que se dio respuesta fuera de términos legales.
- ✚ Compartir lista de los radicados que se evidencia con el flujo abierto en el sistema de CCSNet de solicitud de envío tarjeta profesional.
- ✚ Coordinar con Alexandra Leal que los encargados de dar atención en las diferentes seccionales, verifiquen el inventario de tarjetas profesionales que tienen y envíen correo o realicen llamada a los usuarios informando que la tarjeta esta lista para reclamar.
- ✚ Identificar en MYJCC las solicitudes que tienen requerimiento de septiembre y octubre para enviar correo informando al usuario que debe dar respuesta.
- ✚ Hacer mesa de trabajo con el líder de registro para revisar si los usuarios pueden solicitar el envío de la tarjeta profesional en el momento que el estado en el sistema de MYJCC, diga “En elaboración TP”.