

# INFORME DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

## SEGUNDO TRIMESTRE 2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



El progreso  
es de todos

Mincomercio

# PSQRDF RADICADAS EN EL Segundo TRIMESTRE 2019

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
Peticiones	466
Petición de información	514
Sugerencias	3
Quejas	1
Reclamos	17
Denuncias	0
Consultas	51
Solicitud de fotocopias	96
Felicitaciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.149</b>

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES

## Segundo TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de las peticiones interpuestas ante la Entidad durante el Segundo trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Solicitud certificación de contratos.
- Solicitud certificado digital.
- Solicitud actualización o corrección de datos.
- Solicitud Aclaración Requerimientos.
- Solicitud de informe de Contadores sancionados.

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2019



Los temas más frecuentes de las peticiones de información interpuestas ante la Entidad durante el Segundo trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera a vez.
- Información estado trámite de proceso disciplinario.
- Información de una actividad de la profesión Contable.
- 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.

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA SEGUNDO TRIMESTRE 2019

- Información trámite de Tarjeta Profesional Segunda a vez, renovación y Registro de sociedades.
- Información normatividad que regula la profesión contable.
- Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional.
- Información envío de Tarjeta Profesional.
- Información puntos, horarios de atención y radicación.
- Información para reportar quejas disciplinarias.
- Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional.
- Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional.
- Información de la Actualización de datos.
- Información procedimiento para solicitud de copias.
- Información trámite del certificado digital.
- Información de cómo verificar la autenticidad de los Antecedentes.

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de las sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el Segundo trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Sugerencias del sistema de actualización de datos.
- Sugerencia del trámite de la Tarjeta Profesional.

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LOS RECLAMOS Y QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de los reclamos interpuestos ante la Entidad durante el Segundo trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional.
- Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad.
- Inconformidad por demora en el trámite del proceso disciplinario.
- Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital.
- Queja por la conducta irregular de la prestación de los servicios.

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS FELICITACIONES Y CONSULTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de las felicitaciones y conceptos interpuestas ante la Entidad durante el Segundo trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Felicitaciones por suministro de información de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS COPIAS O DOCUMENTACIÓN Segundo TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de las copias o documentación interpuestas ante la Entidad durante el Segundo trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Solicitud de fotocopias de expedientes disciplinarios.
- Solicitud copia documento para el trámite T.P.

# SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES SEGUNDO TRIMESTRE 2019

En el Segundo trimestre, se negaron (7) solicitudes de información personal de un Contador Público.

Se realizó traslado a: (51) Conceptos de los cuales:

(41) Conceptos se trasladaron al Consejo Técnico de la Contaduría de temas como: Concepto técnico, normatividad, ético y sobre el ejercicio de la profesión Contable.

- Tres Conceptos se trasladaron al Ministerio de Trabajo de temas como: Concepto técnico y ético.
- Dos Conceptos técnicos de una actividad de la profesión contable traslado Ministerio de Salud y Protección.
- Un Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable - Contaduría General de la Nación.
- Un Concepto técnico de una actividad de la profesión contable - DIAN.
- Un Concepto técnico de una actividad de la profesión contable - Ministerio de Salud y Protección Social.
- Un Concepto técnico de una actividad de la profesión contable - UGPP.
- Un Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable - Superintendencia de Subsidio Familiar.

# 1.149

## DERECHOS DE PETICIÓN INTERPUESTOS ANTE LA ENTIDAD DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2019

# SE TRAMITARON EN TIEMPOS DE OPORTUNIDAD 1.143 DERECHOS DE PETICIÓN

# CANALES POR LOS CUALES FUERON RECEPCIONADOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL Segundo TRIMESTRE 2019

CANALES	CANTIDAD
Chat	7.003
Correo Electrónico	499
Pagina Web	525
Físico	125
Buzón de Sugerencias	0
Llamadas	8.996
Atención Presencial	6.389
<b>TOTAL</b>	<b>23.537</b>