



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INFORME DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2017

Junta Central de Contadores · Bogotá D.C. · Calle 96 No. 9A-21
PBX: (571) 6444450 · NIT: 900.180.739-1 · www.jcc.gov.co





PSQRDF RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2017

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
Peticiones	519
Petición de información	616
Sugerencias	1
Quejas	3
Reclamos	21
Denuncias	0
Consultas	113
Solicitud de fotocopias	55
Felicitaciones	0
TOTAL	1.328



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES CUARTO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las peticiones interpuestas ante la Entidad durante el cuarto trimestre del 2017 fueron relacionados con:
 - Solicitud Aclaración Requerimientos.
 - Solicitud actualización o corrección de datos.
 - Solicitud información personal de un Contador Público.
 - Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos.





TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las peticiones de información interpuestas ante la Entidad durante el cuarto trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez.
- Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez.
- Información estado trámite de proceso disciplinario.
- Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos.





TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA CUARTO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las peticiones de información pública interpuestas ante la Entidad durante el cuarto trimestre de 2017 fueron relacionados con:
- Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez, renovación y Registro de sociedades.
- Información normatividad que regula la profesión contable
- Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profes
- 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 CUARTO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el cuarto trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Sugerencia para mejorar trámites en la Entidad.



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS QUEJAS DEL CUARTO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las quejas interpuestas ante la Entidad durante el cuarto trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Queja por la conducta irregular de la prestación de los servicios.
- Queja por información brindada en los canales de atención.



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LOS RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de los reclamos interpuestos ante la Entidad durante el cuarto trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades.
- Inconformidad con el trámite de la tarjeta profesional.



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS CONSULTAS CUARTO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las consultas interpuestas ante la Entidad durante el cuarto trimestre del 2017 fueron relacionados con:
 - Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable.
 - Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal.
 - Concepto técnico de una actividad de la profesión contable.
 - Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable.



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS COPIAS O DOCUMENTACION CUARTO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las copias o documentación interpuestas ante la Entidad durante el cuarto trimestre del 2017 fueron relacionados con:
 - Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario.
 - Solicitud copia documentos trámite tarjeta profesional.
 - Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite.
 - Fotocopia a resolución de aprobación de la tarjeta profesional.

SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES CUARTO TRIMESTRE 2017

- En el cuarto trimestre, se negaron (4) solicitudes de información.
- Se realizó traslado a: (11) Conceptos técnicos de una actividad de la profesión contable al Consejo Técnico De La Contaduría, (1) Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia y (1) Ministerio de Salud y Protección Social.

1.328

**DERECHOS DE PETICIÓN
INTERPUESTOS ANTE LA ENTIDAD
DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE
DEL 2017**



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL | JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES

SE TRAMITARON EN TIEMPOS DE OPORTUNIDAD 1.328 DERECHOS DE PETICIÓN





CANALES POR LOS CUALES FUERON RECEPCIONADOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE 2017

CANALES	CANTIDAD
Chat	9.158
Correo Electrónico	870
Pagina Web	331
Físico	123
Buzón de Sugerencias	1
Llamadas	8.656
TOTAL	19.139