

INFORME PQRS TRAMITADAS

Q4 - 2019

Durante el cuarto trimestre del 2019, la Junta Central de Contadores, recibió 1.049 derechos de petición de los cuales se contestaron en tiempo de oportunidad 1.045 para un indicador de **99.6%**. Estas solicitudes, fueron redireccionadas a los procesos correspondientes de la siguiente manera:

Proceso	Cantidad
REG	616
JUR	248
CONTRA	53
INSP VIGI	48
CONT	28
TES	24
ATT CIUDAD	12
GES HUM	11
DIR GEN	5
COM	3
TI	1
Total general	1049

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

- ✚ Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional
- ✚ Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez
- ✚ Información estado tramite de proceso disciplinario
- ✚ Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario
- ✚ Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez
- ✚ Solicitud actualización o corrección de datos
- ✚ Solicitud Aclaración Requerimientos
- ✚ Información envío de Tarjeta Profesional

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co

- ✚ Información normatividad que regula la profesión contable
- ✚ Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos
- ✚ Solicitud de informe de Contadores sancionados

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

Concepto	Cantidad	Días Prom Resp
02 Petición Info	599	7
01 Peticiones	320	6
09 Copias / Document	79	6
08 Consultas	23	2
05 Reclamos	16	8
04 Quejas	5	2
17 Otros Trámites	5	4
03 Sugerencias	2	6
Total general	1049	

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.
- ✚ Queja por la conducta irregular de la prestación de los servicios.
- ✚ Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 • 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 hacen las siguientes recomendaciones 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 a los procesos que incumplieron con la respuesta en los términos legales para dar respuesta.
- ✚ Gestionar una mesa de trabajo con los involucrados en el envío de la tarjeta profesional.
- ✚ Levantar una acción de mejora a Registro para revisar las demoras que tiene el proceso en la expedición de las tarjetas profesionales.

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co