

INFORME PQRS TRAMITADAS

Q2 - 2019

Durante el segundo trimestre del 2019, la Junta Central de Contadores, recibió 1.149 derechos de petición de los cuales se contestaron en tiempo de oportunidad 1.143 para un indicador de **99.5%**. Estas solicitudes, fueron redireccionadas a los procesos correspondientes de la siguiente manera:

PROCESO	CANTIDAD
REGISTRO	543
JURIDICA	321
CONTRATACIÓN	179
TESORERIA	48
CONTABILIDAD	26
DIRECCIÓN	11
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	8
ATENCIÓN CIUDADADANO	6
GES HUMANA	4
COMUNICACIONES	3
TOTAL	1.149

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

- ✚ Solicitud certificación de contratos.
- ✚ Solicitud certificado digital.
- ✚ Solicitud actualización o corrección de datos.
- ✚ Solicitud aclaración Requerimientos.
- ✚ Solicitud de informe de Contadores sancionados.
- ✚ Información estado trámite de proceso disciplinario.
- ✚ Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez.
- ✚ Información de una actividad de la profesión Contable.
- ✚ Información 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

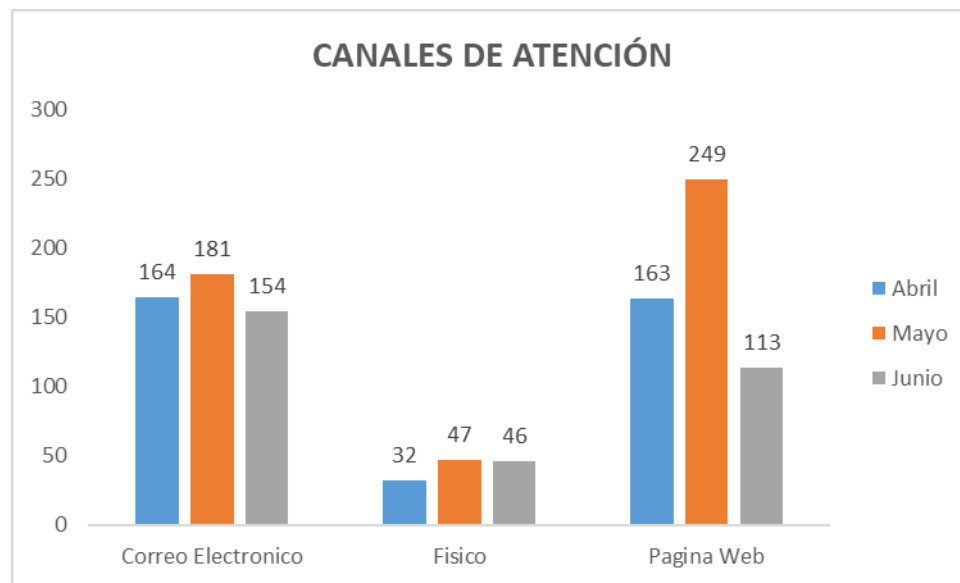
www.jcc.gov.co

- ✚ 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.

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
TOTAL	1.149

De las 51 consultas recibidas, fueron trasladadas a entidades como: CTCP, Ministerio de Salud y Protección, Contaduría General de la Nación, DIAN, Ministerio de Salud y Protección Social, UGPP y Superintendencia de Subsidio Familiar.

Adicionalmente, se identifica los canales de atención por los cuales se recibieron los derechos de petición.



Haciendo una comparación con el trimestre anterior, los derechos de petición disminuyeron en 122 unidades. Con respecto a las 6 solicitudes que no fueron contestadas en los términos establecidos en el Código Contencioso y de lo Administrativo, se evidencia que (6) corresponden al proceso de Registro y (1) a Jurídica.

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 sobre los temas de Jurídica y de esa manera, aumentar la satisfacción de los usuarios. Adicionalmente, es importante tomar acciones para que todos los derechos de petición se contesten en términos legales.

- ✚ Se propone crear un documento que sea concreto y con un diseño amigable con respecto al tema de solicitudes de quejas e informes disciplinarios aclarando: Como inicia un proceso disciplinario, etapas, facultades del investigado entre otros...
- ✚ Revisar los motivos por los que se vencieron los derechos de petición y en caso de ser necesario, levantar una acción de mejora al proceso correspondiente.
- ✚ Con respecto a los traslados que se realizaron, es importante aclarar por los diferentes canales, que la entidad no emite conceptos.
- ✚ Socializar en redes el link por donde se puede verificar las estadísticas que tiene la JCC y la lista de Contadores y Empresas sancionadas.