

## INFORME PQRS TRAMITADAS Q2 - 2020

Dentro del primer trimestre del 2020, la Junta Central de Contadores, recibió 967 derechos de petición de los cuales se contestaron en tiempo de oportunidad 967 para un indicador de 100%. Estas solicitudes, fueron redireccionadas a los procesos correspondientes de la siguiente manera:

Proceso	Cantidad
DIR GEN	828
JUR	79
REG	26
CONTRA	23
INSP VIGI	3
CONT	2
GES HUM	2
COM	1
GES DOC	1
LOG	1
TES	1
<b>Total</b>	<b>967</b>

*¡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](http://www.jcc.gov.co)

Los temas más frecuentes de los PQRS que se interponen, se mencionan a continuación, sin embargo se resalta que la Entidad en general se está tomando 7 días en promedio para dar respuesta a los usuarios.

PQRS	Cantidad	Promedio de Días de Respuesta
01 Peticiones	186	9
02 Petición Info	664	11
03 Sugerencias	1	4
04 Quejas	7	8
05 Reclamos	15	9
08 Consultas	53	3
09 Copias / Document	33	7
17 Otros Trámites	8	9
<b>Total</b>	<b>968</b>	<b>7</b>

- 2.8 Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez
- 2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional
- 2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez
- 2.12 Información estado trámite de proceso disciplinario
- 2.23 Otros
- 1.16 Otros
- 2.5 Información trámite del certificado digital
- 1.11 Solicitud certificado digital
- 1.9 Solicitud actualización o corrección de datos
- 2.16 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](http://www.jcc.gov.co)

Los temas más frecuentes de las quejas y reclamos interpuestas fueron:

- 4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional
- 4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos
- 4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital

## 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.

- Proponer actividades que permitan dar a conocer a la ciudadanía las posibles fechas de entrega de las tarjetas profesionales y la continuidad de los trámites de la Entidad basado en las directrices nacionales.
- Continuar manteniendo o disminuyendo los tiempos en las respuesta a los PQRS interpuestos.
- Revisar la cantidad de servidores atendiendo usuarios que necesitan orientaciones sobre trámites de la Entidad.

---

*¡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](http://www.jcc.gov.co)