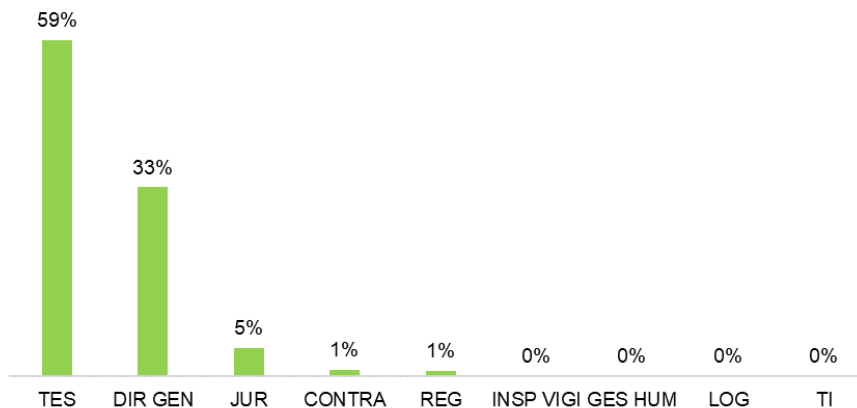


INFORME PQRS TRAMITADAS Q3 – 2020

Dentro del tercer trimestre del 2020, la Junta Central de Contadores, recibió 3.395 derechos de petición de los cuales se contestaron en tiempo de oportunidad 3.395 para un indicador de 100%. Estas solicitudes, fueron redireccionadas a los procesos correspondientes de la siguiente manera:

PROCESO	CANT
TES	2013
DIR GEN	1133
JUR	170
CONTRA	41
REG	33
INSP VIGI	2
GES HUM	1
LOG	1
TI	1
TOTAL	3395



¡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



Los temas mas frecuentes de los PQRS que se interponene, se mencionan a continuación, sin embargo se resalta que la Entidad en general se esta tomando 6 días en promedio para dar respuesta a los usuarios.

Proceso	Cantidad	Prom. Días de Respuesta
01 Peticiones	2234	3
02 Petición Info	1010	11
03 Sugerencias	2	8
04 Quejas	6	7
05 Reclamos	17	7
07 Felicitaciones	2	7
08 Consultas	58	2
09 Copias / Document	60	8
17 Otros Trámites	6	5
TOTAL	3395	6

Tema de Solicitud	Cantidad
1.11 Solicitud certificado digital	2021
2.8 Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez	465
2.12 Información estado tramite de proceso disciplinario	119
2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez	104
1.16 Otros	93
2.5 Información trámite del certificado digital	79
2.23 Otros	58
2.16 Información envío de Tarjeta Profesional	54
1.9 Solicitud actualización o corrección de datos	38
2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesiona	36
9.1 Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario	23
2.9 Información estado trámite de Tarjeta Profesional duplicado	21
8.7 Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable	19
2.20 Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos	17
2.4 Información trámite de Registro de Sociedades	17
9.2 Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite	16
9.4 Solicitud copia escaneada tarjeta profesional	15
1.3 Solicitud confirmación de recepción de la documentación en la Entidad	14
8.2 Conceptos acerca de la normatividad que regula la profesión contable	13

¡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



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

Tema Quejas / Inconformidades	Cantidad
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	9
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	3
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	3
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	3
5.9 Otros	2
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	1
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	1
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	1
Total	23

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 por la expedición del certificado digital, sobre el estado del trámite de la tarjeta profesional y el envío de la misma. Adicionalmente, es importante continuar con las acciones tomadas para que todos los derechos de petición se sigan contestando 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