



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 PRIMER TRIMESTRE 2018





PSQRDF RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2018

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
Peticiones	513
Petición de información	735
Sugerencias	4
Quejas	3
Reclamos	30
Denuncias	0
Consultas	110
Solicitud de fotocopias	34
Felicitaciones	0
TOTAL	1.429

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES PRIMER TRIMESTRE 2018

Los temas más frecuentes de las peticiones interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2018 fueron relacionados con:

- Solicitud aclaración requerimientos.
- Solicitud actualización o corrección de datos.
- Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos.



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2018

Los temas más frecuentes de las peticiones de información interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2018 fueron relacionados con:

- Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez.
- Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez.
- Información estado trámite de proceso disciplinario.



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACION PÚBLICA PRIMER TRIMESTRE 2018

- 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 Profesional.
- 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 PRIMER TRIMESTRE 2018

Los temas más frecuentes de las sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2018 fueron relacionados con:

- Sugerencia frente a las mejoras para la actualización de datos.
- Sugerencias para la mejora de procedimientos, programas, trámites y servicios.

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2018

Los temas más frecuentes de las sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2018 fueron relacionados con:

- Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades.
- Inconformidad con el trámite de la tarjeta profesional.
- Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS CONSULTAS PRIMER TRIMESTRE 2018

Los temas más frecuentes de las consultas interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2018 fueron relacionados con:

- Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable.
- Concepto técnico de una actividad de la profesión contable.
- Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal.
- Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable.



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS COPIAS O DOCUMENTACIÓN PRIMER TRIMESTRE 2018

Los temas más frecuentes de las copias o documentación interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2018 fueron relacionados con:

- Solicitud copia documentos trámite tarjeta profesional.
- Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario.
- Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite.



SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES PRIMER TRIMESTRE 2018

- En el primer trimestre, se negaron (3) solicitudes de información.
- Se realizó traslado a: (27) Conceptos técnicos de una actividad de la profesión contable al Consejo Técnico De La Contaduría.





1.429

**DERECHOS DE PETICIÓN
INTERPUESTOS ANTE LA ENTIDAD
DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE
DEL 2018**



SE TRAMITARON EN TIEMPOS DE OPORTUNIDAD 1.429 DERECHOS DE PETICIÓN

CANALES POR LOS CUALES FUERON RECEPCIONADOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL primer TRIMESTRE 2018

CANALES	CANTIDAD
Chat	7.366
Correo Electrónico	1.071
Pagina Web	256
Físico	99
Buzón de Sugerencias	4
Llamadas	8.559
TOTAL	17.355

