

# INFORME DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

CUARTO TRIMESTRE  
2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



El progreso  
es de todos

Mincomercio

# PSQRDF RADICADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2019



<b>TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Peticiones	320
Petición de información	599
Sugerencias	2
Quejas	5
Reclamos	16
Denuncias	0
Consultas	23
Solicitud de fotocopias	79
Felicitaciones	5
<b>TOTAL</b>	<b>1.049</b>

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES CUARTO CUARTO 2019

Los temas más frecuentes de las peticiones interpuestas ante la Entidad durante el cuarto trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Solicitud actualización o corrección de datos
- Solicitud aclaración Requerimientos
- Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos
- Solicitud de informe de Contadores sancionados
- Solicitud de cantidad de contadores y/o sociedades registradas
- Solicitud información personal de un Contador Público

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2019



Los temas más frecuentes de las peticiones de información interpuestas ante la Entidad durante el tercer trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional
- Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez
- Información estado tramite de proceso disciplinario

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA CUARTO TRIMESTRE 2019

- Información trámite de Tarjeta Profesional Segunda a 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 CUARTO TRIMESTRE 2019



Los temas más frecuentes de las sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el TERCER trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Sugerencia frente a la entidad bancaria recaudadora de los pagos para los trámites.

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LOS RECLAMOS Y QUEJAS

## CUARTO TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de los reclamos interpuestos ante la Entidad durante el tercer trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos
- Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional
- Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional
- Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades
- Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros
- Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades

# TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS COPIAS O DOCUMENTACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de las copias o documentación interpuestas ante la Entidad durante el tercer trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario.
- Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite.
- Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite.
- Fotocopia a resolución de aprobación de la tarjeta profesional.



# SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES CUARTO TRIMESTRE 2019

En el tercer trimestre, se negaron (0) solicitudes de información personal de un Contador Público.

Se realizó traslados a: (15) Conceptos de los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

- (8) Información normatividad que regula la profesión contable traslado CTCP
- (2) Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal traslado CTCP
- (5) Concepto técnico de una actividad de la profesión contable CTCP

1.049

**DERECHOS DE PETICIÓN  
INTERPUESTOS ANTE LA ENTIDAD  
DURANTE EL CUARTO CUARTO  
DEL 2019**

**SE TRAMITARON EN TIEMPOS DE  
OPORTUNIDAD 1.045  
DERECHOS DE PETICIÓN**

# CANALES POR LOS CUALES FUERON RECEPCIONADOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE 2019

CANALES	CANTIDAD
Chat	5,307
Correo Electrónico	877
Pagina Web	276
Físico	108
Buzón de Sugerencias	0
Llamadas	8,983
Atención Presencial	6.837
<b>TOTAL</b>	<b>26.367</b>