

INFORME PQRS TERCER TRIMESTRE (Q3) – 2022

En el tercer trimestre del 2022, la Junta Central de Contadores, presenta un indicador de respuesta del 98,91% respecto a las PQRS de todos los procesos y subprocesos de la entidad.

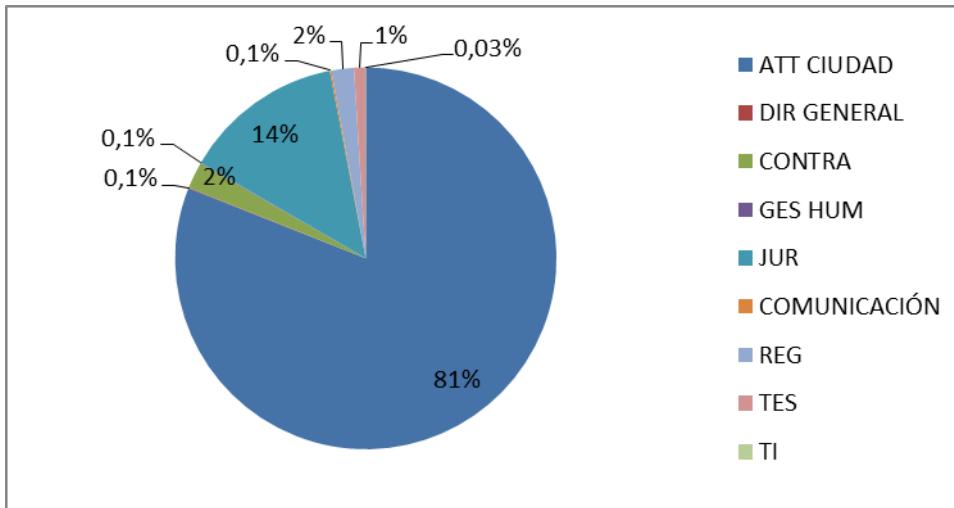
A continuación, se muestra de que manera están distribuidas las PQRS en cada proceso y/o subproceso con su respectiva gráfica:

PROCESO	CANTIDAD PQRS	RESPONDIDAS EN TERMINOS	RESPONDIDAS FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE POR DAR RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	PRORROGAS	%
ATT CIUDAD	2339	1906	1	436	11	80%
DIR GENERAL	2	0	0	2	0	0,1%
CONTRA	65	30	5	29	1	2%
GES HUM	2	1	0	0	1	0,07%
JUR	395	338	11	46	0	14%
COMUNICACIÓN	4	3	0	1	0	0,1%
REG	55	51	0	4	0	2%
TES	28	28	0	0	0	1%
TI	1	1	0	0	0	0,03%
TOTAL	2902	2358	17	518	9	100%

INDICADOR	98,91%
-----------	---------------

Cabe resaltar que para realizar este cálculo, a la cantidad de PQRS recibidas, se le resta la cantidad de PQRS pendientes por dar respuesta dentro de términos, y sobre este valor se realiza el cálculo del indicador.

A continuación se presenta la grafica, con la distribución de las PQRS por cada proceso y/o subproceso.



Adicional se especifica la cantidad de PQRs trasladadas a otras entidades y las PQRs negadas (las negadas hace referencia a solicitudes de información sensible por parte de terceros no autorizados)

PQRS	CANTIDAD
Traslado por Competencia	6
Negado	14

A continuación, se procede a presentar la distribución de los temas de las PQRs, según las debidas anotaciones realizadas en este documento, junto con el promedio de días de respuesta, con un resultado de 6,81 días promedio.

Concepto	Total	Promedio días de respuesta	%
01 Peticiones	402	5,18	14%
02 Petición Info	2008	13,68	69%
03 Sugerencias	3	1,5	0,1%
04 Quejas	88	1,5	3%
05 Reclamos	174	1,9	6%
07 Felicitaciones	1	1	0,03%
08 Consultas	98	0,8	3%
09 Copias / Document	120	10,9	4%
17 Otros Trámites	6	10,6	0,2%
n/a	2	21	0,1%
Total general	2902	6,81	100%

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

El mayor porcentaje es de peticiones de información con un 69%, seguido por un 14% de peticiones, y en un tercer lugar con un 6% para reclamos.

En el siguiente cuadro se presentan los temas de las quejas e inconformidades interpuestas:

Tema De Solicitud - Queja e inconformidad	Total
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	99
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	70
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	32
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	6
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	5
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	4
5.2 Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros	3
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	2
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	2
04 Quejas	1
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	1
Total general	225

De los mismos, destaca en primer lugar, con un número de 99 la inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades, seguido con un número de 70 por queja por demora en el envío de la tarjeta profesional, y en tercer lugar con un número de 32 inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad.

A continuación se presenta la cantidad por tema de solicitud:

Tema De Solicitud	Total	%
2.16 Información envío de Tarjeta Profesional	655	23%
2.8 Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez	446	15%
2.23 Otros	394	14%
2.12 Información estado trámite de proceso disciplinario	304	10%
2.5 Información trámite del certificado digital	125	4%
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	99	3%
2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez	76	3%
9.1 Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario	74	3%
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	70	2%

¡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

1.9 Solicitud actualización o corrección de datos	66	2%
1.4 Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos	64	2%
2.15 Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez	53	2%
2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional	49	2%
1.11 Solicitud certificado digital	46	2%
8.7 Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable	35	1%
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	32	1%
9.2 Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite	29	1%
2.20 Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos	25	1%
8.2 Conceptos acerca de la normatividad que regula la profesión contable	24	1%
1.3 Solicitud confirmación de recepción de la documentación en la Entidad	23	1%
1.8 Solicitud información personal de un Contador Público	23	1%
8.1 Concepto técnico de una actividad de la profesión contable	19	1%
8.5 Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal	16	1%
2.4 Información trámite de Registro de Sociedades	14	0,5%
2.2 Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional	13	0,4%
2.11 Información estado trámite de Registro de Sociedades	11	0,4%
9.4 Solicitud copia escaneada tarjeta profesional	11	0,4%
1.1 Solicitud número de expediente	10	0,3%
1.7 Solicitud de verificación de autenticidad del Certificado de Antecedentes Disciplinario	10	0,3%
2.18 Información para reportar quejas disciplinarias	10	0,3%
2.9 Información estado trámite de Tarjeta Profesional duplicado	9	0,3%
n/a	7	0,2%
1.15 Solicitud de informe de Contadores sancionados	6	0,2%
1.17 Solicitud certificación contractual / laboral	6	0,2%
17.1 Otros Trámites	6	0,2%
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	6	0,2%
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	5	0,2%
2.3 Información trámite de renovación Tarjeta Profesional	4	0,1%
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	4	0,1%
1.14 Solicitud de cantidad de contadores y/o sociedades registradas	3	0,1%
5.2 Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros	3	0,1%
8.4 Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable	3	0,1%
9.5 Solicitud copia resolución aprobación de tarjeta profesional	3	0,1%
3.6 Sugerencia frente a las mejoras para la actualización de datos	2	0,1%
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	2	0,1%
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	2	0,1%
04 Quejas	1	0,03%
1.12 Solicitud de queja e informes disciplinarios	1	0,03%
1.5 Solicitud certificado tarjeta profesional en trámite	1	0,03%

¡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

3.7 Sugerencia para la mejora en la generación de los certificados digitales	1	0,03%
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	1	0,03%
Total general	2902	100%

De allí destacan en los primeros tres lugares así: con un 23% información envío de Tarjeta Profesional, seguido con un 15% por información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez, y por ultimo con un 14% Otros.

El 14 % que se refiere a otros, algunos de los temas son:

- Información radicado
- Notificación correo electronico
- Solicitud cita
- Información PQRS
- Solicitud copia rut entidad
- Información devolución de dinero.
- Información fecha matricula TP.

Recomendaciones y/o Sugerencias:

- Reinducción al personal de la JCC encargado de responder PQRS para dar un manejo adecuado de estas, los terminos y los flujos en el sistema CCSNET.
- Realizar nuevamente entregaton de TP.