

## COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA

Bogotá D.C., 3 de abril de 2023

PARA: **Dr. JOSE ORLANDO RAMÍREZ ZULUAGA**  
Director General

**Dr. ERIC DE JESÚS FLÓREZ**  
Asesor Código 1020 Grado 6 con Funciones Administrativas

**Dr. JAIME RICO**  
Líder Contratista Planeación

DE: **Oficina Relación Estado - Ciudadano**

ASUNTO: **INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE (Q1) – 2023**

Respetados doctores,

Para su conocimiento y fines pertinentes, a continuación, se presenta el informe del asunto, en el cual se advierte que, como resultado del primer trimestre del 2023, la UAE Junta Central de Contadores presentó un indicador de respuesta del 99% respecto a las PQRS de todos los procesos y subprocesos de la entidad.

### I. Distribución de PQRS por proceso o subproceso

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

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

Proceso	Cantidad PQRS	Respondidas en términos	Respondidas fuera de términos	Pendiente por dar respuesta dentro de términos	Prorrogas	%
Relación Estado Ciudadano	1628	1431	9	188	77	54%
Tesorería	508	507	0	1	0	19%
Jurídica	317	269	8	44	0	10%
Contratación	144	133	0	11	0	5%
Registro	46	44	0	2	0	2%
Dirección	5	3	1	1	0	0,10%
Gestión humana	3	2	1	0	1	0,10%
Comunicaciones	2	2	0	0	0	0,10%
<b>Total</b>	<b>2653</b>	<b>2391</b>	<b>19</b>	<b>247</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

INDICADOR	<b>99%</b>
-----------	------------

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 presentan todos los radicados de las PQRS que fueron revisadas en este trimestre:

RELACIÓN ESTADO CIUDADANO													
29,23	1732,23	2618,23	3259,23	4499,23	5777,23	6917,23	8114,23	9548,23	11447,23	13317,23	15746,23	18481,23	20485,23
50,23	1740,23	2619,23	3262,23	4500,23	5789,23	6923,23	8143,23	9557,23	11466,23	13383,23	15759,23	18483,23	20533,23
62,23	1753,23	2624,23	3281,23	4501,23	5828,23	6927,23	8151,23	9560,23	11472,23	13389,23	15777,23	18485,23	20552,23
82,23	1755,23	2627,23	3291,23	4502,23	5852,23	6931,23	8166,23	9562,23	11503,23	13395,23	15787,23	18486,23	20561,23
120,23	1757,23	2630,23	3319,23	4503,23	5858,23	6950,23	8181,23	9564,23	11504,23	13438,23	15792,23	18489,23	20566,23
124,23	1758,23	2631,23	3324,23	4506,23	5868,23	6955,23	8187,23	9565,23	11507,23	13446,23	15795,23	18492,23	20613,23
129,23	1764,23	2632,23	3369,23	4507,23	5870,23	6960,23	8201,23	9566,23	11508,23	13449,23	15800,23	18493,23	20696,23
142,23	1785,23	2636,23	3377,23	4508,23	5902,23	6969,23	8206,23	9568,23	11516,23	13452,23	15804,23	18494,23	20735,23
144,23	1788,23	2638,23	3435,23	4509,23	5904,23	6981,23	8211,23	9569,23	11517,23	13459,23	15809,23	18509,23	20739,23
147,23	1792,23	2639,23	3441,23	4510,23	5908,23	6982,23	8216,23	9573,23	11526,23	13604,23	15822,23	18643,23	20806,23
152,23	1794,23	2640,23	3449,23	4511,23	5920,23	6989,23	8241,23	9574,23	11528,23	13626,23	15845,23	18671,23	20820,23
178,23	1815,23	2641,23	3460,23	4515,23	5935,23	7002,23	8259,23	9576,23	11529,23	13630,23	15856,23	18684,23	20912,23
181,23	1825,23	2644,23	3474,23	4516,23	5956,23	7013,23	8265,23	9577,23	11533,23	13644,23	15864,23	18691,23	20917,23

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

201,23	1843,23	2647,23	3475,23	4523,23	5957,23	7031,23	8272,23	9578,23	11534,23	13658,23	15887,23	18725,23	20918,23
238,23	1847,23	2648,23	3477,23	4526,23	5972,23	7040,23	8278,23	9579,23	11536,23	13666,23	15896,23	18736,23	20919,23
286,23	1848,23	2650,23	3484,23	4527,23	5976,23	7043,23	8292,23	9600,23	11541,23	13690,23	15898,23	18793,23	20924,23
308,23	1879,23	2653,23	3489,23	4528,23	5977,23	7056,23	8295,23	9605,23	11542,23	13694,23	15987,23	18845,23	20934,23
327,23	1908,23	2654,23	3503,23	4532,23	5992,23	7059,23	8304,23	9613,23	11544,23	13701,23	16030,23	18849,23	20940,23
336,23	1915,23	2661,23	3514,23	4533,23	6018,23	7064,23	8309,23	9634,23	11546,23	13704,23	16045,23	18865,23	20943,23
369,23	1922,23	2662,23	3515,23	4535,23	6022,23	7105,23	8313,23	9641,23	11547,23	13714,23	16075,23	18868,23	20945,23
421,23	1944,23	2664,23	3516,23	4537,23	6024,23	7110,23	8321,23	9643,23	11549,23	13754,23	16078,23	18907,23	20948,23
445,23	1949,23	2665,23	3564,23	4539,23	6030,23	7127,23	8324,23	9664,23	11557,23	13760,23	16107,23	18908,23	20960,23
450,23	1954,23	2666,23	3565,23	4540,23	6031,23	7163,23	8329,23	9669,23	11558,23	13768,23	16109,23	18912,23	20962,23
465,23	1959,23	2667,23	3570,23	4541,23	6037,23	7184,23	8334,23	9678,23	11559,23	13793,23	16113,23	18917,23	20963,23
491,23	1962,23	2668,23	3571,23	4544,23	6042,23	7191,23	8336,23	9694,23	11560,23	13812,23	16125,23	18929,23	20971,23
498,23	1964,23	2672,23	3575,23	4547,23	6046,23	7292,23	8340,23	9713,23	11561,23	13815,23	16137,23	18931,23	20973,23
517,23	1969,23	2676,23	3577,23	4548,23	6052,23	7296,23	8343,23	9725,23	11562,23	13822,23	16146,23	18932,23	20994,23
522,23	1978,23	2677,23	3580,23	4549,23	6055,23	7303,23	8345,23	9731,23	11617,23	13836,23	16187,23	18934,23	20995,23
530,23	1998,23	2678,23	3642,23	4550,23	6063,23	7331,23	8360,23	9734,23	11658,23	13851,23	16190,23	18937,23	20999,23
531,23	2010,23	2679,23	3654,23	4552,23	6086,23	7338,23	8427,23	9735,23	11733,23	13863,23	16193,23	18938,23	21014,23
554,23	2014,23	2680,23	3664,23	4553,23	6091,23	7344,23	8460,23	9835,23	11749,23	13866,23	16219,23	18969,23	21015,23
559,23	2015,23	2688,23	3677,23	4554,23	6109,23	7361,23	8468,23	9886,23	11794,23	13882,23	16240,23	18986,23	21016,23
571,23	2022,23	2691,23	3712,23	4555,23	6115,23	7363,23	8481,23	9887,23	11864,23	13896,23	16288,23	18989,23	21024,23
618,23	2026,23	2692,23	3716,23	4557,23	6116,23	7371,23	8531,23	9888,23	11865,23	13907,23	16295,23	19000,23	21026,23
658,23	2028,23	2694,23	3717,23	4558,23	6118,23	7373,23	8543,23	9889,23	11866,23	13917,23	16300,23	19020,23	21043,23
665,23	2032,23	2697,23	3719,23	4559,23	6119,23	7394,23	8569,23	9891,23	11870,23	13951,23	16328,23	19068,23	21044,23
723,23	2042,23	2698,23	3722,23	4563,23	6121,23	7398,23	8570,23	9893,23	11871,23	13966,23	16357,23	19073,23	21045,23
734,23	2043,23	2700,23	3723,23	4571,23	6125,23	7403,23	8571,23	9894,23	11875,23	13976,23	16362,23	19078,23	21049,23
764,23	2044,23	2701,23	3727,23	4623,23	6126,23	7411,23	8572,23	9895,23	11876,23	14079,23	16454,23	19081,23	21054,23
769,23	2068,23	2704,23	3729,23	4630,23	6127,23	7415,23	8574,23	9897,23	11879,23	14222,23	16461,23	19089,23	21059,23
785,23	2069,23	2736,23	3730,23	4636,23	6128,23	7426,23	8609,23	9898,23	11880,23	14248,23	16477,23	19098,23	21061,23
809,23	2072,23	2757,23	3731,23	4650,23	6129,23	7429,23	8615,23	9905,23	11881,23	14249,23	16551,23	19103,23	21062,23
874,23	2076,23	2766,23	3734,23	4652,23	6130,23	7434,23	8621,23	9922,23	11882,23	14251,23	16586,23	19147,23	21065,23
876,23	2080,23	2781,23	3736,23	4655,23	6132,23	7441,23	8622,23	9925,23	11886,23	14254,23	16591,23	19151,23	21066,23
878,23	2082,23	2791,23	3739,23	4674,23	6133,23	7468,23	8626,23	9948,23	11887,23	14257,23	16602,23	19156,23	21074,23
895,23	2085,23	2795,23	3741,23	4683,23	6134,23	7471,23	8627,23	9956,23	11888,23	14258,23	16604,23	19163,23	21076,23
896,23	2086,23	2802,23	3743,23	4688,23	6135,23	7475,23	8635,23	9974,23	11889,23	14261,23	16615,23	19174,23	21077,23
908,23	2088,23	2804,23	3745,23	4706,23	6139,23	7477,23	8639,23	9981,23	11891,23	14263,23	16622,23	19179,23	21078,23
929,23	2101,23	2808,23	3748,23	4712,23	6140,23	7482,23	8648,23	9995,23	11892,23	14264,23	16625,23	19233,23	21097,23
936,23	2108,23	2809,23	3750,23	4717,23	6141,23	7483,23	8653,23	9998,23	11898,23	14265,23	16632,23	19257,23	21106,23
939,23	2109,23	2815,23	3752,23	4722,23	6145,23	7486,23	8677,23	10007,2	12058,23	14266,23	16652,23	19267,23	21107,23
1031,23	2112,23	2819,23	3757,23	4760,23	6148,23	7490,23	8680,23	10008,2	12091,23	14267,23	16654,23	19275,23	21109,23
1035,23	2118,23	2822,23	3758,23	4776,23	6150,23	7522,23	8692,23	10011,2	12104,23	14268,23	16663,23	19288,23	21114,23
1037,23	2121,23	2823,23	3762,23	4777,23	6151,23	7526,23	8714,23	10020,2	12117,23	14270,23	16666,23	19292,23	21115,23
1049,23	2123,23	2826,23	3765,23	4803,23	6152,23	7537,23	8734,23	10045,2	12119,23	14271,23	16680,23	19299,23	21122,23
1061,23	2148,23	2827,23	3766,23	4806,23	6153,23	7541,23	8765,23	10060,2	12122,23	14272,23	16682,23	19309,23	21123,23

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

1078,23	2160,23	2832,23	3769,23	4830,23	6154,23	7547,23	8793,23	10062,2	12133,23	14277,23	16720,23	19320,23	21125,23
1080,23	2169,23	2835,23	3770,23	4880,23	6156,23	7557,23	8800,23	10063,2	12138,23	14278,23	16744,23	19335,23	21129,23
1120,23	2233,23	2836,23	3773,23	4882,23	6157,23	7560,23	8806,23	10064,2	12142,23	14279,23	16792,23	19402,23	21130,23
1176,23	2299,23	2842,23	3775,23	4905,23	6162,23	7567,23	8817,23	10068,2	12148,23	14280,23	16886,23	19441,23	21133,23
1190,23	2300,23	2870,23	3828,23	4925,23	6169,23	7578,23	8821,23	10097,2	12161,23	14284,23	16910,23	19449,23	21135,23
1224,23	2308,23	2874,23	3873,23	4932,23	6172,23	7579,23	8833,23	10112,2	12170,23	14285,23	16952,23	19465,23	21139,23
1232,23	2318,23	2883,23	3889,23	4933,23	6207,23	7580,23	8834,23	10113,2	12183,23	14286,23	16960,23	19470,23	21180,23
1275,23	2326,23	2899,23	3971,23	4941,23	6216,23	7581,23	8845,23	10118,2	12198,23	14289,23	17124,23	19477,23	21190,23
1277,23	2328,23	2900,23	3977,23	4942,23	6218,23	7582,23	8892,23	10124,2	12213,23	14290,23	17126,23	19483,23	21192,23
1306,23	2334,23	2911,23	4009,23	4945,23	6219,23	7606,23	8893,23	10143,2	12236,23	14294,23	17129,23	19492,23	21196,23
1323,23	2336,23	2917,23	4123,23	4950,23	6224,23	7667,23	8895,23	10163,2	12259,23	14295,23	17132,23	19499,23	21215,23
1325,23	2339,23	2919,23	4219,23	4952,23	6240,23	7689,23	8896,23	10167,2	12263,23	14296,23	17136,23	19540,23	21245,23
1327,23	2341,23	2924,23	4220,23	5051,23	6241,23	7699,23	8898,23	10180,2	12282,23	14299,23	17138,23	19542,23	21251,23
1329,23	2348,23	2927,23	4221,23	5055,23	6246,23	7700,23	8903,23	10191,2	12323,23	14300,23	17142,23	19604,23	21253,23
1332,23	2361,23	2929,23	4223,23	5059,23	6267,23	7703,23	8945,23	10195,2	12340,23	14301,23	17143,23	19644,23	21261,23
1350,23	2366,23	2932,23	4242,23	5085,23	6274,23	7710,23	8955,23	10216,2	12344,23	14394,23	17145,23	19701,23	21268,23
1357,23	2371,23	2933,23	4254,23	5087,23	6293,23	7712,23	8962,23	10228,2	12379,23	14449,23	17148,23	19714,23	21276,23
1361,23	2374,23	2935,23	4262,23	5090,23	6295,23	7739,23	9022,23	10254,2	12486,23	14538,23	17153,23	19723,23	21277,23
1368,23	2378,23	2936,23	4281,23	5094,23	6297,23	7744,23	9023,23	10258,2	12518,23	14566,23	17155,23	19749,23	21288,23
1375,23	2386,23	2943,23	4285,23	5101,23	6298,23	7751,23	9026,23	10281,2	12639,23	14584,23	17158,23	19764,23	21439,23
1380,23	2405,23	2951,23	4322,23	5115,23	6301,23	7756,23	9030,23	10293,2	12650,23	14596,23	17171,23	19768,23	21558,23
1385,23	2410,23	2956,23	4338,23	5128,23	6308,23	7767,23	9044,23	10298,2	12684,23	14638,23	17175,23	19771,23	21567,23
1392,23	2413,23	2960,23	4341,23	5138,23	6327,23	7785,23	9053,23	10306,2	12689,23	14648,23	17185,23	19773,23	21571,23
1401,23	2420,23	2962,23	4345,23	5157,23	6334,23	7792,23	9060,23	10554,2	12724,23	14659,23	17188,23	19775,23	21572,23
1429,23	2425,23	2963,23	4347,23	5166,23	6342,23	7794,23	9065,23	10628,2	12731,23	14676,23	17203,23	19777,23	21574,23
1442,23	2430,23	2964,23	4350,23	5183,23	6346,23	7801,23	9069,23	10633,2	12733,23	14695,23	17234,23	19778,23	21575,23
1464,23	2456,23	2978,23	4422,23	5194,23	6353,23	7808,23	9098,23	10652,2	12737,23	14712,23	17253,23	19779,23	21576,23
1473,23	2459,23	2983,23	4428,23	5196,23	6406,23	7810,23	9100,23	10662,2	12746,23	14727,23	17258,23	19784,23	21578,23
1490,23	2492,23	2992,23	4430,23	5215,23	6412,23	7821,23	9101,23	10693,2	12761,23	14824,23	17288,23	19807,23	21580,23
1501,23	2493,23	2993,23	4431,23	5269,23	6416,23	7828,23	9161,23	10712,2	12786,23	14848,23	17377,23	19913,23	21582,23
1508,23	2529,23	2994,23	4433,23	5270,23	6419,23	7840,23	9225,23	10714,2	12791,23	14879,23	17429,23	19915,23	21583,23
1514,23	2552,23	2999,23	4434,23	5277,23	6422,23	7849,23	9238,23	10717,2	12816,23	14884,23	17547,23	19940,23	21584,23
1517,23	2553,23	3073,23	4438,23	5285,23	6457,23	7852,23	9265,23	10802,2	12824,23	14941,23	17561,23	19951,23	21586,23
1519,23	2554,23	3101,23	4440,23	5288,23	6513,23	7854,23	9305,23	10809,2	12841,23	14945,23	17566,23	19957,23	21587,23
1521,23	2555,23	3102,23	4444,23	5307,23	6579,23	7866,23	9337,23	10812,2	12862,23	14949,23	17569,23	19961,23	21591,23
1524,23	2556,23	3104,23	4447,23	5315,23	6602,23	7871,23	9342,23	10814,2	12863,23	14954,23	17571,23	19967,23	21592,23
1529,23	2557,23	3119,23	4448,23	5323,23	6608,23	7872,23	9346,23	10817,2	12920,23	14982,23	17577,23	20021,23	21594,23
1534,23	2558,23	3124,23	4449,23	5331,23	6616,23	7873,23	9349,23	10844,2	12973,23	14994,23	17586,23	20026,23	21596,23
1542,23	2559,23	3125,23	4450,23	5340,23	6622,23	7888,23	9357,23	10846,2	12981,23	15038,23	17617,23	20030,23	21597,23
1545,23	2561,23	3128,23	4451,23	5345,23	6641,23	7891,23	9361,23	10856,2	13005,23	15073,23	17630,23	20033,23	21599,23
1551,23	2566,23	3133,23	4460,23	5367,23	6644,23	7893,23	9364,23	10859,2	13011,23	15132,23	17634,23	20047,23	21604,23
1558,23	2567,23	3135,23	4461,23	5429,23	6646,23	7896,23	9367,23	10890,2	13019,23	15259,23	17700,23	20086,23	21606,23
1568,23	2569,23	3141,23	4462,23	5448,23	6649,23	7898,23	9372,23	10900,2	13034,23	15288,23	17704,23	20091,23	21607,23

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

1569,23	2570,23	3152,23	4463,23	5554,23	6662,23	7911,23	9378,23	10924,2	13040,23	15291,23	17749,23	20096,23	21608,23
1572,23	2574,23	3156,23	4464,23	5557,23	6663,23	7919,23	9381,23	10928,2	13081,23	15305,23	17778,23	20113,23	21612,23
1576,23	2575,23	3159,23	4467,23	5565,23	6664,23	7921,23	9391,23	10933,2	13126,23	15322,23	17915,23	20121,23	21613,23
1615,23	2580,23	3165,23	4469,23	5574,23	6665,23	7930,23	9393,23	10942,2	13129,23	15326,23	18007,23	20145,23	21618,23
1619,23	2581,23	3168,23	4473,23	5591,23	6673,23	7936,23	9395,23	10943,2	13131,23	15328,23	18244,23	20150,23	21619,23
1632,23	2582,23	3173,23	4474,23	5618,23	6690,23	7950,23	9397,23	10946,2	13135,23	15446,23	18253,23	20152,23	21620,23
1634,23	2583,23	3177,23	4476,23	5622,23	6763,23	7953,23	9399,23	10951,2	13140,23	15556,23	18274,23	20154,23	21621,23
1640,23	2585,23	3179,23	4479,23	5686,23	6768,23	7980,23	9403,23	10960,2	13149,23	15561,23	18436,23	20157,23	21626,23
1642,23	2587,23	3180,23	4482,23	5693,23	6785,23	7987,23	9406,23	11047,2	13156,23	15574,23	18461,23	20159,23	
1644,23	2593,23	3196,23	4488,23	5699,23	6833,23	7994,23	9408,23	11086,2	13202,23	15582,23	18462,23	20170,23	
1655,23	2594,23	3203,23	4491,23	5705,23	6838,23	8008,23	9451,23	11089,2	13222,23	15583,23	18466,23	20175,23	
1660,23	2598,23	3223,23	4492,23	5708,23	6845,23	8009,23	9479,23	11097,2	13228,23	15586,23	18469,23	20230,23	
1666,23	2604,23	3227,23	4493,23	5717,23	6849,23	8013,23	9485,23	11215,2	13236,23	15604,23	18472,23	20237,23	
1667,23	2605,23	3231,23	4494,23	5722,23	6852,23	8031,23	9488,23	11239,2	13271,23	15620,23	18474,23	20276,23	
1685,23	2606,23	3238,23	4495,23	5727,23	6853,23	8033,23	9502,23	11394,2	13273,23	15656,23	18476,23	20377,23	
1696,23	2611,23	3249,23	4496,23	5732,23	6890,23	8035,23	9507,23	11413,2	13274,23	15683,23	18478,23	20402,23	
1726,23	2612,23	3253,23	4497,23	5741,23	6908,23	8037,23	9518,23	11419,2	13288,23	15703,23	18479,23	20441,23	
1728,23	2614,23	3256,23	4498,23	5750,23	6911,23	8040,23	9522,23	11440,2	13299,23	15716,23	18480,23	20477,23	

DIRECCIÓN
3510,23
4477,23
8881,23
18655,23
18856,23

CONTRATACIÓN	
20,23	3431,23
67,23	4100,23
97,23	4524,23
106,23	4620,23
123,23	4773,23
148,23	4813,23
244,23	4967,23
246,23	4969,23
274,23	5155,23
277,23	5156,23
307,23	5250,23
313,23	5790,23
397,23	6002,23
406,23	6045,23
407,23	6290,23
427,23	6311,23

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

GA-GD-FT-014

V: 3

459,23	6660,23
488,23	6661,23
516,23	6688,23
538,23	6772,23
568,23	7414,23
574,23	7500,23
583,23	8236,23
595,23	8338,23
602,23	8551,23
615,23	8578,23
633,23	8675,23
635,23	8870,23
693,23	8911,23
739,23	9048,23
749,23	9116,23
802,23	9167,23
881,23	9345,23
926,23	9348,23
953,23	9471,23
957,23	9536,23
991,23	9986,23
992,23	10177,23
1009,23	11966,23
1018,23	12016,23
1070,23	12089,23
1131,23	13669,23
1157,23	14207,23
1166,23	14224,23
1170,23	14665,23
1179,23	16388,23
1214,23	16553,23
1216,23	16984,23
1225,23	17530,23
1377,23	17750,23
1544,23	18495,23
1791,23	18672,23
2034,23	19099,23
2240,23	19108,23
2241,23	19304,23
2255,23	19310,23
2258,23	19313,23
2291,23	19579,23
2333,23	19952,23

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

2353,23	20130,23
2376,23	20376,23
2416,23	20535,23
2421,23	20619,23
2428,23	20620,23
2509,23	20698,23
2595,23	20780,23
2724,23	20902,23
2910,23	20969,23
3003,23	21028,23
3044,23	21334,23
3385,23	21346,23
3390,23	21375,23

GESTIÓN HUMANA
718,23
864,23
3336,23

JURÍDICA		
909,23	6281,23	13806,23
912,23	6283,23	14252,23
923,23	6286,23	14256,23
1309,23	6403,23	14259,23
1386,23	6434,23	14269,23
1503,23	6438,23	14287,23
1554,23	6441,23	14288,23
1715,23	6653,23	14293,23
1718,23	6668,23	14332,23
1836,23	6675,23	14335,23
1909,23	6840,23	14607,23
1929,23	6842,23	14617,23
2239,23	6843,23	14718,23
2285,23	6844,23	14722,23
2355,23	6913,23	14853,23
2565,23	6957,23	15740,23
2572,23	6963,23	15789,23
2600,23	6965,23	15854,23
2601,23	6973,23	15889,23
2607,23	7000,23	16079,23
2610,23	7034,23	16087,23
2613,23	7046,23	16198,23
2615,23	7048,23	16577,23

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

2616,23	7050,23	16580,23
2620,23	7140,23	16635,23
2621,23	7150,23	16644,23
2625,23	7159,23	16649,23
2628,23	7196,23	16651,23
2634,23	7271,23	16656,23
2635,23	7279,23	16661,23
2637,23	7348,23	16702,23
2651,23	7350,23	16761,23
2652,23	7497,23	16766,23
2655,23	7661,23	16774,23
2656,23	7691,23	17111,23
2657,23	7845,23	17178,23
2658,23	7973,23	17545,23
2659,23	8002,23	17554,23
2663,23	8132,23	17579,23
2669,23	8135,23	17584,23
2671,23	8214,23	17592,23
2673,23	8232,23	17621,23
2674,23	8237,23	17657,23
2675,23	8245,23	18304,23
2693,23	8291,23	18455,23
2695,23	8332,23	18465,23
2696,23	8397,23	18473,23
2699,23	8778,23	18477,23
2798,23	8786,23	18484,23
2814,23	8797,23	18488,23
2875,23	8974,23	18733,23
2903,23	9075,23	18809,23
3116,23	9092,23	18815,23
3132,23	9102,23	18826,23
3194,23	9447,23	18837,23
3217,23	9526,23	18915,23
3219,23	9531,23	19036,23
3257,23	9571,23	19044,23
3558,23	9624,23	19112,23
3561,23	9652,23	19261,23
3593,23	9732,23	19327,23
3621,23	9896,23	19461,23
3627,23	10029,23	19490,23
3646,23	10037,23	19505,23
3715,23	10058,23	19522,23
3751,23	10096,23	19546,23

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



3772,23	10127,23	19612,23
4346,23	10135,23	19719,23
4419,23	10279,23	19730,23
4420,23	10638,23	19759,23
4421,23	10691,23	19925,23
4468,23	10718,23	19958,23
4470,23	10789,23	20052,23
4472,23	10799,23	20066,23
4483,23	10903,23	20076,23
4485,23	11382,23	20079,23
4486,23	11384,23	20084,23
4505,23	11387,23	20098,23
4542,23	11515,23	20099,23
4562,23	11539,23	20114,23
4599,23	11550,23	20731,23
4601,23	11554,23	20920,23
4602,23	11555,23	20921,23
4604,23	11856,23	20932,23
4605,23	11857,23	20950,23
4609,23	11878,23	20951,23
4610,23	11884,23	20959,23
4612,23	11893,23	20961,23
4709,23	12166,23	20965,23
4725,23	12179,23	20996,23
4814,23	12233,23	21052,23
5160,23	12380,23	21053,23
5218,23	12620,23	21056,23
5274,23	12706,23	21072,23
5306,23	12967,23	21108,23
5588,23	12984,23	21147,23
5611,23	13030,23	21182,23
5711,23	13036,23	21206,23
5725,23	13123,23	21281,23
5841,23	13130,23	21570,23
5863,23	13198,23	21581,23
6072,23	13216,23	21585,23
6144,23	13352,23	21590,23
6147,23	13423,23	21605,23
6158,23	13607,23	21622,23
6159,23	13711,23	

REGISTRO
1802,23

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

GA-GD-FT-014  
V: 3

2116,23
2130,23
2337,23
2458,23
2646,23
3149,23
3264,23
3437,23
3763,23
4545,23
4560,23
4561,23
4940,23
5932,23
6255,23
6597,23
6899,23
7168,23
7375,23
8501,23
8630,23
8688,23
9740,23
10018,23
10893,23
11877,23
12320,23
12674,23
14298,23
15829,23
16148,23
16162,23
16211,23
17237,23
18753,23
18930,23
20156,23
20715,23
20926,23
21046,23
21142,23
21226,23
21569,23

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

21577,23
21609,23

TESORERÍA				
9,23	5985,23	14180,23	17646,23	18453,23
55,23	5986,23	14233,23	17723,23	18783,23
270,23	5988,23	14817,23	17729,23	18785,23
1185,23	5990,23	15165,23	17931,23	18789,23
1217,23	5991,23	15200,23	17934,23	18791,23
1530,23	5993,23	15201,23	17937,23	18794,23
2152,23	5995,23	15203,23	17939,23	18919,23
2602,23	5999,23	15204,23	17940,23	18921,23
2703,23	6001,23	15206,23	17941,23	18927,23
2725,23	6004,23	15207,23	17943,23	18960,23
2726,23	6005,23	15208,23	17945,23	18961,23
2727,23	6007,23	15209,23	17946,23	18962,23
2728,23	6010,23	15210,23	17951,23	18963,23
2729,23	6137,23	15211,23	17953,23	18964,23
2730,23	6879,23	15213,23	17962,23	18965,23
2731,23	6880,23	15214,23	17963,23	18966,23
2732,23	6882,23	15215,23	17964,23	18967,23
2733,23	6883,23	15216,23	17965,23	18971,23
2735,23	6884,23	15217,23	17967,23	18972,23
2737,23	6885,23	15218,23	17968,23	18974,23
2738,23	6887,23	15219,23	17971,23	18992,23
2739,23	6888,23	15220,23	17973,23	19035,23
2740,23	6891,23	15221,23	17976,23	19039,23
3060,23	6892,23	15593,23	17978,23	19045,23
3091,23	6896,23	15598,23	17982,23	19048,23
3092,23	7253,23	15600,23	17989,23	19051,23
3093,23	7255,23	15603,23	17992,23	19052,23
3094,23	7257,23	15608,23	17993,23	19136,23
3096,23	7258,23	15616,23	17996,23	19155,23
3097,23	7259,23	15632,23	17999,23	19159,23
3098,23	7260,23	15633,23	18012,23	19162,23
3230,23	7262,23	15635,23	18014,23	19165,23
3595,23	7264,23	15636,23	18017,23	19170,23
3710,23	7265,23	15637,23	18020,23	19180,23
3788,23	7266,23	15639,23	18028,23	19183,23
3790,23	7267,23	15641,23	18031,23	19185,23
3791,23	7268,23	15642,23	18052,23	19186,23
4127,23	7269,23	15643,23	18080,23	19188,23

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

4128,23	7270,23	15644,23	18083,23	19189,23
4129,23	7274,23	15645,23	18084,23	19191,23
4130,23	7275,23	15647,23	18087,23	19193,23
4131,23	7278,23	15648,23	18088,23	19195,23
4132,23	7281,23	15649,23	18089,23	19198,23
4133,23	7283,23	15650,23	18090,23	19199,23
4134,23	7287,23	15651,23	18092,23	19203,23
4135,23	7290,23	15652,23	18093,23	19205,23
4136,23	7294,23	15654,23	18107,23	19206,23
4139,23	8051,23	15655,23	18111,23	19208,23
4163,23	8109,23	15657,23	18113,23	19210,23
4167,23	8110,23	15658,23	18115,23	19213,23
4586,23	8111,23	15659,23	18116,23	19307,23
4587,23	8112,23	15660,23	18117,23	19316,23
4588,23	8113,23	15661,23	18119,23	19318,23
4589,23	8115,23	15662,23	18121,23	19321,23
4679,23	8117,23	15663,23	18122,23	19361,23
4711,23	8120,23	16961,23	18123,23	19394,23
4767,23	8138,23	16962,23	18125,23	19397,23
4770,23	8139,23	16963,23	18126,23	19398,23
4893,23	8142,23	16964,23	18186,23	19403,23
4894,23	8147,23	16965,23	18309,23	19442,23
4895,23	9134,23	16966,23	18313,23	19445,23
4896,23	9135,23	16967,23	18335,23	19447,23
4897,23	9137,23	16968,23	18339,23	19454,23
4898,23	9138,23	16969,23	18341,23	19457,23
4899,23	9140,23	16970,23	18344,23	19460,23
4902,23	9141,23	16971,23	18347,23	19466,23
5195,23	9143,23	16972,23	18403,23	19467,23
5197,23	9144,23	16973,23	18404,23	19469,23
5198,23	9145,23	16974,23	18412,23	19476,23
5199,23	9148,23	16979,23	18413,23	19479,23
5201,23	9150,23	17081,23	18414,23	19515,23
5202,23	9151,23	17310,23	18415,23	19622,23
5203,23	9152,23	17311,23	18416,23	19641,23
5204,23	9277,23	17312,23	18417,23	19647,23
5634,23	9587,23	17315,23	18420,23	19650,23
5637,23	9593,23	17318,23	18422,23	19653,23
5638,23	9594,23	17319,23	18423,23	19658,23
5639,23	9595,23	17320,23	18424,23	19663,23
5642,23	9596,23	17322,23	18425,23	19668,23
5643,23	9597,23	17325,23	18426,23	19670,23
5645,23	9601,23	17328,23	18427,23	19672,23

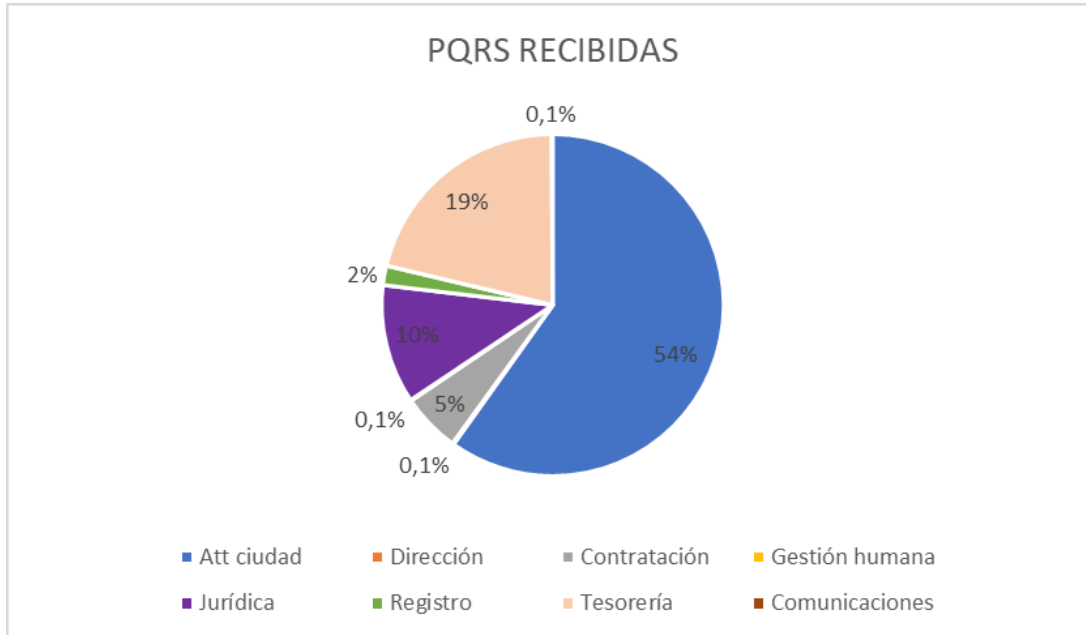
*¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!*

5646,23	10348,23	17330,23	18428,23	19674,23
5649,23	10349,23	17331,23	18429,23	19676,23
5651,23	10350,23	17332,23	18430,23	19680,23
5652,23	10351,23	17333,23	18431,23	19684,23
5656,23	10352,23	17580,23	18433,23	19688,23
5664,23	10353,23	17583,23	18434,23	19692,23
5667,23	10356,23	17585,23	18435,23	19696,23
5669,23	11320,23	17589,23	18437,23	19700,23
5672,23	13164,23	17591,23	18438,23	19702,23
5673,23	14166,23	17607,23	18439,23	19703,23
5677,23	14168,23	17610,23	18440,23	19706,23
5678,23	14169,23	17615,23	18441,23	19708,23
5731,23	14170,23	17616,23	18442,23	19711,23
5737,23	14172,23	17618,23	18443,23	19715,23
5822,23	14173,23	17620,23	18444,23	19718,23
5823,23	14174,23	17622,23	18445,23	19720,23
5928,23	14175,23	17624,23	18446,23	19724,23
5979,23	14176,23	17625,23	18447,23	19728,23
5981,23	14177,23	17626,23	18448,23	21589,23
5982,23	14178,23	17628,23	18450,23	
5983,23	14179,23	17643,23	18451,23	

COMUNICACIONES
7491,23
9570,23

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

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



- Adicionalmente, se especifica la cantidad de PQRS trasladadas a otras entidades y las PQRS negadas (Las peticiones negadas hacen referencia a solicitudes de información sensible por parte de terceros no autorizados así como solicitudes rechazadas por irrespetuosas) de la siguiente forma:

Pqrs	Cantidad
Traslado por Competencia	2
Negado	7

- 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 días promedio.

Concepto	Cantidad	Promedio días respuesta	%
02 petición Info	1488	10,6	56%
01 peticiones	852	4,7	32%
09 copias / Documentos	108	8,3	4%
08 consultas	79	13	3%
05 reclamos	60	3,7	2%
04 quejas	27	4,7	1%

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

17 otros Trámites	26	7,8	1%
03 sugerencias	4	2,7	0,20%
(en blanco)	4	0	0,20%
n/a	3	0	0,10%
07 felicitaciones	2	8,5	0,10%
Total general	2653	6	100%

El mayor porcentaje es de peticiones de información con un 56%, seguido por un 32% de peticiones, y en un tercer lugar con un 4% para copias de documentos.

- 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	35
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	15
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	6
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	5
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	5
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	3
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	2
5.2 Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros	1
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	1
Total general	73

De los mismos, destaca en primer lugar, con un número de 35 radicados, la inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades, seguido con un número de 15 peticiones por queja por demora en el envío de la tarjeta profesional, y en tercer lugar con un número de 6 peticiones, inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad.

- A continuación se presenta la cantidad por tema de solicitud:

Tema De Solicitud	Total	%
2.8 Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez	635	24%
1.11 Solicitud certificado digital	501	19%

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

2.16 Información envío de Tarjeta Profesional	282	11%
17.1 Otros Trámites	269	10%
2.12 Información estado tramite de proceso disciplinario	215	8%
2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez	107	4%
9.1 Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario	82	3%
2.5 Información trámite del certificado digital	58	2%
1.9 Solicitud actualización o corrección de datos	56	2%
2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional	44	2%
2.20 Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos	37	1%
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	35	1%
2.15 Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez	29	1%
1.4 Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos	28	1%
9.2 Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite	22	1%
8.1 Concepto técnico de una actividad de la profesión contable	20	1%
8.2 Conceptos acerca de la normatividad que regula la profesión contable	20	1%
8.5 Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal	20	1%
8.7 Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable	17	1%
1.8 Solicitud información personal de un Contador Público	15	1%
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	15	1%
1.1 Solicitud número de expediente	11	0,4%
2.18 Información para reportar quejas disciplinarias	11	0,4%
2.9 Información estado trámite de Tarjeta Profesional duplicado	11	0,4%
1.3 Solicitud confirmación de recepción de la documentación en la Entidad	10	0,4%
1.5 Solicitud certificado tarjeta profesional en trámite	9	0,3%
1.14 Solicitud de cantidad de contadores y/o sociedades registradas	8	0,3%
1.7 Solicitud de verificación de autenticidad del Certificado de Antecedentes Disciplinario	8	0,3%
2.2 Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional	8	0,3%
n/a	8	0,3%
2.11 Información estado trámite de Registro de Sociedades	6	0,2%
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	6	0,2%
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	5	0,2%
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	5	0,2%
2.17 Información puntos, horarios de atención y radicación	4	0,2%
2.4 Información trámite de Registro de Sociedades	4	0,2%
1.12 Solicitud de queja e informes disciplinarios	3	0,1%

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



4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional (en blanco)	3	0,1%
1.17 Solicitud certificación contractual / laboral	2	0,1%
3.7 Sugerencia para la mejora en la generación de los certificados digitales	2	0,1%
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	2	0,1%
8.4 Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable	2	0,1%
1.10 Solicitud de levantamiento de Sancione	1	0,04%
1.13 Solicitud concepto de extranjeros	1	0,04%
1.15 Solicitud de informe de Contadores sancionados	1	0,04%
1.2 Solicitud Aclaración Requerimientos	1	0,04%
1.6 Solicitud de devolución de dinero	1	0,04%
3.6 Sugerencia frente a las mejoras para la actualización de datos	1	0,04%
5.2 Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros	1	0,04%
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	1	0,04%
9.4 Solicitud copia escaneada tarjeta profesional	1	0,04%
9.5 Solicitud copia resolución aprobación de tarjeta profesional	1	0,04%
Información Misionalidad de la entidad - MINCIT	1	0,04%
Solicitud concepto de extranjeros - MINCIT	1	0,04%
Solicitud conferencia día del contador 2023-UPTC	1	0,04%
Solicitud conferencista Charla Tarjeta Profesional	1	0,04%
Solicitud de Información presupuestal ejecutada en publicidad vigencia 2022-RTVC	1	0,04%
Total general	2653	100%

De allí destacan en los primeros tres lugares, los siguientes: con un 24% Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez, seguido con un 19% por solicitud certificado digital, y por último, con un 11%, Información envío de Tarjeta Profesional.

## II. Recomendaciones y/o Sugerencias:

Habiéndose realizado el estudio correspondiente de la información relacionada en el presente informe, el subproceso de Relación Estado – Ciudadano, considera como recomendación para la mejora de los procesos, realizar reinducción periódica a contratistas y funcionarios que forman parte de esta Unidad Administrativa Especial y que se cuentan involucrados en el proceso de radicación, respuesta y notificación de PQRS, sobre el manejo adecuado de estas, los términos de Ley y los flujos en el

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

GA-GD-FT-014

V: 3

sistema CCSNET, así como reevaluar los procedimientos de entrega y envíos de tarjetas profesionales con los procesos de Registro y Gestión Documental..

Cordialmente,



**JORGE RAMIREZ LAMY**

*Líder Oficina Relación Estado - Ciudadano*

**UAE Junta Central de Contadores**

Proyectó: Laura Rendón – Contratista.

Revisó: Claudia Mozo – Contratista.

Revisó: Jorge Ramírez L - Contratista

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

---

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)