

## COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA

Bogotá D.C., 4 de julio 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 SEGUNDO TRIMESTRE (Q2) – 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 segundo trimestre del 2023, la UAE Junta Central de Contadores presentó un indicador de respuesta del 100% 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	%
Tesorería	1481	1481	0	0	0	49%
Relación Estado Ciudadano	1085	955	0	121	9	36%
Jurídica	302	236	1	65	0	10%
Contratación	86	81	0	5	0	3%
Registro	52	50	0	2	0	2%
Gestión humana	3	3	0	0	0	0,10%
Dirección	1	1	0	0	0	0,03%
<b>Total</b>	<b>3010</b>	<b>2807</b>	<b>1</b>	<b>193</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**INDICADOR**

100%

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													
21631,23	21724,23	21878,23	22072,23	22249,23	22420,23	22823,23	23262,23	23326,23	23393,23	23507,23	23610,23	23709,23	24049,23
21632,23	21760,23	21882,23	22076,23	22268,23	22421,23	22895,23	23274,23	23327,23	23394,23	23511,23	23612,23	23712,23	24051,23
21633,23	21761,23	21895,23	22086,23	22270,23	22423,23	22902,23	23282,23	23335,23	23395,23	23516,23	23614,23	23713,23	24052,23
21634,23	21778,23	21920,23	22087,23	22272,23	22465,23	22947,23	23283,23	23357,23	23397,23	23518,23	23651,23	23721,23	24053,23
21635,23	21781,23	21921,23	22091,23	22274,23	22534,23	22990,23	23287,23	23362,23	23404,23	23523,23	23658,23	23727,23	24056,23
21636,23	21782,23	21931,23	22093,23	22373,23	22546,23	22992,23	23290,23	23366,23	23405,23	23529,23	23663,23	23744,23	24057,23
21638,23	21789,23	21951,23	22096,23	22393,23	22555,23	23034,23	23294,23	23368,23	23406,23	23531,23	23666,23	23751,23	24058,23
21648,23	21805,23	21974,23	22098,23	22398,23	22581,23	23078,23	23296,23	23369,23	23433,23	23534,23	23673,23	23800,23	24060,23
21653,23	21827,23	21976,23	22110,23	22399,23	22591,23	23126,23	23309,23	23370,23	23450,23	23543,23	23676,23	23809,23	24063,23
21681,23	21828,23	21977,23	22120,23	22400,23	22604,23	23182,23	23310,23	23372,23	23489,23	23552,23	23683,23	23812,23	24065,23
21682,23	21841,23	21981,23	22123,23	22408,23	22605,23	23228,23	23315,23	23376,23	23493,23	23603,23	23685,23	23867,23	24067,23
21690,23	21847,23	21983,23	22173,23	22410,23	22776,23	23245,23	23318,23	23379,23	23500,23	23604,23	23693,23	24040,23	24068,23

*¡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)

21694,23	21867,23	22060,23	22180,23	22412,23	22801,23	23251,23	23322,23	23387,23	23502,23	23605,23	23701,23	24044,23	24080,23
21699,23	21872,23	22067,23	22209,23	22416,23	22809,23	23254,23	23324,23	23388,23	23503,23	23606,23	23705,23	24047,23	24129,23
24130,23	24422,23	25377,23	26078,23	27539,23	27645,23	29054,23	30373,23	31497,23	32610,23	34603,23	35392,23	36946,23	38144,23
24133,23	24427,23	25388,23	26083,23	27540,23	27646,23	29058,23	30411,23	31570,23	32614,23	34747,23	35394,23	36953,23	38195,23
24134,23	24443,23	25391,23	26084,23	27541,23	27647,23	29060,23	30414,23	31604,23	32648,23	34764,23	35404,23	36962,23	38197,23
24135,23	24467,23	25394,23	26138,23	27546,23	27648,23	29081,23	30424,23	31745,23	32662,23	34781,23	35442,23	36983,23	38307,23
24136,23	24489,23	25402,23	26259,23	27547,23	27649,23	29105,23	30439,23	31751,23	32692,23	34796,23	35452,23	37020,23	38316,23
24140,23	24508,23	25408,23	26272,23	27548,23	27651,23	29109,23	30447,23	31768,23	32701,23	34802,23	35553,23	37028,23	38328,23
24141,23	24519,23	25419,23	26278,23	27551,23	27652,23	29112,23	30450,23	31778,23	32725,23	34805,23	35576,23	37065,23	38332,23
24143,23	24521,23	25428,23	26339,23	27553,23	27653,23	29127,23	30477,23	31781,23	32771,23	34810,23	35598,23	37080,23	38381,23
24144,23	24531,23	25446,23	26344,23	27554,23	27654,23	29136,23	30503,23	31790,23	32958,23	34835,23	35616,23	37093,23	38429,23
24145,23	24535,23	25453,23	26350,23	27555,23	27655,23	29151,23	30508,23	31793,23	32965,23	34838,23	35619,23	37169,23	38511,23
24146,23	24538,23	25463,23	26436,23	27569,23	27657,23	29231,23	30529,23	31796,23	32975,23	34859,23	35624,23	37199,23	38529,23
24148,23	24612,23	25465,23	26602,23	27573,23	27670,23	29239,23	30537,23	31821,23	32985,23	34860,23	35634,23	37207,23	38584,23
24150,23	24668,23	25468,23	26604,23	27576,23	27726,23	29260,23	30553,23	31830,23	33082,23	34869,23	35654,23	37224,23	38600,23
24152,23	24674,23	25477,23	26612,23	27578,23	27731,23	29264,23	30565,23	31833,23	33118,23	34886,23	35684,23	37245,23	38675,23
24154,23	24687,23	25480,23	26624,23	27579,23	27751,23	29272,23	30602,23	31841,23	33128,23	34895,23	35686,23	37248,23	38681,23
24155,23	24792,23	25486,23	26784,23	27580,23	27778,23	29274,23	30610,23	31847,23	33136,23	34913,23	35694,23	37262,23	38748,23
24156,23	24817,23	25499,23	26807,23	27583,23	27781,23	29277,23	30616,23	31850,23	33146,23	34914,23	35697,23	37278,23	38761,23
24157,23	24840,23	25502,23	26809,23	27584,23	27786,23	29279,23	30641,23	31877,23	33323,23	34931,23	35707,23	37286,23	38768,23
24159,23	24861,23	25505,23	26810,23	27585,23	27842,23	29280,23	30754,23	31883,23	33333,23	34937,23	35709,23	37373,23	38788,23
24161,23	24883,23	25508,23	26817,23	27586,23	27910,23	29289,23	30798,23	31888,23	33342,23	34950,23	35769,23	37399,23	38822,23
24164,23	24887,23	25510,23	26837,23	27589,23	27923,23	29444,23	30808,23	31900,23	33385,23	34954,23	35803,23	37428,23	38835,23
24167,23	24888,23	25564,23	26853,23	27590,23	27973,23	29447,23	30816,23	31912,23	33396,23	35032,23	35816,23	37469,23	38926,23
24168,23	24889,23	25587,23	26900,23	27592,23	27995,23	29450,23	30836,23	31920,23	33407,23	35036,23	35884,23	37476,23	39022,23
24169,23	24993,23	25605,23	27010,23	27593,23	28034,23	29474,23	30849,23	31949,23	33410,23	35105,23	35886,23	37499,23	39026,23
24170,23	25067,23	25618,23	27074,23	27596,23	28053,23	29482,23	30868,23	31964,23	33428,23	35120,23	35890,23	37540,23	39030,23
24171,23	25078,23	25642,23	27092,23	27597,23	28061,23	29516,23	30882,23	31968,23	33435,23	35143,23	35903,23	37542,23	39034,23
24173,23	25187,23	25645,23	27142,23	27598,23	28070,23	29519,23	30884,23	31972,23	33457,23	35145,23	35906,23	37568,23	39035,23
24174,23	25192,23	25651,23	27284,23	27599,23	28106,23	29522,23	30888,23	31973,23	33459,23	35154,23	35945,23	37591,23	39037,23
24175,23	25194,23	25681,23	27295,23	27602,23	28152,23	29530,23	30891,23	31974,23	33462,23	35157,23	35973,23	37595,23	39092,23
24177,23	25198,23	25685,23	27309,23	27603,23	28154,23	29541,23	30892,23	32002,23	33488,23	35182,23	35976,23	37602,23	39098,23
24183,23	25206,23	25884,23	27326,23	27606,23	28156,23	29543,23	30905,23	32009,23	33587,23	35197,23	35994,23	37604,23	39438,23
24184,23	25210,23	25887,23	27343,23	27608,23	28159,23	29549,23	30934,23	32084,23	33604,23	35208,23	35997,23	37605,23	39453,23
24185,23	25219,23	25889,23	27357,23	27612,23	28167,23	29573,23	30943,23	32089,23	33732,23	35245,23	35999,23	37653,23	39521,23
24196,23	25241,23	25890,23	27371,23	27613,23	28237,23	29578,23	30956,23	32337,23	33752,23	35265,23	36022,23	37659,23	39530,23
24197,23	25252,23	25891,23	27372,23	27614,23	28266,23	29587,23	30960,23	32341,23	33768,23	35268,23	36253,23	37669,23	39594,23
24227,23	25255,23	25892,23	27416,23	27615,23	28315,23	29591,23	30967,23	32373,23	33771,23	35285,23	36270,23	37677,23	39605,23
24229,23	25258,23	25894,23	27424,23	27616,23	28321,23	29594,23	30977,23	32376,23	33772,23	35292,23	36274,23	37768,23	39607,23
24230,23	25261,23	25895,23	27444,23	27617,23	28323,23	29597,23	30987,23	32385,23	33773,23	35304,23	36363,23	37783,23	39617,23
24237,23	25262,23	25898,23	27456,23	27618,23	28325,23	29600,23	31020,23	32387,23	33776,23	35364,23	36378,23	37785,23	39624,23

*¡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)

24244,23	25263,23	25900,23	27492,23	27619,23	28360,23	29604,23	31034,23	32389,23	33780,23	35366,23	36400,23	37789,23	39649,23
24253,23	25264,23	25905,23	27521,23	27622,23	28364,23	29738,23	31041,23	32391,23	33789,23	35368,23	36499,23	37828,23	39938,23
24256,23	25283,23	25908,23	27526,23	27624,23	28400,23	29744,23	31050,23	32416,23	33803,23	35375,23	36527,23	37858,23	40080,23
24301,23	25284,23	25909,23	27527,23	27629,23	28539,23	29794,23	31054,23	32421,23	33919,23	35378,23	36579,23	37901,23	40133,23
24305,23	25291,23	25910,23	27528,23	27633,23	28590,23	29800,23	31065,23	32423,23	34186,23	35379,23	36593,23	37910,23	40167,23
24314,23	25295,23	25911,23	27529,23	27634,23	28656,23	29807,23	31068,23	32520,23	34291,23	35382,23	36729,23	37957,23	40177,23
24326,23	25313,23	25943,23	27530,23	27636,23	28665,23	29966,23	31076,23	32565,23	34477,23	35383,23	36741,23	37966,23	40183,23
24328,23	25322,23	25944,23	27532,23	27638,23	28692,23	30066,23	31088,23	32567,23	34510,23	35386,23	36846,23	37999,23	40217,23
24332,23	25349,23	25987,23	27533,23	27639,23	28748,23	30236,23	31104,23	32573,23	34513,23	35387,23	36850,23	38007,23	40222,23
24334,23	25369,23	26029,23	27537,23	27640,23	28758,23	30296,23	31121,23	32591,23	34519,23	35389,23	36856,23	38078,23	40228,23
24418,23	25371,23	26075,23	27538,23	27641,23	28898,23	30349,23	31445,23	32600,23	34602,23	35391,23	36903,23	38132,23	40236,23
40246,23	40737,23	41650,23	42349,23	43652,23	44763,23	45267,23	45980,23						
40249,23	40744,23	41653,23	42427,23	43665,23	44768,23	45271,23	46193,23						
40251,23	40747,23	41660,23	42785,23	43725,23	44790,23	45278,23	46195,23						
40256,23	40749,23	41667,23	42899,23	43730,23	44812,23	45284,23	46196,23						
40261,23	40857,23	41697,23	43005,23	43914,23	44818,23	45286,23	46207,23						
40262,23	40882,23	41701,23	43008,23	43946,23	44834,23	45343,23	46267,23						
40302,23	40951,23	41712,23	43038,23	43956,23	44844,23	45351,23	46272,23						
40308,23	40970,23	41817,23	43040,23	44024,23	44854,23	45362,23	46279,23						
40312,23	41006,23	41906,23	43056,23	44045,23	44876,23	45392,23	46302,23						
40318,23	41018,23	41908,23	43071,23	44048,23	44913,23	45403,23	46375,23						
40322,23	41044,23	41915,23	43074,23	44053,23	44916,23	45429,23	46380,23						
40332,23	41119,23	41958,23	43088,23	44074,23	44917,23	45607,23	46403,23						
40352,23	41120,23	41963,23	43097,23	44099,23	44920,23	45659,23	46441,23						
40355,23	41126,23	41998,23	43100,23	44120,23	44924,23	45690,23	46444,23						
40359,23	41135,23	42023,23	43105,23	44122,23	44973,23	45736,23							
40450,23	41141,23	42029,23	43194,23	44141,23	44982,23	45747,23							
40514,23	41155,23	42080,23	43197,23	44214,23	44987,23	45765,23							
40526,23	41162,23	42099,23	43202,23	44223,23	44994,23	45777,23							
40531,23	41164,23	42103,23	43266,23	44345,23	45050,23	45793,23							
40546,23	41169,23	42134,23	43272,23	44356,23	45095,23	45798,23							
40557,23	41493,23	42143,23	43274,23	44514,23	45138,23	45810,23							
40569,23	41534,23	42147,23	43398,23	44712,23	45143,23	45901,23							
40617,23	41627,23	42158,23	43502,23	44734,23	45155,23	45945,23							
40689,23	41633,23	42215,23	43643,23	44737,23	45211,23	45947,23							
40725,23	41637,23	42288,23	43648,23	44747,23	45247,23	45977,23							

DIRECCIÓN  
33539,23

¡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)

CONTRATACIÓN	
21915,23	31056,23
21933,23	31600,23
22631,23	32048,23
22817,23	32452,23
22937,23	32792,23
23530,23	32794,23
23591,23	32810,23
23808,23	32948,23
23903,23	33168,23
23986,23	33319,23
24921,23	33470,23
24985,23	33813,23
25028,23	35185,23
25230,23	35445,23
25648,23	35458,23
26061,23	35882,23
26214,23	36104,23
26269,23	36256,23
26517,23	36497,23
26563,23	36500,23
26805,23	36519,23
26833,23	36570,23
26846,23	36652,23
27162,23	36810,23
28557,23	37303,23
28605,23	37738,23
28829,23	38437,23
28884,23	38566,23
28885,23	38696,23
28887,23	38845,23
28901,23	39151,23
28907,23	40799,23
29010,23	40881,23
29025,23	41584,23
29043,23	42738,23
29157,23	43046,23
29283,23	43588,23
29321,23	43921,23

29493,23	43938,23
29694,23	43992,23
29813,23	43999,23
29952,23	44187,23
30462,23	45599,23

<b>GESTIÓN HUMANA</b>
28481,23
33769,23
36105,23

JURÍDICA		
21684,23	27887,23	37172,23
21702,23	28016,23	37288,23
21809,23	28066,23	37548,23
21824,23	28389,23	37664,23
22113,23	28459,23	37749,23
22403,23	28492,23	37986,23
22404,23	28553,23	38149,23
22406,23	29064,23	38159,23
22407,23	29144,23	38337,23
22409,23	29236,23	38519,23
22417,23	29257,23	38559,23
23266,23	29265,23	38765,23
23279,23	29270,23	38829,23
23341,23	29273,23	39028,23
23342,23	29286,23	39029,23
23355,23	29460,23	39033,23
23390,23	30381,23	39036,23
23399,23	30396,23	39042,23
23401,23	30398,23	39117,23
23403,23	30591,23	39262,23
23602,23	30931,23	39272,23
23616,23	31027,23	39276,23
23624,23	31082,23	39533,23
23668,23	31097,23	39569,23
23692,23	31108,23	39574,23
23722,23	31115,23	39597,23
23806,23	31308,23	40071,23
23847,23	31372,23	40075,23

24066,23	31764,23	40099,23
24076,23	31848,23	40108,23
24079,23	31859,23	40314,23
24142,23	31910,23	40327,23
24147,23	31925,23	40329,23
24151,23	31934,23	40379,23
24153,23	32058,23	40387,23
24162,23	32132,23	40442,23
24163,23	32134,23	40648,23
24165,23	32135,23	40753,23
24182,23	32155,23	40967,23
24200,23	32380,23	40992,23
24320,23	32404,23	41081,23
24329,23	32483,23	41151,23
24429,23	32636,23	41160,23
24452,23	32888,23	41312,23
24456,23	32998,23	41484,23
24528,23	33072,23	41583,23
24532,23	33209,23	41586,23
24534,23	33300,23	41587,23
24599,23	33446,23	41658,23
24682,23	33454,23	41735,23
24731,23	33460,23	41759,23
25088,23	33467,23	41984,23
25093,23	33504,23	42164,23
25151,23	33506,23	42605,23
25188,23	33516,23	43034,23
25248,23	33527,23	43036,23
25265,23	33585,23	43043,23
25266,23	33770,23	43053,23
25268,23	33774,23	43065,23
25278,23	34417,23	43531,23
25279,23	34473,23	43657,23
25319,23	34522,23	43671,23
25375,23	34536,23	43675,23
25425,23	34555,23	43681,23
25449,23	34601,23	43683,23
25457,23	34815,23	43688,23
25470,23	34844,23	43709,23
25592,23	34867,23	43902,23
25594,23	35049,23	43928,23

25865,23	35053,23	43930,23
25896,23	35079,23	43934,23
25902,23	35085,23	43942,23
25907,23	35112,23	44005,23
26607,23	35160,23	44026,23
26791,23	35193,23	44130,23
26915,23	35205,23	44219,23
27323,23	35273,23	44852,23
27334,23	35286,23	44856,23
27353,23	35289,23	44859,23
27369,23	35363,23	44869,23
27408,23	35370,23	44908,23
27525,23	35374,23	45598,23
27535,23	35381,23	45605,23
27543,23	35642,23	45795,23
27544,23	35716,23	45805,23
27549,23	35748,23	45815,23
27550,23	35759,23	45938,23
27575,23	35794,23	45940,23
27582,23	35896,23	45942,23
27591,23	35915,23	46170,23
27600,23	35993,23	46181,23
27604,23	36033,23	46186,23
27609,23	36355,23	46198,23
27610,23	36366,23	46199,23
27620,23	36563,23	46215,23
27623,23	36964,23	46221,23
27630,23	37015,23	46223,23
27632,23	37016,23	46225,23
27643,23	37033,23	46287,23
27644,23	37068,23	46374,23
27742,23	37078,23	

REGISTRO	
21686,23	33551,23
23607,23	33566,23
23841,23	34483,23
24050,23	35164,23
24055,23	35180,23
24132,23	35587,23
24160,23	37042,23

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



24166,23	37089,23
24181,23	37098,23
24186,23	37474,23
24438,23	37545,23
24478,23	40095,23
26811,23	40232,23
27292,23	40375,23
27434,23	40610,23
27637,23	40691,23
28085,23	41617,23
29091,23	43108,23
29287,23	43966,23
30452,23	43970,23
30839,23	44241,23
32428,23	44271,23
32433,23	44808,23
32655,23	44976,23
33157,23	45770,23
33512,23	45984,23

TESORERÍA									
22051,23	30222,23	31196,23	33943,23	36264,23	37614,23	38773,23	40631,23	42142,23	45081,23
22401,23	30224,23	31198,23	34207,23	36265,23	37617,23	38798,23	40634,23	42145,23	45082,23
24048,23	30225,23	31199,23	34208,23	36293,23	37620,23	38800,23	40763,23	42152,23	45084,23
25315,23	30227,23	31201,23	34209,23	36295,23	37623,23	38802,23	40776,23	42165,23	45085,23
25317,23	30228,23	31202,23	34210,23	36296,23	37625,23	38804,23	40784,23	42167,23	45086,23
25318,23	30229,23	31203,23	34213,23	36297,23	37634,23	38821,23	40786,23	42203,23	45087,23
25320,23	30253,23	31214,23	34215,23	36299,23	37638,23	38823,23	40787,23	42204,23	45088,23
25339,23	30254,23	31216,23	34216,23	36301,23	37639,23	38825,23	40788,23	42209,23	45089,23
26752,23	30273,23	31218,23	34217,23	36303,23	37641,23	38857,23	40848,23	42212,23	45090,23
27172,23	30277,23	31220,23	34218,23	36306,23	37645,23	38863,23	40872,23	42457,23	45091,23
27232,23	30291,23	31223,23	34220,23	36307,23	37657,23	38864,23	40880,23	42458,23	45092,23
27235,23	30294,23	31232,23	34221,23	36309,23	37660,23	38865,23	40891,23	42459,23	45099,23
27239,23	30297,23	31233,23	34222,23	36312,23	37663,23	38866,23	40895,23	42460,23	45100,23
27240,23	30301,23	31236,23	34223,23	36314,23	37667,23	38868,23	40899,23	42461,23	45101,23
27243,23	30310,23	31242,23	34224,23	36315,23	37710,23	38869,23	40903,23	42462,23	45103,23
27249,23	30311,23	31251,23	34225,23	36316,23	37717,23	38874,23	40907,23	42463,23	45104,23
27268,23	30312,23	31253,23	34227,23	36320,23	37729,23	38875,23	40908,23	42465,23	45136,23
27314,23	30319,23	31255,23	34228,23	36323,23	37731,23	38884,23	40909,23	42466,23	45140,23
27317,23	30325,23	31258,23	34229,23	36324,23	37735,23	38890,23	40910,23	42467,23	45145,23
27322,23	30327,23	31260,23	34230,23	36325,23	37739,23	38949,23	40945,23	42468,23	45150,23

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

27386,23	30329,23	31263,23	34232,23	36327,23	37743,23	38951,23	40946,23	42470,23	45165,23
27402,23	30333,23	31266,23	34280,23	36331,23	37745,23	38954,23	40947,23	42471,23	45172,23
27658,23	30336,23	31267,23	34284,23	36334,23	37757,23	38958,23	40965,23	42472,23	45175,23
28739,23	30343,23	31271,23	34295,23	36337,23	37794,23	38960,23	40980,23	42473,23	45183,23
28741,23	30345,23	31275,23	34300,23	36344,23	37799,23	38963,23	41004,23	42475,23	45186,23
28831,23	30348,23	31279,23	34302,23	36346,23	37802,23	38967,23	41020,23	42478,23	45190,23
28833,23	30352,23	31280,23	34307,23	36350,23	37817,23	38970,23	41031,23	42480,23	45193,23
28835,23	30354,23	31295,23	34311,23	36354,23	37819,23	38973,23	41034,23	42484,23	45196,23
28847,23	30356,23	31323,23	34315,23	36385,23	37822,23	38977,23	41036,23	42488,23	45198,23
28852,23	30360,23	31325,23	34317,23	36386,23	37826,23	38978,23	41041,23	42489,23	45199,23
28871,23	30390,23	31328,23	34323,23	36392,23	37831,23	38980,23	41042,23	42491,23	45202,23
28874,23	30400,23	31329,23	34325,23	36394,23	37834,23	38987,23	41045,23	42506,23	45204,23
28882,23	30410,23	31332,23	34329,23	36413,23	37837,23	38991,23	41049,23	42508,23	45209,23
29476,23	30421,23	31336,23	34421,23	36445,23	37844,23	38992,23	41052,23	42515,23	45213,23
29544,23	30427,23	31362,23	34422,23	36450,23	37847,23	38997,23	41053,23	42543,23	45215,23
29655,23	30430,23	31369,23	34424,23	36452,23	37849,23	39001,23	41056,23	42549,23	45223,23
29659,23	30431,23	31380,23	34426,23	36454,23	37852,23	39003,23	41061,23	42552,23	45225,23
29663,23	30459,23	31381,23	34436,23	36459,23	37854,23	39006,23	41072,23	42556,23	45226,23
29664,23	30465,23	31383,23	34439,23	36460,23	37855,23	39013,23	41094,23	42560,23	45229,23
29665,23	30466,23	31384,23	34441,23	36462,23	37857,23	39083,23	41096,23	42561,23	45230,23
29667,23	30468,23	31386,23	34443,23	36465,23	37871,23	39088,23	41100,23	42564,23	45232,23
29671,23	30470,23	31387,23	34444,23	36468,23	37889,23	39089,23	41177,23	42565,23	45236,23
29674,23	30471,23	31388,23	34454,23	36473,23	37900,23	39096,23	41179,23	42578,23	45239,23
29686,23	30484,23	31389,23	34456,23	36512,23	37904,23	39099,23	41181,23	42582,23	45244,23
29690,23	30485,23	31390,23	34457,23	36513,23	37908,23	39102,23	41186,23	42591,23	45246,23
29693,23	30487,23	31392,23	34460,23	36515,23	37922,23	39104,23	41188,23	42600,23	45249,23
29696,23	30489,23	31393,23	34462,23	36518,23	37930,23	39109,23	41190,23	42667,23	45275,23
29704,23	30491,23	31395,23	34466,23	36520,23	37947,23	39115,23	41192,23	42668,23	45279,23
29707,23	30497,23	31397,23	34468,23	36522,23	37950,23	39118,23	41193,23	42671,23	45285,23
29712,23	30498,23	31413,23	34469,23	36524,23	37954,23	39120,23	41194,23	42673,23	45291,23
29715,23	30505,23	31414,23	34470,23	36526,23	37970,23	39125,23	41196,23	42675,23	45311,23
29717,23	30512,23	31418,23	34518,23	36528,23	37978,23	39129,23	41202,23	42678,23	45328,23
29720,23	30514,23	31422,23	34535,23	36530,23	37996,23	39148,23	41204,23	42681,23	45335,23
29728,23	30517,23	31423,23	34538,23	36533,23	38001,23	39161,23	41207,23	42687,23	45337,23
29746,23	30520,23	31424,23	34544,23	36541,23	38011,23	39162,23	41209,23	42690,23	45338,23
29750,23	30521,23	31427,23	34574,23	36547,23	38017,23	39168,23	41210,23	42692,23	45339,23
29751,23	30523,23	31430,23	34578,23	36548,23	38038,23	39172,23	41211,23	42696,23	45340,23
29758,23	30524,23	31432,23	34580,23	36562,23	38045,23	39188,23	41220,23	42698,23	45342,23
29761,23	30525,23	31455,23	34583,23	36564,23	38050,23	39190,23	41221,23	42701,23	45344,23
29766,23	30536,23	31460,23	34585,23	36566,23	38051,23	39323,23	41223,23	42705,23	45345,23
29767,23	30560,23	31465,23	34587,23	36574,23	38054,23	39327,23	41237,23	42706,23	45346,23

*¡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)

29769,23	30571,23	31467,23	34925,23	36575,23	38055,23	39341,23	41239,23	42707,23	45354,23
29770,23	30576,23	31470,23	34941,23	36576,23	38056,23	39345,23	41307,23	42709,23	45355,23
29771,23	30580,23	31479,23	34963,23	36611,23	38098,23	39350,23	41326,23	42710,23	45357,23
29773,23	30586,23	31483,23	34973,23	36668,23	38100,23	39354,23	41331,23	42711,23	45359,23
29774,23	30599,23	31486,23	34977,23	36673,23	38106,23	39356,23	41340,23	42712,23	45360,23
29775,23	30604,23	31489,23	34980,23	36674,23	38117,23	39361,23	41347,23	42727,23	45380,23
29776,23	30609,23	31493,23	34981,23	36675,23	38123,23	39364,23	41349,23	42730,23	45385,23
29777,23	30625,23	31501,23	34983,23	36677,23	38125,23	39377,23	41356,23	42732,23	45387,23
29779,23	30627,23	31504,23	35001,23	36679,23	38133,23	39383,23	41359,23	42743,23	45390,23
29781,23	30630,23	31506,23	35464,23	36681,23	38145,23	39395,23	41375,23	42746,23	45402,23
29783,23	30634,23	31508,23	35465,23	36683,23	38150,23	39398,23	41380,23	42748,23	45406,23
29784,23	30636,23	31515,23	35466,23	36684,23	38155,23	39403,23	41382,23	42749,23	45421,23
29787,23	30637,23	31520,23	35467,23	36687,23	38163,23	39407,23	41383,23	42751,23	45423,23
29815,23	30639,23	31522,23	35468,23	36688,23	38170,23	39411,23	41386,23	42753,23	45433,23
29816,23	30642,23	31524,23	35471,23	36689,23	38176,23	39419,23	41436,23	42756,23	45437,23
29817,23	30646,23	31530,23	35474,23	36690,23	38187,23	39421,23	41437,23	42759,23	45446,23
29818,23	30654,23	31534,23	35476,23	36691,23	38191,23	39425,23	41438,23	42760,23	45464,23
29819,23	30655,23	32643,23	35477,23	36692,23	38198,23	39435,23	41439,23	42762,23	45466,23
29820,23	30656,23	32644,23	35479,23	36693,23	38268,23	39437,23	41440,23	42766,23	45474,23
29822,23	30657,23	32646,23	35484,23	36694,23	38275,23	39443,23	41441,23	42769,23	45479,23
29832,23	30658,23	32652,23	35647,23	36967,23	38278,23	39444,23	41442,23	42773,23	45495,23
29884,23	30659,23	32657,23	35651,23	36969,23	38285,23	39445,23	41444,23	42775,23	45500,23
29887,23	30660,23	32659,23	35655,23	36971,23	38302,23	39447,23	41445,23	42777,23	45503,23
29890,23	30661,23	32663,23	35656,23	36973,23	38321,23	39448,23	41448,23	42780,23	45504,23
29896,23	30662,23	32665,23	35657,23	36974,23	38343,23	39449,23	41449,23	42789,23	45509,23
29902,23	30663,23	32668,23	35659,23	36978,23	38346,23	39452,23	41450,23	42792,23	45512,23
29905,23	30664,23	32671,23	35661,23	36981,23	38347,23	39458,23	41451,23	42796,23	45514,23
29909,23	30965,23	32675,23	35672,23	36982,23	38349,23	39460,23	41452,23	42799,23	45524,23
29912,23	30972,23	32680,23	35674,23	36986,23	38350,23	39461,23	41453,23	42800,23	45526,23
29913,23	30974,23	32682,23	35676,23	37000,23	38352,23	39463,23	41455,23	42802,23	45531,23
29921,23	30976,23	32689,23	35678,23	37002,23	38359,23	39464,23	41469,23	42810,23	45537,23
29927,23	30982,23	32727,23	35679,23	37003,23	38365,23	39466,23	41522,23	42812,23	45539,23
29931,23	30991,23	32728,23	35680,23	37006,23	38368,23	39470,23	41795,23	42813,23	45544,23
29933,23	31000,23	32732,23	35681,23	37011,23	38370,23	39471,23	41798,23	42816,23	45550,23
29941,23	31005,23	32739,23	35688,23	37014,23	38378,23	39473,23	41799,23	42819,23	45553,23
29944,23	31009,23	32740,23	35704,23	37017,23	38380,23	39475,23	41801,23	42823,23	45554,23
29956,23	31012,23	32741,23	35714,23	37050,23	38385,23	39477,23	41803,23	42826,23	45556,23
29957,23	31016,23	32742,23	35717,23	37062,23	38386,23	39478,23	41805,23	42828,23	45557,23
29962,23	31022,23	32744,23	35721,23	37099,23	38387,23	39482,23	41806,23	42842,23	45558,23
29964,23	31024,23	32746,23	35873,23	37109,23	38389,23	39483,23	41807,23	42846,23	45559,23
29967,23	31032,23	32748,23	35874,23	37115,23	38392,23	39484,23	41808,23	42855,23	45562,23

*¡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)

29974,23	31053,23	32749,23	35876,23	37346,23	38393,23	39485,23	41809,23	42870,23	46085,23
29981,23	31058,23	32751,23	35885,23	37348,23	38394,23	39486,23	41922,23	42873,23	46090,23
29985,23	31061,23	32755,23	35889,23	37350,23	38396,23	39487,23	41923,23	42875,23	46092,23
29993,23	31063,23	32757,23	35892,23	37392,23	38399,23	39488,23	41924,23	42876,23	46097,23
29999,23	31066,23	32759,23	35900,23	37395,23	38402,23	39641,23	41925,23	42880,23	46142,23
30060,23	31069,23	32761,23	35904,23	37397,23	38404,23	39642,23	41926,23	42882,23	46148,23
30063,23	31085,23	32763,23	35907,23	37401,23	38406,23	39765,23	41927,23	42886,23	46153,23
30065,23	31096,23	32765,23	35916,23	37402,23	38407,23	39773,23	41928,23	42887,23	46157,23
30068,23	31099,23	32768,23	35946,23	37408,23	38409,23	39776,23	41929,23	42889,23	46159,23
30069,23	31101,23	32772,23	35949,23	37414,23	38412,23	39781,23	41930,23	42891,23	46187,23
30070,23	31106,23	32774,23	35952,23	37426,23	38413,23	39782,23	41931,23	42894,23	46202,23
30072,23	31112,23	32777,23	35956,23	37430,23	38415,23	39789,23	41933,23	42902,23	46206,23
30073,23	31116,23	32779,23	35964,23	37440,23	38417,23	39790,23	41934,23	42907,23	46210,23
30075,23	31117,23	32854,23	35969,23	37441,23	38419,23	39794,23	41935,23	42910,23	46234,23
30077,23	31122,23	32861,23	35972,23	37443,23	38420,23	39864,23	41936,23	42917,23	46239,23
30080,23	31123,23	32887,23	35982,23	37450,23	38427,23	39894,23	41937,23	42923,23	46246,23
30081,23	31124,23	32895,23	35984,23	37457,23	38428,23	39895,23	41938,23	42926,23	46250,23
30089,23	31125,23	32898,23	35988,23	37462,23	38456,23	39899,23	41939,23	43876,23	46253,23
30090,23	31127,23	32906,23	35990,23	37468,23	38463,23	39900,23	41940,23	44521,23	46255,23
30093,23	31129,23	32909,23	35995,23	37472,23	38466,23	39902,23	41941,23	44522,23	46258,23
30095,23	31130,23	32912,23	36005,23	37475,23	38468,23	39903,23	41942,23	44523,23	46555,23
30099,23	31131,23	32955,23	36020,23	37480,23	38470,23	39905,23	41943,23	44524,23	46556,23
30100,23	31132,23	32956,23	36024,23	37484,23	38472,23	39906,23	41945,23	44525,23	46558,23
30101,23	31133,23	32961,23	36034,23	37488,23	38475,23	40020,23	41946,23	44526,23	46559,23
30103,23	31137,23	32969,23	36036,23	37492,23	38478,23	40022,23	41947,23	44528,23	46560,23
30105,23	31139,23	32972,23	36037,23	37498,23	38480,23	40023,23	41948,23	44529,23	46574,23
30109,23	31140,23	32979,23	36041,23	37500,23	38505,23	40024,23	41949,23	44530,23	46580,23
30110,23	31172,23	32982,23	36044,23	37502,23	38515,23	40025,23	41950,23	44531,23	46583,23
30124,23	31173,23	32986,23	36050,23	37505,23	38549,23	40028,23	41951,23	44532,23	46590,23
30127,23	31174,23	32989,23	36057,23	37508,23	38550,23	40031,23	41952,23	44533,23	
30157,23	31175,23	32991,23	36059,23	37509,23	38552,23	40173,23	41953,23	44534,23	
30161,23	31176,23	33176,23	36064,23	37513,23	38555,23	40176,23	41982,23	44535,23	
30163,23	31177,23	33182,23	36072,23	37514,23	38609,23	40272,23	41985,23	44536,23	
30164,23	31179,23	33184,23	36084,23	37516,23	38611,23	40274,23	41988,23	44537,23	
30176,23	31180,23	33189,23	36089,23	37517,23	38615,23	40275,23	41992,23	45003,23	
30179,23	31181,23	33246,23	36168,23	37520,23	38618,23	40277,23	41995,23	45020,23	
30182,23	31184,23	33266,23	36170,23	37522,23	38621,23	40278,23	41999,23	45021,23	
30185,23	31185,23	33271,23	36172,23	37523,23	38627,23	40280,23	42002,23	45023,23	
30188,23	31186,23	33280,23	36173,23	37525,23	38631,23	40283,23	42021,23	45024,23	
30190,23	31187,23	33291,23	36175,23	37527,23	38636,23	40285,23	42027,23	45070,23	
30198,23	31188,23	33297,23	36180,23	37528,23	38680,23	40286,23	42030,23	45072,23	

*¡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)

30202,23	31189,23	33810,23	36183,23	37606,23	38700,23	40289,23	42039,23	45073,23	
30205,23	31190,23	33811,23	36185,23	37607,23	38704,23	40293,23	42042,23	45074,23	
30206,23	31191,23	33812,23	36186,23	37608,23	38708,23	40294,23	42044,23	45075,23	
30211,23	31192,23	33814,23	36187,23	37609,23	38716,23	40296,23	42047,23	45077,23	
30214,23	31193,23	33815,23	36188,23	37610,23	38730,23	40297,23	42057,23	45078,23	
30218,23	31194,23	33932,23	36191,23	37611,23	38750,23	40582,23	42132,23	45079,23	
30220,23	31195,23	33941,23	36195,23	37612,23	38755,23	40620,23	42136,23	45080,23	

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



- 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

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

Negado	11
--------	----

- 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 8 días promedio.

Concepto	Cantidad	Promedio días respuesta	%
01 peticiones	1737	1,5	58%
02 petición Info	1019	10,9	34%
09 copias / Documentos	102	7	3,40%
08 consultas	76	14	2,50%
n/a	30	0	1%
05 reclamos	17	13	1%
17 otros Trámites	13	7	0,40%
04 quejas	8	14	0,30%
06 denuncias	4	12	0,10%
03 sugerencias	2	9	0,10%
(en blanco)	2	0	0,1%
<b>Total general</b>	<b>3010</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

El mayor porcentaje es de peticiones con un 58%, seguido por un 34% de peticiones de información y en un tercer lugar con un 3,4% para copias de documentos.

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

Tema de Solicitud / Queja e inconformidad	Cantidad
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	8
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	5
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	3
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	2
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

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

De los mismos, destaca en primer lugar, con un número de 8 radicados, la inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades, seguido con un número de 5 peticiones relacionadas con quejas por demora en la expedición de la tarjeta profesional, y en tercer lugar con un número de 3 peticiones, inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad.

Cabe resaltar que, en comparación con el primer trimestre, las quejas e inconformidades disminuyeron notablemente, ya que en el primer trimestre se obtuvieron 73 quejas e inconformidades y este trimestre 19, por lo tanto hay una diferencia de 54 peticiones.

Adicionalmente con relación al segundo trimestre de la vigencia 2022, hay una diferencia de 142 peticiones de quejas e inconformidades.

QUEJAS E INCONFORMIDADES		
SEGUNDO TRIMESTRE 2022	PRIMER TRIMESTRE 2023	SEGUNDO TRIMESTRE 2023
161	73	19

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

Tema de solicitud	Cantidad	%
1.11 Solicitud certificado digital	1443	48%
2.8 Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez	481	16%
2.12 Información estado trámite de proceso disciplinario	205	7%
1.16 Otros	184	6%
9.1 Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario	74	2,5%
2.5 Información trámite del certificado digital	72	2,4%
2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez	67	2,2%
1.9 Solicitud actualización o corrección de datos	59	2,0%
2.16 Información envío de Tarjeta Profesional	54	1,8%
n/a	43	1,4%
1.4 Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos	33	1,1%
8.7 Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable	24	0,8%
9.2 Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite	24	0,8%
2.15 Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez	23	0,8%
8.2 Conceptos acerca de la normatividad que regula la	22	0,7%

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

profesión contable		
8.1 Concepto técnico de una actividad de la profesión contable	20	0,7%
2.20 Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos	18	0,6%
2.18 Información para reportar quejas disciplinarias	17	0,6%
17.1 Otros Trámites	13	0,4%
2.11 Información estado trámite de Registro de Sociedades	13	0,4%
1.12 Solicitud de queja e informes disciplinarios	12	0,4%
1.7 Solicitud de verificación de autenticidad del Certificado de Antecedentes Disciplinario	12	0,4%
1.8 Solicitud información personal de un Contador Público	10	0,3%
2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional	9	0,3%
8.5 Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal	9	0,3%
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	8	0,3%
1.14 Solicitud de cantidad de contadores y/o sociedades registradas	7	0,2%
1.3 Solicitud confirmación de recepción de la documentación en la Entidad	7	0,2%
1.1 Solicitud número de expediente	6	0,2%
2.2 Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional	6	0,2%
2.4 Información trámite de Registro de Sociedades	6	0,2%
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	5	0,2%
2.9 Información estado trámite de Tarjeta Profesional duplicado	4	0,1%
1.15 Solicitud de informe de Contadores sancionados	3	0,1%
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	3	0,1%
1.6 Solicitud de devolución de dinero	2	0,1%
3.2 Sugerencias para la mejora de procedimientos, programas, trámites y servicios	2	0,1%
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	2	0,1%
9.5 Solicitud copia resolución aprobación de tarjeta profesional	2	0,1%
1.10 Solicitud de levantamiento de Sancione	1	0,03%
1.17 Solicitud certificación contractual / laboral	1	0,03%
2.3 Información trámite de renovación Tarjeta Profesional	1	0,03%
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>3008</b>	<b>100%</b>

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



GA-GD-FT-014  
V: 3

De allí destacan en los primeros tres lugares, los siguientes: con un 48% solicitud certificado digital, seguido con un 16% correspondiente a información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez, y por último, con un 7%, información estado trámite de proceso disciplinario.

## 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 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)