



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

RESOLUCIÓN NÚMERO

000-0099

01 FEB 2017

Por la cual se deroga la Resolución No. 000-0641 del 18 de septiembre de 2015 y se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información ante la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores

EL DIRECTOR GENERAL DE LA  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las contenidas en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, y

## CONSIDERANDO QUE:

El CONPES 3649 de 2010, estableció la "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" en armonía con las políticas de Racionalización de Trámites, Gobierno en Línea y Empleo Público, al igual que con los lineamientos derivados de los sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y Control Interno.

Los objetivos de la política de servicio al ciudadano se enmarcan en contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional, el mejoramiento en el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la administración pública, así como el fortalecimiento del enfoque de gerencia del servicio al ciudadano.

Los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, señalan que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta solución, así como a acceder a los documentos públicos a excepción de aquellos que gozan de reserva legal.

El CONPES 3785 de 2013, establece la "Política Nacional de Eficiencia Administrativa en el Servicio al Ciudadano", por la cual se determina mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Con la promulgación de la Ley 1755 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicidad y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información. Así como el seguimiento de la misma.

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

TRD-SE34-SB02

Calle 96 No. 9A-21 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

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

La Ley 1755 de 2015, sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y, a su vez, reguló el derecho fundamental de petición, señalando en el artículo 13 que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la citada disposición, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

La Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores a través de la Resolución No. 000- 0641 del 18 de Septiembre de 2015, reglamento la recepción, trámite y respuesta de los derechos de petición de la Entidad.

De forma posterior, por medio de la Resolución No. 000- 0765 del 23 de Agosto de 2016, la Entidad adoptó dos (2) grupos internos de trabajo, uno de gestión misional y otro de apoyo administrativo. El Grupo de Gestión Misional – Atención al Ciudadano- tiene dentro de sus funciones: recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, atención al ciudadano, entre otras previstas en los numerales 26, 27, 28, 29, 30 y 31 del artículo tercero del citado acto administrativo.

Con la promulgación del Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015, compiló la mayoría de los reglamentos del sector justicia y del derecho, al igual que le fue adicionado la regulación en la presentación, radicación y constancia de peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, de conformidad con el Decreto 1166 del 19 de Julio 2016.

En atención a la expedición del Decreto 1166 de 2016, se establece la necesidad de actualizar el reglamento del trámite interno del Derecho de Petición y los procedimientos que al interior de la Entidad y para la respuesta de los mismos.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1. OBJETO.** Reglamentar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores, de conformidad con lo establecido en Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes sobre la materia.

**ARTÍCULO 2. DEFINICIONES.** Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

- a. **SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO:** Es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la administración pública.
- b. **SERVICIO AL CIUDADANO:** En el contexto de la presente resolución, son las directrices que en cumplimiento de las obligaciones constitucionales y legales de la Entidad, se expiden para el mejoramiento del servicio en la atención a los usuarios de servicios de la Entidad así

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

TRD-SE34-SB02

Calle 96 No. 9A-21 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

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

como para la comunidad en general. Las mismas son de obligatorio cumplimiento para el personal que presta sus servicios a la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores.

- c. **DERECHO DE PETICIÓN:** Es toda actuación iniciada por cualquier persona ante las autoridades, presentada de manera verbal o escrita y recepcionada por cualquier medio dispuesto por la Entidad para el efecto. El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede interponerse sin necesidad de representación a través de abogado.
  - d. **MODALIDADES DE PETICIÓN:** Los derechos petición tienen las siguientes modalidades: i) De interés general, ii) De interés particular, iii) Petición de información, iv) Formulación de Consultas, v) Queja, vi) Reclamo, vii) Sugerencia, viii) Denuncia y ix) Felicitaciones.
  - e. **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Es la solicitud en la cual el objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de carácter general. El término de respuesta por parte de la Entidad es de quince (15) días siguientes a su radicación en la Entidad, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria.
  - f. **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Es la solicitud en la cual el objeto de la petición recae en una petición que afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con la finalidad puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación. El término de respuesta por parte de la Entidad es de quince (15) días siguientes a su radicación en la Entidad, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria.
  - g. **DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Es la solicitud que tiene por finalidad acceder y obtener la información relacionada con actos o actuaciones administrativas que correspondan a la naturaleza y finalidad de la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores, al igual que la expedición de copias o desgloses de documentos que reposen en los archivos de la Entidad. La petición se resolverá dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación. Si en este lapso no se da respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y se entregarán los documentos dentro de los tres (3) días siguientes.
  - h. **FORMULACIÓN DE CONSULTA:** Es aquella solicitud que se somete a consideración de la Entidad, para su emisión de un concepto en un caso o asunto de su naturaleza y competencia, la cual se resolverán dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación en la Entidad.
  - i. **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días.
  - j. **TRASLADO POR COMPETENCIA:** En el evento que la autoridad a la que se dirige la petición no sea la competente para tramitarla, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Término dentro del cual también se remitirá al competente la petición. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
- Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
- k. **QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

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

TRD-SE34-SB02

Calle 96 No. 9A-21 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

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

- l. **DENUNCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, que hace un ciudadano, de hechos o conductas que pueden configurar un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, ya se atribuida a un servidor público o a un particular que administre fondos o bienes del Estado.
- m. **RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- n. **SUGERENCIA:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores.
- o. **FELICITACIÓN:** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la Entidad o sus funcionarios.

**PARAGRAFO 1.** Los recursos presentados contra los actos administrativos expedidos por la UAE Junta Central de Contadores, se responderán en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARAGRAFO 2.** Cuando diez (10) o más ciudadanos formulen peticiones de información análoga, la UAE Junta Central de Contadores dará una respuesta unificada dentro del término legal y será publicada, en la página web de la Entidad. Se entregará copias de la misma a quien lo solicite.

**ARTÍCULO 3. REGISTRO INTERNO DE LAS PETICIONES.** Cualquiera de las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención, deberán registrarse en el aplicativo CCSNet.

Todas las comunicaciones de ciudadanos que impliquen peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, que se reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica [info@icc.gov.co](mailto:info@icc.gov.co).

**PARAGRAFO.** Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, hasta tanto no hubieren sido radicadas en el aplicativo CCSNet, toda vez que al no encontrarse radicadas en el mismo, puede generar riesgos y responsabilidades particulares frente al peticionario.

## TITULO II

### TRAMITE DE LAS PETICIONES

**ARTICULO 4. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES.** De acuerdo con la forma de presentación y el medio utilizado por el solicitante, las peticiones se clasifican en:

- a. **PETICIONES ESCRITAS.** Son aquellas solicitudes que las personas hacen de forma escrita en la sede principal o en las oficinas seccionales.
- b. **PETICIONES ELECTRÓNICAS:** Son aquellas solicitudes presentadas a través de la página web o a través del correo institucional de la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores, utilizando el formulario de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información. Se excluyen aquellas peticiones realizadas a través de redes sociales.

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

TRD-SE34-SB02

Calle 96 No. 9A-21 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

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

- c. **PETICIONES VERBALES:** Son las solicitudes formuladas verbalmente a través de los operadores de contacto telefónico o presencial a cargo del Grupo de Gestión Misional – Atención al Ciudadano – dispuestos por la Entidad.

**PARÁGRAFO 1.** Cuando no fuere posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados en el presente acto administrativo, la Entidad enviará comunicación al interesado, señalando los motivos por los cuales se retrasó la respuesta y la fecha en que se responderá, que en todo caso, no podrá exceder el doble del plazo inicialmente previsto.

El servidor público o contratista encargado de dar respuesta de fondo, deberá justificar ante la Dirección General de la UAE Junta Central de Contadores las razones por las cuales no respondió en término, situación que pudiere suscitar las investigaciones administrativas y disciplinarias correspondientes.

**PARÁGRAFO 2.** En el contexto de la presente Resolución y de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 70 del Código Civil Colombiano, se entenderá que el término para dar respuesta corresponde a días hábiles.

**ARTÍCULO 5. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES.** Toda petición para su trámite y presentación deberá contener los siguientes requisitos:

- a. La designación de la Entidad o dependencia a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección de correspondencia.
- c. El objeto de la petición, el cual debe ser claro y concreto.
- d. Los presupuestos que fundamentan, tal petición. La no inclusión de razones que fundamentan la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- e. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

**PARAGRAFO.** Cuando el peticionario utilice medios electrónicos, se deberá registrar la dirección de correo electrónico con base en los datos dispuestos para tal fin, con el propósito que la Entidad continúe con la actuación por ese medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

**ARTICULO 6. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas por el Grupo de Gestión Misional – Atención al Ciudadano – a través del CCSNet. Este grupo será el encargado de recibir, clasificar, radicar y direccionar a las dependencias de la Entidad las peticiones escritas, de conformidad con su competencia.

**PARAGRAFO.** El Grupo de Gestión Misional – Atención al Ciudadano – verificará si la respuesta a su petición puede ser remitida por medio electrónico para lo cual evidenciará la manifestación del ciudadano.

**ARTICULO 7. CONSTANCIA DE RECIBO DE PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas deberán presentarse en original y una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia será devuelta al interesado con anotación de la fecha y el número de radicación respectivo.

**ARTÍCULO 8. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES POR CORREO ELECTRÓNICO:** El Grupo de Gestión Misional – Atención al Usuario – será el encargado de recibir, registrar en el aplicativo de CCSNet y remitir las peticiones virtuales a las dependencias de la Entidad que tengan competencia para resolverlas, radicadas en el correo electrónico [info@jcc.gov.co](mailto:info@jcc.gov.co).

La respuesta a la petición efectuada por este medio, será enviada por correo electrónico, a menos que el usuario solicite expresamente que le sea enviada en físico a través de correo certificado o entregada de manera personal, de lo cual se dejará constancia.

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

TRD-SE34-SB02

Calle 96 No. 9A-21 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

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

V: 1

**PARAGRAFO.** En el evento en que los medios electrónicos con que cuenta la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores no permitan recibir peticiones por dicho medio, se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 62 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 9. CONSTANCIA DE RECIBO DE PETICIONES POR CORREO ELECTRÓNICO.** El Grupo de Gestión Misional – Atención al Ciudadano – enviará constancia de recibo al usuario acompañado del número de radicado con un único número de consecutivo.

**ARTICULO 10. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES.** El Grupo de Gestión Misional – Atención al Ciudadano – atenderá a las personas que interpongan peticiones verbales, presenciales o telefónicas, registrándolas dentro del aplicativo CCSNET y se deberá informar al usuario el número del radicado.

La Entidad podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando la complejidad de la misma, no sea posible resolverla directamente y de forma verbal por el Grupo de Gestión Misional – Atención al Ciudadano -, las cuales recibirán el trámite previsto en el artículo 6 del presente acto administrativo.

**ARTICULO 11. CONSTANCIA DE RECIBO DE PETICIONES ESCRITAS.** De las peticiones verbales, presenciales o telefónicas, se dejará constancia de la radicación, la cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b. Fecha de recibo.
- c. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con la indicación de los documentos de identificación, la dirección física o electrónica para recibir notificaciones.
- d. El objeto de la petición.
- e. Los presupuestos que fundamentan, tal petición. La no inclusión de razones que fundamentan la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- f. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público o contratista deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falta, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar a rechazo de la radicación de la misma, según lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 16 de la 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- g. Identificación del servidor público o contratista responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

**PARAGRAFO 1.** En caso que el peticionario solicite copia de la constancia, se le entregará copia gratuita de la misma.

**PARAGRAFO 2.** El Grupo de Gestión Misional - Atención al Ciudadano - será el encargado de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado indicándole el número de radicado asignado. Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones por correo electrónico. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que brindará el servidor público o contratista de la Entidad.

**ARTÍCULO 12. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB.** Las peticiones recibidas a través de la página web [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) en el enlace <https://www.jcc.gov.co/orientacion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>, serán radicadas por el Grupo de Gestión Misional – Atención al Ciudadano - en el aplicativo CCSNet, quien deberá hacer flujos de trabajo a la dependencia competente para dar respuesta.

**ARTÍCULO 13. PETICIONES INCOMPLETAS.** Si la información contenida en la petición y/o en los documentos adjuntos por el solicitante se encuentran incompletos o el peticionario deba realizar una gestión de trámite adicional a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de

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

fondo; el servidor público o contratista encargado requerirá al solicitante dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la radicación, para que este aporte la información adicional, so pena de entenderse desistida la solicitud de no allegarse la información que satisfaga el requerimiento dentro del término de un (1) mes.

**PARÁGRAFO.** El requerimiento realizado por la UAE Junta Central del Contadores es un acto de trámite e interrumpirá los términos establecidos para resolver de fondo la solicitud, advirtiéndole al peticionario que el término para dar respuesta se reanudará al día siguiente de la radicación de la subsanación de la petición.

**ARTÍCULO 14. DESISTIMIENTO TÁCITO.** Una vez vencido el término establecido en el artículo 13 de la presente Resolución, sin que el solicitante hubiere aportado la documentación requerida o faltante, la dependencia encargada procederá a decretar el desistimiento tácito y el archivo de la actuación, para tal efecto por el medio más expedito se notificará al solicitante de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO 15. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero la UAE Junta Central de Contadores podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario para el interés público, evento en el cual deberá pronunciarse mediante acto administrativo motivado.

**ARTÍCULO 16. PETICIONES AMBIGUAS O REITERATIVAS.** Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición, la misma se devolverá al interesado para que la corrija dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, la petición se archivará. En caso de las peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos siempre que en la nueva petición se subsane.

**ARTÍCULO 17. FALTA DE COMPETENCIA DE LA ENTIDAD A LA QUE SE REMITE LA PETICIÓN.** En el evento de recibir solicitudes para cuya respuesta no sea competente la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores informará inmediatamente al peticionario en caso de que la petición sea verbal. En el evento en que sea escrita, la UAE Junta Central de Contadores cuenta con cinco (5) días para informar al peticionario.

**PARAGRAFO.** En todo caso la Entidad enviará la solicitud a la autoridad competente dentro del término señalado, con copia del oficio remisorio al peticionario.

**ARTÍCULO 18. PETICIONES PRESENTADAS POR SUJETOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN.** Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando por razones de salud o seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

La Entidad adoptará de inmediato las medidas de atención prioritaria para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**ARTÍCULO 19. PETICIONES ANÓNIMAS.** Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando esta actuación en el aplicativo CCSNet, con el fin de realizar el seguimiento a dicha solicitud.

**PARAGRAFO.** Las quejas presentadas anónimamente darán lugar a iniciar acciones jurisdiccionales, penales, disciplinarias o fiscales por parte del Entidad, únicamente cuando acrediten los requisitos contemplados en el artículo 69 de la Ley 734 de 2002 y el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y demás normas que modifiquen o adicionen.

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

TRD-SE34-SB02

Calle 96 No. 9A-21 • PBX: (57) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

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

**ARTÍCULO 20. PETICIONES IRRESPECTUOSAS O REITERATIVAS.** El servidor público o contratista al momento de resolver la petición, podrá rechazar aquellas que contengan expresiones irrespetuosas o desobligantes, en las que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. La decisión que rechace la petición deberá notificarse al peticionario de manera motivada.

**ARTÍCULO 21. DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES.** Los responsables de dar trámite y respuesta a las peticiones que omitan, retarden o no suministren debida y oportunamente respuesta a los mismos, serán responsables administrativa y disciplinariamente por estos hechos. Al verificarse los anteriores hechos y de conformidad con los artículos 34, 48 y 50 del Código Único Disciplinario y el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se iniciaran las acciones del caso.

**TITULO III.**

**ATENCIÓN AL USUARIO**

**ARTÍCULO 22. RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO.** Corresponde al Grupo de Gestión Misional - Atención al Ciudadano - realizar las siguientes actividades de seguimiento:

- a. Llevar el registro de solicitudes presentadas y resueltas;
- b. Generar alertas necesarias para dar cumplimiento a los términos de Ley;
- c. Diligenciar los reportes internos y externos que se requieran a la Entidad; y
- d. Efectuar las encuestas de satisfacción al ciudadano y en general aplicar los filtros, herramientas y mecanismos necesarios para verificar los niveles de satisfacción y cumplimiento en las políticas de servicio al ciudadano.

**ARTÍCULO 23. CANALES DE ATENCIÓN.** La UAE Junta Central de Contadores dispone de los siguientes canales de atención para los ciudadanos:

- a. Puntos de atención presencial.
- b. Correo electrónico: [info@jcc.gov.co](mailto:info@jcc.gov.co).
- c. PBX (571) 6444450.
- d. Página WEB [www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co) en el link <https://www.jcc.gov.co/orientacion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>.
- e. Buzón de sugerencias, ubicado en cada uno de los puntos de atención.
- f. Ventanilla única de registro e Inscripción VURI.
- g. Chat virtual
- h. Redes sociales

**ARTÍCULO 24. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.** El horario de atención personal al público, chat virtual y la recepción de correspondencia serán en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.

**PARAGRAFO 1.** Por circunstancias especiales y cuando se estime conveniente la Entidad podrá modificar el horario de atención al público, previa fijación en la página web y cartelera electrónica visible de la Entidad.

**PARAGRAFO 2.** Las actuaciones adelantadas o promovidas a través del correo electrónico o página web, presentadas por fuera de las horas de atención al público, serán radicadas en el día hábil siguiente a la fecha de recibo.

**ARTÍCULO 25. COMPROMISO CON EL SERVICIO AL CIUDADANO.** El Grupo de Gestión Misional – Atención al Ciudadano – adquiere el compromiso de:

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

TRD-SE34-SB02

- V: 1
- a. Implementar actividades enfocadas a crear cultura de servicio al ciudadano e identificar necesidades y satisfacción de los mismos.
  - b. Hacer seguimiento de las peticiones con el objetivo de garantizar una debida y oportuna atención al usuario, creando un puente entre el ciudadano y la UAE Junta Central de Contadores.
  - c. Proponer planes y programas de servicio al ciudadano, en concordancia con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
  - d. Establecer relaciones con las diferentes áreas de la UAE Junta Central de Contadores, con el fin de brindar una atención óptima a los ciudadanos.
  - e. Administrar la información de los trámites y servicios que la UAE Junta Central de Contadores reporte en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
  - f. Adoptar herramientas que permitan recopilar información de la ciudadanía, con el objetivo de optimizar la prestación del servicio, y generar una mejora continua, así como la búsqueda de espacios que permitan un mayor y efectivo acercamiento con los usuarios.
  - g. Fomentar la participación ciudadana, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

**ARTÍCULO 26. INFORMES.** El Grupo de Gestión Misional - Atención al Ciudadano - deberá elaborar y presentar a la Dirección General de la Entidad un informe que contenga la relación de los servicios y trámites sobre los que se presenten peticiones, quejas, reclamos, denuncias y las recomendaciones sugeridas por los particulares.

**PARAGRAFO.** Este informe será entregado de forma trimestral y al Líder de Control Interno, para los fines pertinentes.

#### TITULO IV

#### DISPOSICIONES VARIAS

**ARTÍCULO 27. ASPECTOS NO PREVISTOS.** Los aspectos no previstos en ésta Resolución se regirán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional.

**ARTÍCULO 28. DEROGATORIA Y VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 000-0641 del 18 de septiembre de 2015 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

01 FEB 2017

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE,**



**OSCAR EDUARDO FUENTES PEÑA**

**Director General**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Elaboró: Paola Aranguren – Contratista Atención al Ciudadano  
Revisó: Tílicia Vergel Lafaurie – Contratista Dirección  
Aprobó: Astrid del Pilar Acevedo – Asesora Código 1020 Grado 06 con funciones jurídicas

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

TRD-SE34-SB02