



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

 **MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO**



INFORME DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2017

Junta Central de Contadores - Bogotá D.C. - Calle 96 No. 9A-21
PBX: (571) 6444450 - NIT: 900.180.739-1 - www.jcc.gov.co





PSQRDF RADICADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2017

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
Peticiones	1.168
Petición de información	1.275
Sugerencias	7
Quejas	0
Reclamos	18
Denuncias	0
Consultas	82
Solicitud de fotocopias	88
Felicitaciones	3
TOTAL	2.641



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES PRIMER TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las peticiones interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2017 fueron relacionados con:
 - Solicitud actualización o corrección de datos
 - Solicitud Aclaración Requerimientos
 - Solicitud certificado digital
 - Solicitud número de expediente
 - Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACION PRIMER TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las peticiones de información interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2017 fueron relacionados con:
 - Información envío de Tarjeta Profesional
 - Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos
 - Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez
 - Información estado tramite de proceso disciplinario



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACION PÚBLICA PRIMER TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las peticiones de información pública interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2017 fueron relacionados con:
 - Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez
 - Información normatividad que regula la profesión contable
 - Información envío de Tarjeta Profesional
 - Información puntos, horarios de atención y radicación
 - Información para reportar quejas disciplinarias
 - Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional
 - Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional
 - Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos
 - Información procedimiento para solicitud de copias
 - Información trámite de renovación Tarjeta Profesional
 - Información trámite de Registro de Sociedades
 - Información trámite del certificado digital



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Sugerencia frente a las mejoras para la actualización de datos
- Sugerencias para la mejora de procedimientos, programas, trámites y servicios
- Sugerencia frente a la entidad bancaria recaudadora de los pagos para los trámites
- Sugerencia para la mejora en la generación de los certificados digitales

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LOS RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de los reclamos interpuestos ante la Entidad durante el primer trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades
- Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades
- Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital
- Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS CONSULTAS PRIMER TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las consultas interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2017 fueron relacionados con:
 - Concepto técnico de una actividad de la profesión contable
 - Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable
 - Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS COPIAS O DOCUMENTACION PRIMERA TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las copias o documentación interpuestas ante la Entidad durante el primer trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario
- Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite

SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES PRIMER TRIMESTRE 2017

- En el primer trimestre, se negaron 13 solicitudes de información.
- (18) Conceptos técnicos de una actividad de la profesión contable - traslado - CTCP
- (1) Información sobre firma electrónica de Contador - traslado - DIAN



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

2.641

**DERECHOS DE PETICIÓN
INTERPUESTOS ANTE LA ENTIDAD
DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE
DEL 2017**





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

SE TRAMITARON EN TIEMPOS DE OPORTUNIDAD 2.620 DERECHOS DE PETICIÓN





CANALES POR LOS CUALES FUERON RECEPCIONADOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL PRIMER TRIMESTRE 2017

CANALES	CANTIDAD
Chat	4.715
Correo Electrónico	1.934
Pagina Web	522
Físico	183
Buzón de Sugerencias	1
Llamadas	9.273
TOTAL	16.627

