



UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**

 **MINCOMERCIO
INDUSTRIA Y TURISMO**



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

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
Peticiones	530
Petición de información	1.004
Sugerencias	3
Quejas	7
Reclamos	16
Denuncias	0
Consultas	96
Solicitud de fotocopias	117
Felicitaciones	1
TOTAL	1.774



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2017

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



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACION SEGUNDO TRIMESTRE 2017

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



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

- Los temas más frecuentes de las peticiones de información pública interpuestas ante la Entidad durante el segundo trimestre del 2017 fueron relacionados con:
 - 2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez
 - 2.14 Información normatividad que regula la profesión contable
 - 2.15 Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez
 - 2.17 Información puntos, horarios de atención y radicación
 - 2.18 Información para reportar quejas disciplinarias
 - 2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional
 - 2.2 Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional
 - 2.20 Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos
 - 2.21 Información bancos para tramites y servicios
 - 2.4 Información trámite de Registro de Sociedades
 - 2.5 Información trámite del certificado digital
 - 2.7 Información de cómo verificar la autenticidad de los Antecedentes Disciplinarios



TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS SUGERENCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el segundo trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Sugerencias para la mejora de procedimientos, programas, trámites y servicios
- Sugerencia para la mejora en la generación de los certificados digitales

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las quejas interpuestos ante la Entidad durante el segundo trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos.
- Quejas por demora en los canales de atención.

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LOS RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de los reclamos interpuestos ante la Entidad durante el segundo 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 con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad.

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS CONSULTAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las consultas interpuestas ante la Entidad durante el segundo trimestre del 2017 fueron relacionados con:
 - Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable.
 - Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable.
 - Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal.
 - Concepto técnico de una actividad de la profesión contable.

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS COPIAS O DOCUMENTACION SEGUNDO TRIMESTRE 2017

- Los temas más frecuentes de las copias o documentación interpuestas ante la Entidad durante el segundo trimestre del 2017 fueron relacionados con:
- Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario.
- Solicitud copia documentos del trámite de la tarjeta profesional
- Fotocopia de resolución de aprobación de la tarjeta profesional

SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES SEGUNDO TRIMESTRE 2017

- En el segundo trimestre, se negaron 7 solicitudes de información.
- (15) Conceptos técnicos de una actividad de la profesión contable - traslado - CTCP



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

1.774

**DERECHOS DE PETICIÓN
INTERPUESTOS ANTE LA ENTIDAD
DURANTE EL SEGUNDO
TRIMESTRE DEL 2017
SE TRAMITARON EN TIEMPOS LA
TOTALIDAD DE ESTOS.**





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

CANALES	CANTIDAD
Chat	558
Correo Electrónico	1.259
Pagina Web	322
Físico	191
Buzón de Sugerencias	2
Llamadas	5.811
TOTAL	8.143

