



## INFORME PQRS TRAMITADAS Q3 - 2017

La Junta Central de Contadores, durante el tercer trimestre de 2017, recibió **1.404** derechos de petición distribuidos en las siguientes áreas de la entidad:

Área	Total recibidos
REG	943
JUR	298
DIR GEN	57
CONTRA	39
TES	26
ATT	
CIUDAD	13
INSP VIGI	12
COM	5
SIS	5
CONT	3
GES HUM	3
<b>Total</b>	<b>1404</b>

Los temas más frecuentes de los derechos de petición fueron:

Tema de Solicitud	Responsable Respuesta
Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez	Área Registro
Solicitud Aclaración Requerimientos	Área Registro
Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos	Área Registro

Se dispone de 6 canales de atención, para recibir las distintas peticiones de los usuarios, de las cuales se identifica que por el chat y teléfono se recibieron 13.999 peticiones de información.

CANALES	CANTIDAD
Chat	8.220
Llamadas	5.779
Correo Electrónico	943
Página Web	318
Físico	143
Buzón de Sugerencias	0
<b>Total</b>	<b>15403</b>



Es importante aclarar, que haciendo una comparación del segundo trimestre del año 2017, los derechos de petición disminuyeron en un 26% y las inconformidades en un 37%, puesto que no se recibieron quejas con respecto a la atención brindada por parte del personal y 5 reclamos menos de los trámites y servicios. Los temas de estas inconformidades fueron las siguientes:

Tema de Reclamo
Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades
Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades
Inconformidad por demora en la entrega de copias

Se están levantando acciones al Área de Jurídica para evitar que los derechos de petición se contesten fuera de términos, así como también, se deben levantar acciones correctivas para las áreas de Registro, con base en los temas más frecuentes de los derechos de petición interpuestos y comunicaciones para mejorar la información que se está presentando el página y de esta manera, los usuarios puedan resolver sus inquietudes sin necesidad de comunicarse con la entidad.