



## INFORME PQRS TRAMITADAS Q4 - 2017

Durante el cuarto trimestre de 2017, la Junta Central de Contadores, recepcionó **1.328** derechos de petición distribuidos en las siguientes áreas de la entidad:

Área	Derechos de Petición
REG	862
JUR	260
CONTRA	89
DIR GEN	40
TES	39
ATT CIUDAD	23
CONT	6
INSP VIGI	5
COM	2
GES HUM	2
<b>Total general</b>	<b>1.328</b>

Los temas más frecuentes de los derechos de petición fueron:

- Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez
- Solicitud Aclaración Requerimientos
- Información general del trámite de Tarjeta Profesional primera vez

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 17.814 peticiones de información.

CANALES	CANTIDAD
Chat	9.158
Llamadas	8.656
Correo Electrónico	870
Página Web	331
Físico	123
Buzón de Sugerencias	1
<b>TOTAL</b>	<b>19.139</b>

Es importante aclarar, que haciendo una comparación del tercer trimestre del año 2017, los derechos de petición disminuyeron. Sin embargo, identificamos que se respondieron más llamadas y chats en el cuarto trimestre en comparación a los anteriores. Es decir, que se atienden las inquietudes de los usuarios de forma inmediata.



La Entidad recibió en el cuarto trimestre (21) reclamos y (3) quejas de los cuales corresponden a los siguientes temas:

- Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades.
- Inconformidad con el trámite de la tarjeta profesional.

De acuerdo a lo anterior, se tomarán acciones necesarias con el área encargada del trámite de la tarjeta profesional para mejorar los inconvenientes presentados y de esa manera, evitar que situaciones similares se presenten en un futuro.