

INFORME DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

TERCER TRIMESTRE 2019

UNIDAD
ADMINISTRATIVA
ESPECIAL

**JUNTA CENTRAL
DE CONTADORES**



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



El progreso
es de todos

Mincomercio

PSQRDF RADICADAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2019

TIPOS DE DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD
Peticiones	456
Petición de información	737
Sugerencias	2
Quejas	1
Reclamos	15
Denuncias	0
Consultas	19
Solicitud de fotocopias	91
Felicitaciones	0
TOTAL	1.321

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES TERCER TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de las peticiones interpuestas ante la Entidad durante el tercer trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Solicitud certificación de contratos.
- Solicitud Aclaración Requerimientos.
- Solicitud actualización o corrección de datos.
- Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos.
- Solicitud certificado digital.

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2019



Los temas más frecuentes de las peticiones de información interpuestas ante la Entidad durante el tercer trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional.
- Información estado trámite de proceso disciplinario.
- Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional.
- Información estado trámite de proceso disciplinario.

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN PÚBLICA TERCER TRIMESTRE 2019

- Información trámite de Tarjeta Profesional Segunda a vez, renovación y Registro de sociedades.
- Información normatividad que regula la profesión contable.
- Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional.
- 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.
- Información procedimiento para solicitud de copias.
- Información trámite del certificado digital.
- Información de cómo verificar la autenticidad de los Antecedentes.

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS SUGERENCIAS TERCER TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de las sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el TERCER trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Sugerencia frente a la entidad bancaria recaudadora de los pagos para los trámites.

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LOS RECLAMOS Y QUEJAS TERCER TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de los reclamos interpuestos ante la Entidad durante el tercer trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades
- Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional.
- Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional.
- Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital.
- Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades.

TEMAS MÁS FRECUENTES DE LAS COPIAS O DOCUMENTACIÓN TERCER TRIMESTRE 2019

Los temas más frecuentes de las copias o documentación interpuestas ante la Entidad durante el tercer trimestre del 2019 fueron relacionados con:

- Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario.
- Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite.
- Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite.
- Fotocopia a resolución de aprobación de la tarjeta profesional.

SOLICITUDES NEGADAS Y TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES TERCER TRIMESTRE 2019

En el tercer trimestre, se negaron (2) solicitudes de información personal de un Contador Público.

Se realizó traslados a: (19) Conceptos de los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera:

- (3) Tres traslados de conceptos técnicos de una actividad de la profesión contable al CTCP.
- (2) Dos traslados de conceptos para ejercer cargo de revisoría fiscal - CTCP.
- (2) Dos traslados de conceptos para ejercer cargo de revisoría fiscal - CTCP.
- (2) Dos traslados de conceptos sobre el ejercicio de la profesión contable - CTCP.
- (2) Dos traslados de conceptos técnico de una actividad de la profesión contable - DIAN.
- (2) Dos traslados de conceptos técnico de una actividad de la profesión contable - CTCP.
- (1) Un traslado de concepto de la opinión de la JCC respecto del artículo 660 del Estatuto Tributario - DIAN.
- (1) Un traslado de concepto ético sobre una actividad de la profesión contable - CTCP.
- (1) Un traslado de concepto ético sobre una actividad de la profesión contable - Ministerio del Trabajo.
- (1) Un traslado de concepto normatividad que regula la profesión contable - DIAN.
- (1) Un traslado de consulta de Información ética sobre una actividad de la profesión contable - DIAN.
- (1) Un traslado de consulta de información financiera - CTCP.

1.321

**DERECHOS DE PETICIÓN
INTERPUESTOS ANTE LA ENTIDAD
DURANTE EL TERCER TRIMESTRE
DEL 2019**

SE TRAMITARON EN TIEMPOS DE OPORTUNIDAD 1.320 DERECHOS DE PETICIÓN

CANALES POR LOS CUALES FUERON RECEPCIONADOS LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL TERCER TRIMESTRE 2019

CANALES	CANTIDAD
Chat	7.823
Correo Electrónico	803
Pagina Web	328
Físico	190
Buzón de Sugerencias	0
Llamadas	10.386
Atención Presencial	6.837
TOTAL	26.367