



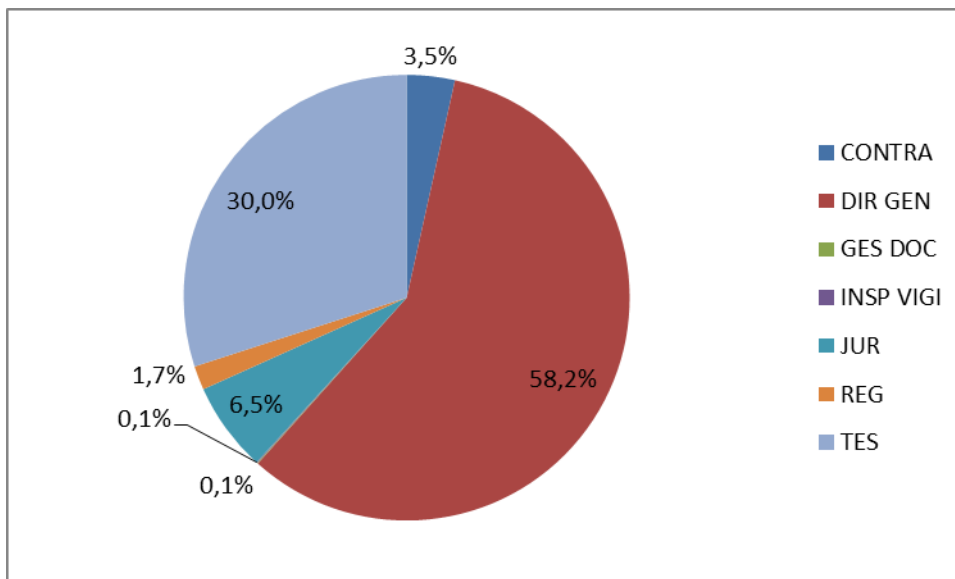
INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE (Q4) – 2021

En el cuarto trimestre del 2021, la Junta Central de Contadores, presenta un indicador de respuesta del 95% respecto a las PQRS de todos los procesos y subprocesos de la entidad.

A continuación, se muestra de que manera están distribuidas las PQRS en cada proceso y/o subproceso con su respectiva gráfica:

PROCESO	CANTIDAD PQRS	RESULTAS EN TERMINOS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS
CONTRA	112	17	95
DIR GEN	1869	1864	5
GES DOC	2	1	1
INSP VIGI	2	0	2
JUR	209	209	0
REG	56	11	45
TES	964	964	0
Total general	3214	3066	148

INDICADOR	95%
------------------	------------



¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co



Adicional se especifica la cantidad de PQRS trasladadas a otras entidades y las PQRS negadas, de acuerdo a los informes pertinentes base con sus fecha de corte:

Del 18 agosto al 17 de septiembre:

PQRS	CANTIDAD
Traslado por Competencia	13
Negado	0

Del 20 de septiembre al 15 de octubre:

PQRS	CANTIDAD
Traslado por Competencia	20
Negado	0

Del 18 de octubre al 17 de noviembre:

PQRS	CANTIDAD
Traslado por Competencia	15
Negado	0

Del 18 de diciembre al 30 de diciembre

PQRS	CANTIDAD
Traslado por Competencia	2
Negado	0

A continuación, se procede a presentar la distribución de los temas de las PQRS, según las debidas anotaciones realizadas en este documento, junto con el promedio de días de respuesta, con un resultado de 12 días promedio.

Concepto	Total	Promedio días de respuesta	%
01 Peticiones	1446	5,94	45,0%
02 Petición Info	1516	22,15	47,2%
03 Sugerencias	3	10,33	0,1%
04 Quejas	28	17,82	0,9%
05 Reclamos	36	18,19	1,1%

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co



08 Consultas	75	3,6	2,3%
09 Copias / Document	83	13,21	2,6%
17 Otros Trámites	24	18,13	0,7%
n/a	3	0	0,1%
TOTAL	3214	12	100%

De allí ocupa el primer lugar con un 47% las peticiones de información, seguido con un 45% de peticiones, en tercer lugar con un 2,6% Copias / Document.

En el siguiente cuadro se presentan los temas de las quejas e inconformidades interpuestas:

Tema De Solicitud / Queja - Inconformidad	Total
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	15
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	11
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	9
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	7
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	4
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	2
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	1
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	1
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	1
Total general	51

De los mismos, destaca en primer lugar, con un número de 15, la inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades, seguido con un número de 11, por queja por demora en el envío de la tarjeta profesional y por ultimo con un número de 9, Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades.

A continuación se presenta la cantidad por tema de solicitud:

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co



Tema De Solicitud	Total	%
1.11 Solicitud certificado digital	950	29,56%
2.8 Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez	871	27,10%
1.16 Otros	313	9,74%
2.16 Información envío de Tarjeta Profesional	201	6,25%
2.12 Información estado trámite de proceso disciplinario	154	4,79%
2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez	60	1,87%
1.9 Solicitud actualización o corrección de datos	59	1,84%
2.23 Otros	58	1,80%
2.5 Información trámite del certificado digital	46	1,43%
9.1 Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario	43	1,34%
2.15 Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez	33	1,03%
9.2 Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite	27	0,84%
8.2 Conceptos acerca de la normatividad que regula la profesión contable	26	0,81%
n/a	24	0,75%
17.1 Otros Trámites	23	0,72%
1.3 Solicitud confirmación de recepción de la documentación en la Entidad	21	0,65%
1.4 Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos	21	0,65%
1.8 Solicitud información personal de un Contador Público	20	0,62%
8.7 Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable	18	0,56%
1.7 Solicitud de verificación de autenticidad del Certificado de Antecedentes Disciplinario	17	0,53%
2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional	17	0,53%
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	15	0,47%
1.10 Solicitud de levantamiento de Sancione	14	0,44%
2.20 Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos	14	0,44%
8.5 Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal	14	0,44%
2.18 Información para reportar quejas disciplinarias	11	0,34%
2.2 Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional	11	0,34%
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	11	0,34%
2.11 Información estado trámite de Registro de Sociedades	10	0,31%
2.9 Información estado trámite de Tarjeta Profesional duplicado	10	0,31%
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	9	0,28%
8.8 Otros	8	0,25%
1.14 Solicitud de cantidad de contadores y/o sociedades registradas	7	0,22%
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	7	0,22%
4.5 Otros	7	0,22%
5.9 Otros	7	0,22%
8.1 Concepto técnico de una actividad de la profesión contable	7	0,22%
1.1 Solicitud número de expediente	6	0,19%
2.4 Información trámite de Registro de Sociedades	6	0,19%
9.6 Otros	5	0,16%
1.12 Solicitud de queja e informes disciplinarios	4	0,12%
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	4	0,12%
9.5 Solicitud copia resolución aprobación de tarjeta profesional	4	0,12%
1.15 Solicitud de informe de Contadores sancionados	2	0,06%
1.6 Solicitud de devolución de dinero	2	0,06%
2.3 Información trámite de renovación Tarjeta Profesional	2	0,06%
3.7 Sugerencia para la mejora en la generación de los certificados digitales	2	0,06%
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	2	0,06%
8.3 Concepto para validación de experiencia laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez	2	0,06%
9.4 Solicitud copia escaneada tarjeta profesional	2	0,06%
1.17 Solicitud certificación contractual / laboral	1	0,03%
3.4 Sugerencias para la mejora de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	1	0,03%
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	1	0,03%
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	1	0,03%
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	1	0,03%
8.4 Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable (en blanco)	1	0,03%
Total general	3214	100,00%

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co

De allí destacan en los primeros tres lugares así: con un 29,56% Solicitud certificado digital, seguido con un 27,10% por concepto de Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez y por último, con un 9,74% otros tramites.

Recomendaciones y/o Sugerencias:

- Capacitar al personal de la JCC para dar un manejo adecuado de las PQRS y flujos en el sistema CCSNET.
- Realizar una re inducción de la Ley 1755 del 2021 y del Decreto 991 del 2020.
- Agilizar los tiempos en entrega de tarjetas.

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (601) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

www.jcc.gov.co