

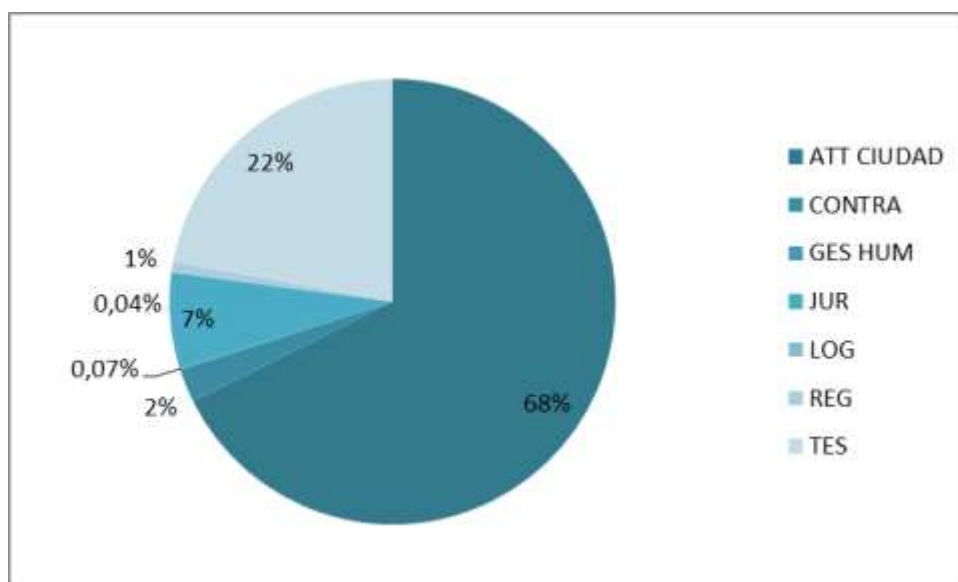
## INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE (Q1) – 2022

En el primer trimestre del 2022, la Junta Central de Contadores, presenta un indicador de respuesta del 98.80% respecto a las PQRS de todos los procesos y subprocesos de la entidad.

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

PROCESO	CANTIDAD PQRS	RESPONDIDAS EN TERMINOS	RESPONDIDAS FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE POR DAR RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	PRORROGAS	%
ATT CIUDAD	1913	1911	2	0	0	68%
CONTRA	69	50	18	1	0	2%
GES HUM	2	1	0	0	1	0,07%
JUR	197	189	0	8	0	7%
LOG	1	1	0	0	0	0,04%
REG	21	20	1	0	0	1%
TES	626	623	3	0	0	22%
<b>Total general</b>	<b>2829</b>	<b>2795</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

<b>INDICADOR</b>	<b>98.80%</b>
------------------	---------------



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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

Adicional se especifica la cantidad de PQRS trasladadas a otras entidades y las PQRS negadas (las negadas hace referencia a solicitudes de información sensible por parte de terceros no autorizados)

PQRS	CANTIDAD
Traslado por Competencia	25
Negado	12

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, arrojando un resultado de 10,20 días promedio.

Concepto	Total	Promedio días de respuesta	%
01 Peticiones	833	4,77	29%
02 Petición Información	1821	20,26	64%
03 Sugerencias	2	1	0,07%
04 Quejas	25	9,88	1%
05 Reclamos	37	10,83	1%
08 Consultas	43	7,37	2%
09 Copias / Documentos	61	12,22	2%
17 Otros Trámites	5	20	0,18%
N/A	2	5,5	0,07%
<b>Total general</b>	<b>2829</b>	<b>10,20</b>	<b>100%</b>

De allí ocupa el primer lugar con un 64% el concepto correspondiente a: “peticiones de información”, seguido con un 29% por concepto de “peticiones”, seguido en un tercer lugar con un empate del 2% en razón a “consultas” y “copias/documentos”.

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

Tema De Solicitud - Queja / Inconformidad	Total
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	3
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	14
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	3
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	1

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

5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	1
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	22
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	2
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	4
<b>Total general</b>	<b>50</b>

De los mismos, destaca en primer lugar, con un número de 22 la “inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades”, seguido con un número de 14 el concepto de “queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional.”

A continuación se presenta la cantidad por tema de solicitud:

Tema De Solicitud	Total	%
2.8 Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez	1009	35,67%
1.11 Solicitud certificado digital	624	22,06%
2.23 Otros	322	11,38%
2.12 Información estado tramite de proceso disciplinario	149	5,27%
2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez	116	4,10%
1.16 Otros	89	3,15%
2.5 Información trámite del certificado digital	57	2,01%
9.1 Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario	39	1,38%
2.15 Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez	38	1,34%
1.9 Solicitud actualización o corrección de datos	31	1,10%
1.1 Solicitud número de expediente	26	0,92%
2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional	24	0,85%
2.16 Información envío de Tarjeta Profesional	23	0,81%
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	22	0,78%
2.20 Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos	19	0,67%
2.9 Información estado trámite de Tarjeta Profesional duplicado	19	0,67%
1.4 Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos	18	0,64%
8.7 Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable	18	0,64%
2.4 Información trámite de Registro de Sociedades	17	0,60%
1.3 Solicitud confirmación de recepción de la documentación en la Entidad	16	0,57%
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	14	0,49%
8.2 Conceptos acerca de la normatividad que regula la profesión contable	13	0,46%
9.2 Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite	13	0,46%
2.2 Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional	12	0,42%
2.18 Información para reportar quejas disciplinarias	8	0,28%
5.9 Otros	7	0,25%

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

1.8 Solicitud información personal de un Contador Público	6	0,21%
8.1 Concepto técnico de una actividad de la profesión contable	6	0,21%
1.7 Solicitud de verificación de autenticidad del Certificado de Antecedentes Disciplinario	5	0,18%
17.1 Otros Trámites	5	0,18%
2.11 Información estado trámite de Registro de Sociedades	5	0,18%
4.5 Otros	5	0,18%
8.5 Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal	5	0,18%
9.4 Solicitud copia escaneada tarjeta profesional	5	0,18%
n/a	5	0,18%
1.12 Solicitud de queja e informes disciplinarios	4	0,14%
1.14 Solicitud de cantidad de contadores y/o sociedades registradas	4	0,14%
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	4	0,14%
1.5 Solicitud certificado tarjeta profesional en trámite	3	0,11%
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	3	0,11%
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	3	0,11%
9.6 Otros	3	0,11%
1.6 Solicitud de devolución de dinero	2	0,07%
3.7 Sugerencia para la mejora en la generación de los certificados digitales	2	0,07%
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	2	0,07%
1.10 Solicitud de levantamiento de Sancione	1	0,04%
1.17 Solicitud certificación contractual / laboral	1	0,04%
2.17 Información puntos, horarios de atención y radicación	1	0,04%
2.3 Información trámite de renovación Tarjeta Profesional	1	0,04%
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	1	0,04%
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	1	0,04%
8.3 Concepto para validación de experiencia laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez	1	0,04%
8.8 Otros	1	0,04%
(en blanco)	1	0,04%
<b>Total general</b>	<b>2829</b>	<b>100,00%</b>

De allí destacan en los primeros tres lugares así: con un 35,67% lo atienente al concepto “información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez”, seguido con un 22,06% en razón a “solicitud certificado digital” y por último, con un 11,38% el ítem “otros.”

Dicho 11,38 % que se refiere al descrito concepto “otros”, cuena con temas como los siguientes:

- Solicitud certificación contractual.
- Solicitud copia RUT de la entidad.
- Información sobre sanción contador.

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

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)

- Solicitud certificación de registro de Sociedad.
- Solicitud acta de inspección de la jcc e informe de inspección.

### **Recomendaciones y/o Sugerencias:**

- Reinducción al personal de la JCC encargado de responder PQRS para dar un manejo adecuado de estas y los flujos en el sistema CCSNET.
- Creación de estrategias por parte del grupo de Registro a efectos de agilizar los tiempos en entrega de tarjetas profesionales.
- Fortalecer el hecho de brindar una información completa mediante vía telefónica y chat, a la ciudadanía, a fin de evitar generar un alto cúmulo en PQRS para la Entidad.

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

---

Carrera 16 No. 97- 46 Oficina 301 PBX: (57+1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia

[www.jcc.gov.co](http://www.jcc.gov.co)