



INFORME PQRS SEGUNDO TRIMESTRE (Q2) – 2022

En el segundo trimestre del 2022, la Junta Central de Contadores, presenta un indicador de respuesta del 98,91% respecto a las PQRS de todos los procesos y subprocesos de la entidad.

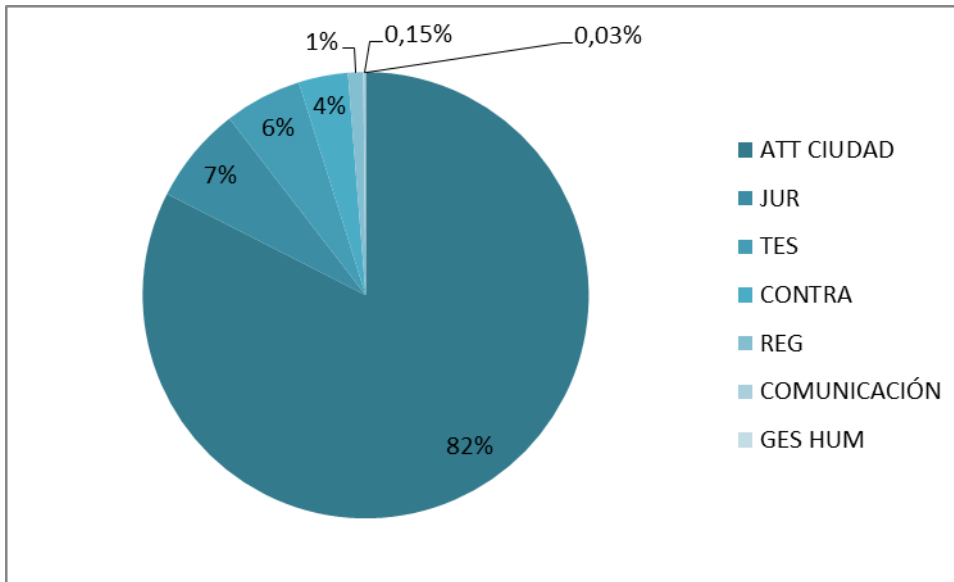
A continuación, se muestra de que manera están distribuidas las PQRS en cada proceso y/o subproceso con su respectiva gráfica:

PROCESO	CANTIDAD PQRS	RESPONDIDAS EN TERMINOS	RESPONDIDAS FUERA DE TERMINOS	PENDIENTE POR DAR RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	PRORROGAS	%
ATT CIUDAD	2837	2378	14	440	5	82%
CONTRA	123	101	13	8	1	4%
GES HUM	1	1	0	0	0	0,03%
JUR	242	195	3	44	0	7%
COMUNIC	5	5	0	0	0	0%
REG	38	37	0	1	0	1%
TES	193	193	0	0	0	6%
TOTAL	3439	2914	30	493	2	100%

INDICADOR	98,91%
-----------	---------------

Cabe resaltar que para realizar este cálculo, a la cantidad de PQRS recibidas, se le resta la cantidad de PQRS pendientes por dar respuesta, y sobre este valor se realiza el cálculo del indicador.

A continuación se presenta la grafica, con la distribución de las PQRS por cada proceso y/o subproceso.



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	4
Negado	8

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 9,86 días promedio.

Concepto	Total	Promedio días de respuesta	%
01 Peticiones	590	8,25	17%
02 Petición Info	2525	20,43	73%
03 Sugerencias	3	0	0,1%
04 Quejas	44	4,85	1%
05 Reclamos	136	5,14	4%
06 Denuncias	1	15	0%
08 Consultas	63	2,6	2%
09 Copias / Document	61	11,9	2%
17 Otros Trámites	11	30,5	0,3%

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

n/a	5	0	0,1%
Total general	3439	9,867	100%

De allí ocupa el primer lugar con un 73% las peticiones de información, seguido con un 17% de peticiones, en tercer lugar con un 4% reclamos.

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

Tema De Solicitud - Queja / Inconformidad	Total
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	66
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	47
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	17
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	10
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	8
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	3
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	3
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	2
5.2 Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros	2
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	2
5.8 Inconformidad por demora en la entrega de copias	1
Total general	161

De los mismos, destaca en primer lugar, con un número de 66 la Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, seguido con un número de 47 por Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades, y en tercer lugar con un número de 17 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional.

A continuación se presenta la cantidad por tema de solicitud:

Tema De Solicitud	Total	%
2.23 Otros	1475	43%
2.8 Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez	631	18%
2.12 Información estado trámite de proceso disciplinario	204	6%
1.11 Solicitud certificado digital	199	6%
2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez	115	3%
2.16 Información envío de Tarjeta Profesional	113	3%

¡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

2.5 Información trámite del certificado digital	103	3%
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	66	2%
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	47	1%
2.15 Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez	43	1%
1.9 Solicitud actualización o corrección de datos	40	1%
1.4 Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos	34	1%
9.1 Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario	29	1%
2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional	27	1%
8.7 Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable	24	1%
1.1 Solicitud número de expediente	21	1%
1.3 Solicitud confirmación de recepción de la documentación en la Entidad	21	1%
2.20 Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos	19	1%
2.4 Información trámite de Registro de Sociedades	19	1%
1.7 Solicitud de verificación de autenticidad del Certificado de Antecedentes Disciplinario	18	1%
4.3 Queja por demora en la expedición de la tarjeta profesional	17	0,49%
8.2 Conceptos acerca de la normatividad que regula la profesión contable	14	0,41%
9.2 Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite	14	0,41%
1.8 Solicitud información personal de un Contador Público	12	0,35%
8.1 Concepto técnico de una actividad de la profesión contable	11	0,32%
2.18 Información para reportar quejas disciplinarias	10	0,29%
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	10	0,29%
9.4 Solicitud copia escaneada tarjeta profesional	10	0,29%
2.11 Información estado trámite de Registro de Sociedades	8	0,23%
4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	8	0,23%
8.5 Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal	8	0,23%
n/a	8	0,23%
1.14 Solicitud de cantidad de contadores y/o sociedades registradas	7	0,20%
2.2 Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional	7	0,20%
9.5 Solicitud copia resolución aprobación de tarjeta profesional	6	0,17%
1.12 Solicitud de queja e informes disciplinarios	5	0,15%
1.5 Solicitud certificado tarjeta profesional en trámite	4	0,12%
2.9 Información estado trámite de Tarjeta Profesional duplicado	4	0,12%
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	3	0,09%
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	3	0,09%
1.10 Solicitud de levantamiento de Sancione	2	0,06%
1.15 Solicitud de informe de Contadores sancionados	2	0,06%
1.17 Solicitud certificación contractual / laboral	2	0,06%

¡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



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%
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	2	0,06%
5.2 Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros	2	0,06%
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	2	0,06%
1.13 Solicitud concepto de extranjeros	1	0,03%
20.02 Versión Libre Solicitud de Pruebas	1	0,03%
3.4 Sugerencias para la mejora de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	1	0,03%
5.8 Inconformidad por demora en la entrega de copias	1	0,03%
8.4 Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable	1	0,03%
9.3 Fotocopia a resolución de aprobación de la tarjeta profesional	1	0,03%
Total general	3439	100%

De allí destacan en los primeros tres lugares así: con un 43% “Otros”, seguido con un 18% por Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez y por último, con un 6% Información estado trámite de proceso disciplinario

El 43 % que se refiere a otros, algunos de los temas son:

- Información sobre sanción contador.
- Solicitud aclaración respuesta PQRS.
- Solicitud peritos contables
- Información notificación de resolución
- Solicitud charla
- Información Pagina web
- Solicitud número de TP
- Solicitud copia rut de la entidad.
- Solicitud código de verificación.
- Solicitud certificado
- Información PQRS

¡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

Recomendaciones y/o Sugerencias:

- Mejorar el seguimiento que se realiza semanalmente a las PQRS.
- Reinducción al personal de la JCC encargado de responder PQRS para dar un manejo adecuado de estas y los flujos en el sistema CCSNET.
- Mejorar tiempos de respuesta en los canales de atención.

¡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