

COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA

Bogotá D.C., 17 de enero de 2023

PARA: Dr. JOSE ORLANDO RAMIREZ ZULUAGA
Director General

Dr. ERIC DE JESÚS FLÓREZ
Asesor Código 1020 Grado 6 con Funciones Administrativas

Dr. JAIME RICO
Líder Contratista Planeación

DE: Oficina Relación Estado - Ciudadano

ASUNTO: INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE (Q4) – 2022

Respetados doctores,

En el cuarto trimestre del 2022, la UAE Junta Central de Contadores, presentó un indicador de respuesta del 97% respecto a las PQRS de todos los procesos y subprocesos de la entidad.

I. Distribución de PQRS por proceso o subproceso

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 términos	Respondidas fuera de términos	Pendiente por dar respuesta dentro de términos	Prorrogas	%
Att ciudad	1624	1564	15	22	23	73%
Contra	123	86	25	12	0	6%
Ges hum	1	1	0	0	0	0%

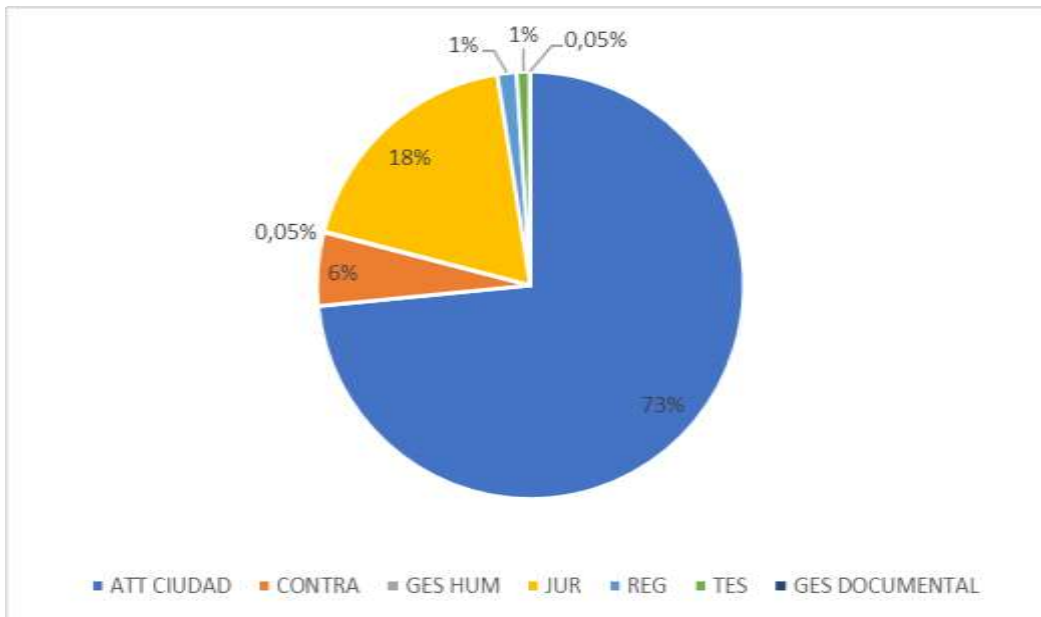
¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Jur	408	378	8	22	0	18%
Reg	32	30	2	0	0	1%
Tes	22	22	0	0	0	1%
Ges documental	1	1	0	0	0	0%
Total	2211	2082	50	56	23	100%

INDICADOR **97%**

Cabe resaltar que, para realizar este cálculo, a la cantidad de PQRS recibidas, se le resta la cantidad de PQRS pendientes por dar respuesta dentro de términos, 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 peticiones negadas hacen referencia a solicitudes de información sensible por parte de terceros no autorizados así como solicitudes rechazadas por irrespetuosas) de la siguiente forma:

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

Pqrs	Cantidad
Traslado por Competencia	5
Negado	11

- 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 6,91 días promedio.

Concepto	Total	Promedio días respuesta	%
01 Peticiones	295	10,05	13%
02 Petición Info	1586	10,34	72%
03 Sugerencias	1	0	0,05%
04 Quejas	28	5,15	1%
05 Reclamos	67	4,86	3%
06 Denuncias	1	10	0,05%
08 Consultas	74	2,1	3%
09 Copias / Documentos	125	9,08	6%
17 Otros Trámites	10	13	0,5%
n/a	4	4,5	0,2%
(en blanco)	20	0	1%
Total general	2211	6,91	100%

El mayor porcentaje es de peticiones de información con un 72%, seguido por un 13% de peticiones, y en un tercer lugar con un 6% para copias de documentos.

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

Tema De Solicitud - Queja e inconformidad	Total
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	4
4.2 Queja por demora en el envío 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	31
5.2 Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros	3
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	4

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

5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	8
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	1
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	10
Total general	78

De los mismos, destaca en primer lugar, con un número de 31 la inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades, seguido con un número de 14 por queja por demora en el envío de la tarjeta profesional, y en tercer lugar con un número de 10 inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad.

- A continuación se presenta la cantidad por tema de solicitud:

Tema De Solicitud	Total	%
2.8 Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez	459	21%
2.16 Información envío de Tarjeta Profesional	443	20%
2.12 Información estado trámite de proceso disciplinario	299	14%
1.16 Otros	223	10%
2.1 Información trámite de Tarjeta Profesional primera vez	115	5%
9.1 Solicitud de fotocopias de expediente disciplinario	94	4%
2.5 Información trámite del certificado digital	78	4%
2.15 Información Certificación Laboral para trámite de Tarjeta Profesional primera vez	38	2%
1.11 Solicitud certificado digital	34	2%
5.1 Inconformidad por incumplimiento de envío de tarjeta profesional o Registro de Sociedades	31	1%
1.9 Solicitud actualización o corrección de datos	30	1%
1.4 Solicitud certificación de registro de Contadores Públicos	28	1%
8.7 Concepto sobre el ejercicio de la profesión contable	27	1%
2.20 Información de la Actualización de datos en el registro de Contadores Públicos	24	1%
1.3 Solicitud confirmación de recepción de la documentación en la Entidad	22	1%

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

8.2 Conceptos acerca de la normatividad que regula la profesión contable	22	1%
9.2 Solicitud de fotocopias de expediente de solicitud de trámite	21	1%
2.19 Información procedimiento para reclamar Tarjeta Profesional	20	1%
(en blanco)	20	1%
4.2 Queja por demora en el envío de la tarjeta profesional	14	1%
8.1 Concepto técnico de una actividad de la profesión contable	14	1%
1.14 Solicitud de cantidad de contadores y/o sociedades registradas	13	1%
2.2 Información trámite de duplicado Tarjeta Profesional	12	1%
2.4 Información trámite de Registro de Sociedades	11	0,5%
1.7 Solicitud de verificación de autenticidad del Certificado de Antecedentes Disciplinario	10	0,5%
2.11 Información estado trámite de Registro de Sociedades	10	0,5%
5.6 Inconformidad con los canales de comunicación dispuestos por la Entidad	10	0,5%
2.18 Información para reportar quejas disciplinarias	8	0,4%
5.4 Inconformidad por demora en la expedición de Tarjeta Profesional o Registro de Sociedades	8	0,4%
8.5 Concepto para ejercer cargo de revisoría fiscal	8	0,4%
1.8 Solicitud información personal de un Contador Público	7	0,3%
2.9 Información estado trámite de Tarjeta Profesional duplicado	6	0,3%
n/a	6	0,3%
1.1 Solicitud número de expediente	5	0,2%
1.15 Solicitud de informe de Contadores sancionados	5	0,2%
1.5 Solicitud certificado tarjeta profesional en trámite	4	0,2%
4.1 Quejas por la conducta irregular de la prestación de los servicios públicos	4	0,2%
5.3 Inconformidad por fallas en la expedición del Certificado digital	4	0,2%
9.4 Solicitud copia escaneada tarjeta profesional	4	0,2%
1.12 Solicitud de queja e informes disciplinarios	3	0,1%
1.17 Solicitud certificación contractual / laboral	3	0,1%

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

4.4 Queja por fallas en el proceso de expedición del certificado digital	3	0,1%
5.2 Inconformidad por incumplimiento de envío de Concepto de extranjeros	3	0,1%
8.4 Concepto ético sobre una actividad de la profesión contable	2	0,1%
1.13 Solicitud concepto de extranjeros	1	0,05%
1.6 Solicitud de devolución de dinero	1	0,05%
2.3 Información trámite de renovación Tarjeta Profesional	1	0,05%
2.6 Información trámite Concepto de Extranjeros	1	0,05%
3.6 Sugerencia frente a las mejoras para la actualización de datos	1	0,05%
5.5 Inconformidad con los canales dispuestos para pago de los trámites	1	0,05%
Total general	2211	100%

De allí destacan en los primeros tres lugares, así: con un 21% Información estado trámite de Tarjeta Profesional primera vez, seguido con un 20% por Información envío de Tarjeta Profesional, y por ultimo con un 14% Información estado tramite de proceso disciplinario.

II. Recomendaciones y/o Sugerencias:

Habiendose realizado el estudio correspondiente de la información relacionada en el presente informe, el grupo de Relación Estado – Ciudadano, considera como recomendación para la mejora de los procesos, realizar reinducción periodica a contrasitas y funcionarios que forman parte de esta Unidad Administrativa Especial y que se encuentran involucrados en el proceso de radicación, respuesta y notificación de PQRS, sobre el manejo adecuado de estas, los terminos de Ley y los flujos en el sistema CCSNET, a la par de reevaluar los procedimientos de entrega y envíos de tarjetas con los procesos de Registro y Gestión Documental.

Cordialmente,



JORGE RAMIREZ LAMY
Líder Oficina Relación Estado - Ciudadano
UAE Junta Central de Contadores

Proyectó: Laura Rendón – Contratista.
 Revisó: Claudia Mozo – Contratista.
 Revisó: Jorge Ramírez L - Contratista

¡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