

RESOLUCIÓN 0000-015 DE 2014

(enero 29)

Diario Oficial No. 49.061 de 11 de febrero de 2014

JUNTA CENTRAL DE CONTADORES

Por la cual se implementa la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y se reglamenta la recepción, trámite y respuesta de Derechos de Petición, en la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL JUNTA CENTRAL DE CONTADORES,

en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial el artículo [22](#) de la Ley 1437 del 2011, y

CONSIDERANDO QUE:

Mediante Documento Conpes 3649 de 2010, se aprobaron las estrategias y lineamientos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, en armonía con las políticas de Racionalización de Trámites, Gobierno en Línea y Empleo Público, al igual que con los lineamientos derivados de los sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y Control Interno.

Son objetivos de la política de servicio al ciudadano, contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la administración pública del orden nacional, el mejoramiento en el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la administración pública, así como el fortalecimiento del enfoque de gerencia del servicio al ciudadano.

Los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política, señalan que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta solución así como a acceder a los documentos públicos a excepción de aquellos que gozan de reserva legal.

El artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala que las autoridades públicas deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le correspondan resolver, así como la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

El artículo [70](#) de la Ley 1437 de 2011, establece que las autoridades tienen el deber de atender al público de forma diligente y respetuosa, garantizando atención personalizada así como dependencias especializadas en la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público.

El Conpes 3785 de 2013 establece la Política Nacional de Eficiencia Administrativa en el Servicio al Ciudadano por la cual se determina mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Es necesario informar a la ciudadanía de manera clara y precisa sobre el trámite de los Derechos

de Petición y los procedimientos que al interior de la Entidad se establecen para la respuesta de los mismos; así como establecer las responsabilidades y procedimientos que debe seguir el personal de la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores que presta sus servicios en la Entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. Implementar la Política Nacional de Servicio al Ciudadano establecida en el Conpes 3649 de 2010 y reglamentar la recepción, trámite y respuesta a las peticiones que se formulen ante la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores, de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes sobre la materia.



ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES.

a) Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano: es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la administración pública;

b) Servicio al ciudadano: en el contexto de la presente resolución, son las directrices que en cumplimiento de las obligaciones constitucionales y legales de la Entidad, se expiden para el mejoramiento del servicio en la atención a los usuarios de servicios de la Entidad así como para la comunidad en general. Las mismas son de obligatorio cumplimiento para el personal que presta sus servicios a la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores;

c) Derecho de petición: es toda actuación iniciada por cualquier persona ante las autoridades, presentada de manera verbal o escrita y recepcionada por cualquier medio dispuesto por la Entidad para el efecto. La solicitud puede ser presentada en interés general o particular, para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, para solicitar un servicio, pedir información, formular consultas, examinar y requerir copias de documentos, presentar quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede interponerse sin necesidad de representación a través de abogado;

d) Derecho de petición de información: facultad que tiene toda persona de acceder y obtener la información relacionada con las acciones de la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores;

e) Consulta: solicitud para que la Entidad mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con las materias a su cargo. Los conceptos que se emitan como respuesta a las consultas formuladas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución de conformidad con lo establecido en el artículo [28](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo;

f) Queja: es un aviso o notificación que presenta un ciudadano a la Entidad, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o posibles faltas disciplinarias de los funcionarios o contratistas vinculados a la Entidad;

g) Denuncia: es un aviso o notificación en forma explícita que hace un ciudadano, de hechos o conductas que pueden configurar un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, ya sea atribuida a un servidor público o a un particular que administre fondos o bienes del Estado;

h) Reclamo: es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso;

i) Solicitud de certificados: solicitud del particular a una Entidad que por disposición legal o reglamentaria deba expedir constancia sobre un hecho, o sobre la existencia de documentos o el estado de actuaciones o procesos administrativos;

j) Interposición de recursos: los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo;

k) UAE JCC: Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores.



ARTÍCULO 3o. CARACTERÍSTICAS DE LAS RESPUESTAS. Las respuestas a las peticiones deben ser oportunas, es decir dentro de los términos establecidos en la ley para cada caso. Se deben resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puestas en conocimiento del peticionario.

La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.



ARTÍCULO 4o. TÉRMINOS PARA RESPONDER LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Teniendo en cuenta las diferentes clases de peticiones, estas deberán ser resueltas dentro de los siguientes términos:

a) Toda petición en interés general o en interés particular se resolverá dentro de los quince (15) días siguientes a su radicación en la Entidad, salvo norma legal especial;

b) Las peticiones para obtener documentos que reposan en la Entidad se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación. Si en este lapso no se da respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y se entregarán los documentos dentro de los tres (3) días siguientes;

c) Las consultas relacionadas con los asuntos a cargo de la UAE Junta Central de Contadores, se resolverán dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación en la Entidad;

d) Las peticiones formuladas por otra autoridad pública a la UAE Junta Central de Contadores, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación;

e) Los recursos presentados contra los actos administrativos expedidos por la UAE Junta Central de Contadores, se responderán en los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo;

f) Las solicitudes de registro y expedición de tarjeta profesional se atenderán en un término máximo de seis (6) meses, de conformidad con lo establecido en los artículos 3o y 20 de la Ley

43 de 1990 y el Decreto número 1510 de 1998;

g) Cuando diez (10) o más ciudadanos formulen peticiones de información análoga, la UAE Junta Central de Contadores dará una respuesta unificada dentro del término legal y será publicada, en la página web de la Entidad. Se entregará copias de la misma a quien lo solicite.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados en el presente artículo, la Entidad enviará comunicación al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se responderá, que en todo caso no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto.

El área encargada de dar respuesta de fondo, deberá justificar ante la Dirección General de la UAE Junta Central de Contadores las razones por las cuales no respondió en término, en todo caso la demora puede generar las investigaciones administrativas y disciplinarias del caso.

PARÁGRAFO 2o. En el contexto de la presente resolución y de conformidad con lo establecido en el artículo [70](#) del Código Civil Colombiano, los plazos para respuesta expresados en días, se entenderán como días hábiles salvo que expresamente se indique que son días calendario. Cuando se establezcan plazos en meses y/o años, los mismos se computarán según el calendario.



ARTÍCULO 5o. TRÁMITE Y TÉRMINOS PARA RESPONDER PETICIONES INCOMPLETAS. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la UAE Junta Central de Contadores indicará al peticionario los que falten. Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

PARÁGRAFO ÚNICO. Cuando la UAE Junta Central de Contadores constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES AMBIGUAS O REITERATIVAS. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición, la misma se devolverá al interesado para que la corrija dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, la petición se archivará. Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.



ARTÍCULO 7o. TÉRMINOS DE SUSPENSIÓN. Cuando en el curso de la actuación administrativa la UAE Junta Central de Contadores advierta que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo la cual sea necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá por una sola vez, para que la efectúe en el término de un (1) mes. Durante este lapso se suspenderá el término para decidir.



ARTÍCULO 8o. DESISTIMIENTO TÁCITO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga los requerimientos de la Entidad a que hacen referencia los artículos [5o](#) y [6o](#) de la presente resolución, salvo que antes de vencer el

plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos antes indicados, se entenderá que el peticionario ha desistido de la solicitud. El área responsable de dar respuesta, proyectará el acto administrativo que declara el desistimiento y archivo del expediente y se encargará del trámite de firma y notificación. La decisión se debe notificar personalmente al peticionario y contra la misma procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



ARTÍCULO 9o. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero la UAE Junta Central de Contadores podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario para el interés público.



ARTÍCULO 10. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES RADICADAS ANTE AUTORIDAD INCOMPETENTE. Cuando una solicitud proceda de otra autoridad que se declaró incompetente para resolverla, el término con que cuenta la UAE Junta Central de Contadores se cuenta a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

PARÁGRAFO ÚNICO. En el evento de recibir solicitudes para cuya respuesta no sea competente, la UAE Junta Central de Contadores informará inmediatamente al peticionario en caso de que la petición sea verbal. En el evento en que sea escrita, la UAE Junta Central de Contadores cuenta con diez (10) días para informar al peticionario. En todo caso la UAE Junta Central de Contadores enviará la solicitud a la autoridad competente dentro del término inicial, con copia del oficio remisorio al peticionario.

CAPÍTULO II.

RESPONSABILIDADES.



ARTÍCULO 11. RESPONSABLES DE RECEPCIONAR DERECHOS DE PETICIÓN. Serán responsables de recepcionar los Derechos de Petición radicados ante la UAE Junta Central de Contadores:

- a) El área de Gestión Documental responsable de la ventanilla única de correspondencia, a quien corresponde: 1. Recepcionar las solicitudes escritas (incluidas las recibidas mediante FAX y correo electrónico). 2. Verificar que las solicitudes escritas cumplan los requisitos que se enuncian en el artículo [15](#) de la presente resolución. 3. Generar el radicado e informar sobre el mismo al peticionario, y 4. Enviarlas inmediatamente al área competente para dar la respuesta;
- b) El área de Servicio al Ciudadano, a quien corresponde: 1. Recepcionar las solicitudes ingresadas por los demás canales dispuestos para el efecto, y 2. Asignar un número de identificación interno a cada una de las peticiones recepcionadas directamente como por aquellas que son enviadas por el área de Gestión Documental responsable de la ventanilla única de correspondencia.

PARÁGRAFO ÚNICO. Cuando se recepcionen peticiones en dependencias distintas a las mencionadas en este artículo, se deberá hacer traslado al área de Gestión Documental encargada de la ventanilla única de correspondencia para su debida radicación y traslado al área competente a más tardar al día siguiente de su recepción. En el caso de peticiones verbales, deben

direccionarse inmediatamente al área de Servicio al Ciudadano.



ARTÍCULO 12. RESPONSABLES DE DAR RESPUESTA. El área de Servicio al Ciudadano es responsable de dar respuesta de fondo y en los términos previstos por la ley en los casos en que la respuesta tenga que ver con información acerca de trámites, el estado de los mismos, solicitud de copias de información que no sea reservada y en general sobre solicitudes de carácter procedimental.

En caso de no ser competente, el área de Servicio al Ciudadano enviará la solicitud al área responsable, quien deberá proyectar la respuesta de fondo y asegurarse que la misma llegue al peticionario dentro del término otorgado por la ley.

PARÁGRAFO ÚNICO. Las áreas competentes para responder, distintas al área de Servicio al Ciudadano, están en la obligación de enviar reporte de la respuesta a dicha área, en los formatos y acorde con el procedimiento establecido por el área de Servicio al Ciudadano.



ARTÍCULO 13. RESPONSABLE DE HACER SEGUIMIENTO. Corresponde al área de Servicio al Ciudadano: a) Llevar el registro de solicitudes presentadas y resueltas; b) Generar alertas necesarias para dar cumplimiento a los términos de ley; c) Diligenciar los reportes internos y externos que se requieran a la Entidad; d) Efectuar las encuestas de satisfacción al ciudadano y en general aplicar los filtros, herramientas y mecanismos necesarios para verificar los niveles de satisfacción y cumplimiento en las políticas de servicio al ciudadano.



ARTÍCULO 14. SANCIONES. Los responsables de dar trámite y respuesta a los Derechos de Petición que omitan, retarden o no suministren debida y oportunamente respuesta a los mismos, serán responsables administrativa y disciplinariamente por estos hechos. Al verificarse los anteriores hechos y de conformidad con los artículos [34](#), [48](#) y [50](#) del Código Único Disciplinario y el artículo [31](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se iniciarán las acciones del caso.

CAPÍTULO III.

DISPOSICIONES ESPECIALES SOBRE DERECHOS DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 15. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. De acuerdo con lo establecido en el artículo [16](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos:

- a) La designación de la Entidad o dependencia a la que se dirige;
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección de correspondencia;
- c) El objeto de la petición; si se trata de consultas relacionar las preguntas pertinentes;
- d) Las razones en que se apoya;
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee aportar para iniciar el trámite;

f) La relación de los documentos que se acompañan;

g) La firma del peticionario, cuando fuere el caso;

h) Cuando se utilice medios electrónicos, se deberá registrar la dirección de correo electrónico con base en los datos dispuestos para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.



ARTÍCULO 16. TRÁMITE POR CORREO ELECTRÓNICO. Las solicitudes enviadas a los correos electrónicos de la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores, deberán ser remitidas inmediatamente al e-mail: info@jcc.gov.co, las cuales serán radicadas en la ventanilla única de correspondencia y direccionadas al área competente de dar respuesta.

Las respuestas a los Derechos de Petición recepcionados por este medio, serán enviadas por correo electrónico, a menos que el usuario solicite expresamente que le sea enviada en físico a través del correo postal, o que le sea entregada personalmente, de lo cual se dejará constancia.

PARÁGRAFO ÚNICO. La Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores tendrá habilitado un correo electrónico interno destinado para el recibo y la respuesta de las peticiones de su competencia. El responsable de cada dependencia designará la persona encargada de la atención de los Derechos de Petición que se le dirigirán por correo electrónico. Los correos electrónicos a los que se dé respuesta desde esta dirección electrónica son responsabilidad del responsable del área.



ARTÍCULO 17. TRÁMITE DE PETICIONES ENVIADAS POR FAX. Los Derechos de Petición recibidos vía fax serán enviados inmediatamente a la ventanilla única de correspondencia para su radicación y se tramitarán para todos los efectos como solicitudes escritas.



ARTÍCULO 18. TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES. las peticiones verbales, presenciales o telefónicas, serán atendidas y comunicadas en la misma forma, salvo que por disposición de la UAE Junta Central de Contadores, la solicitud deba hacerse de forma escrita. Si la respuesta puede darse inmediatamente, el área de Servicio al Ciudadano deberá dar el trámite pertinente.



ARTÍCULO 19. TRANSCRIPCIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES PRESENCIALES. En caso de no ser posible dar respuesta inmediata a una petición verbal, el área de Servicio al Ciudadano la transcribirá, si el ciudadano solicita copia de la misma, le será entregada. En la transcripción se estipulará el nombre de los peticionarios, el objeto de las mismas y las direcciones para enviar las respuestas, la cual será tramitada dentro de los términos legales establecidos.



ARTÍCULO 20. TRANSCRIPCIÓN DE PETICIONES VERBALES TELEFÓNICAS. Las peticiones que se formulen telefónicamente serán atendidas por el área de Servicio al Ciudadano. Cuando el grupo no pueda dar respuesta a estas, deberá dar traslado a la dependencia competente de la UAE Junta Central de Contadores. En caso de que el personal de la dependencia

competente no pueda atender la solicitud telefónica de forma inmediata, deberá solicitarle al ciudadano el nombre completo, el número telefónico y la dirección donde pueda recibir la respuesta de la petición solicitada.

Toda llamada al sistema de contacto telefónico será monitoreada con el fin de verificar los niveles de atención al usuario.



ARTÍCULO 21. PETICIÓN DE COPIAS DE DOCUMENTOS. Cuando se presente un Derecho de Petición para la obtención de copias, estas se expedirán cuando sea procedente y a costa del peticionario. El costo de las mismas será el establecido en acto administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. Cuando la petición fuera denegada procederá el recurso de insistencia de conformidad con lo establecido en el artículo [26](#) del Código de Procedimiento Administrativo.



ARTÍCULO 22. SOLICITUD DE CERTIFICACIONES. La solicitud de certificaciones que deban expedirse por la UAE Junta Central de Contadores constituye un Derecho de Petición al que debe darse el trámite correspondiente por el área responsable de verificar y proyectar la respuesta. Las certificaciones deberán ser firmadas por el Director General o quien este designe.

CAPÍTULO IV.

SERVICIO AL CIUDADANO.



ARTÍCULO 23. ATENCIÓN AL PÚBLICO. La UAE Junta Central de Contadores dispone de los siguientes canales de atención a las peticiones presentadas por los ciudadanos:

- a) Ventanilla única de correspondencia, responsabilidad del Área de Gestión Documental;
- b) Correo electrónico: info@jcc.gov.co, responsabilidad del Área de Gestión Documental;
- c) Fax número 571 6444450 extensión 105, responsabilidad del Área de Gestión Documental;
- d) PBX 571 6444450, responsabilidad del Área de Servicio al Ciudadano;
- e) Línea nacional de atención gratuita, responsabilidad del área de Servicio al Ciudadano;
- f) Página web a través del link peticiones quejas y reclamos, responsabilidad del Área de Gestión Documental;
- g) Buzón de sugerencias ubicado en cada uno de los puntos de atención personalizada, responsabilidad de cada punto;
- h) Atención presencial en cada punto de atención, responsabilidad de cada punto, liderados por el área de servicio al ciudadano.



ARTÍCULO 24. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

-- La ventanilla única de correspondencia responsabilidad del Grupo de Gestión Documental, atenderá al público los días laborales de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

en jornada continua.

-- Servicio al Ciudadano atenderá los días laborales de lunes a viernes, en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua.

-- Por circunstancias especiales y cuando se estime conveniente la Entidad podrá modificar el horario de atención al público.

-- La atención al público cesará hasta que sean atendidos los usuarios que hayan ingresado dentro del horario de atención, sin embargo, se podrá disponer el cierre del acceso a la Entidad a las 4:00 p. m.

-- En la atención al público se dará prelación a las personas en condición de discapacidad, personas de la tercera edad o en estado de embarazo.

-- Las actuaciones adelantadas o promovidas por medio tecnológico o electrónico, presentadas por fuera de las horas de atención al público, serán radicadas en el día hábil siguiente a la fecha de recibo.

-- La consulta y copia de información o documentos que reposan en la UAE JCC, podrá hacerse en horas de atención al público.

-- El personal que atienda las solicitudes vía telefónica debe identificarse con su nombre y cargo, de igual forma llevar un registro de las solicitudes recibidas por esta vía.

-- Todos los peticionarios que hayan presentado solicitudes cuya respuesta no pueda ser inmediata, podrán requerir información sobre el estado de su solicitud ante la dependencia competente, con los datos de la radicación y/o número de identificación interno correspondiente.



ARTÍCULO 25. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN VIRTUAL. La UAE Junta Central de Contadores dispondrá del centro de documentación en su página web cuyo contenido y actualización es responsabilidad del área de comunicaciones de la Entidad. Dicho centro contendrá información que pueda ser de interés para los particulares, donde se podrá consultar la memoria institucional de la entidad con temas como:

a) Normas que determinan su competencia;

b) Las funciones de sus dependencias y los servicios que prestan;

c) Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la entidad;

d) Los actos administrativos de carácter general que se expidan y los documentos de interés público;

e) Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo para que toda persona pueda ejercer sus derechos;

f) La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo;

g) Actos, contratos y resoluciones cuya publicación ordene la ley.



ARTÍCULO 26. SERVICIO AL CIUDADANO. Además de las responsabilidades ya estipuladas, el área de Servicio al Ciudadano, debe:

- a) Implementar actividades enfocadas a crear cultura de servicio al ciudadano e identificar necesidades y satisfacción de los mismos;
- b) Hacer seguimiento de las peticiones con el objetivo de garantizar una debida y oportuna atención al usuario, constituyéndose en un puente entre el ciudadano y la UAE Junta Central de Contadores;
- c) Proponer planes y programas de servicio al ciudadano en concordancia con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano;
- d) Establecer relaciones con las diferentes áreas de la UAE Junta Central de Contadores con el fin de brindar una atención óptima a los ciudadanos;
- e) Administrar la información de los trámites y servicios que la UAE Junta Central de Contadores reporte en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT);
- f) Adoptar herramientas que permitan recopilar información de la ciudadanía con el objetivo de optimizar la prestación del servicio y generar una mejora continua, así como la búsqueda de espacios que permitan un mayor y efectivo acercamiento con los usuarios;
- g) Fomentar la participación ciudadana con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional.



ARTÍCULO 27. INFORMES. El Área de Servicio al Ciudadano, elaborará un informe que contenga la relación de los servicios y trámites sobre los que se presenten peticiones, quejas, reclamos, denuncias y las recomendaciones sugeridas por los particulares. Este informe será enviado trimestralmente a la Dirección General de la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores y a la oficina de Control Interno, para los fines pertinentes.



ARTÍCULO 28. DEROGATORIAS. La presente resolución deroga la Resolución número [008](#) de 2001, “por la cual se expide el reglamento interno referente al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores”.



ARTÍCULO 29. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase.

El Director General, Unidad Administrativa Especial Junta Central de Contadores,

JULIO CÉSAR ACUÑA GONZÁLEZ.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

