



Agencia del Inspector General de Tributos,
Rentas y Contribuciones Parafiscales

Carta de Trato Digno al Ciudadano

Síguenos en AgenciaITRC



www.itrc.gov.co

Fecha de actuali



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Respetada Ciudadanía

La Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales–ITRC es una entidad de orden nacional adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, encargada de vigilar la integridad del proceso de recaudo y la administración de los tributos, rentas y contribuciones parafiscales a través de un modelo integral para la prevención y el fortalecimiento de la transparencia.

La Agencia ITRC tiene como propósito prevenir el fraude y la corrupción en la DIAN, COLJUEGOS y la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales -UGPP, para proteger el patrimonio público y generar mayores ingresos a la nación.

Nos comprometemos a darle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, un servicio digno y equitativo, diligente y sin distinción alguna.

También, facilitamos los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad.

A continuación, damos a conocer sus derechos, deberes y nuestros canales de atención.

DERECHOS

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier canal disponible de la Agencia ITRC.
3. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Agencia ITRC.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

DEBERES

De conformidad al artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

CANALES DE ATENCIÓN

La Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales –ITRC, dispone para usted los siguientes canales de comunicación:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Característica
Atención Presencial	Punto Presencial de atención al ciudadano	Calle 93 b No. 16 47, piso 5. (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua	Brindamos la información necesaria y lo contactamos de acuerdo con su petición, reclamo, queja, sugerencia y/o denuncia.
	Punto de Recepción Correspondencia	Calle 93 b No. 16 47, piso 1. (Bogotá)	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la Agencia ITRC.
Atención Telefónica	Línea gratuita nacional	018000 123 004	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua. Contestador automático: Todos los días fuera del horario habitual. (Por favor deje su mensaje y nos comunicaremos con usted.)	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Agencia ITRC.
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 3907000	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.	
Atención Virtual	Página Web Agencia ITRC www.itrc.gov.co	www.itrc.gov.co	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.	En nuestro sitio web www.itrc.gov.co , encontrará toda la información de la entidad. Asimismo, podrá realizar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. Nota: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionarán dentro del horario indicado por la entidad.

		www.itrc.gov.co opción DENUNCIE	Activo 24 horas	<p>En nuestro sitio web www.itrc.gov.co, los ciudadanos podrán realizar su denuncia virtual contra funcionarios públicos de las entidades vigiladas (DIAN, Coljuegos y la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal -UGPP), que cometan faltas disciplinarias gravísimas de fraude y corrupción.</p> <p>Nota: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionarán dentro del horario indicado por la entidad. Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua</p>
	Chat Virtual	www.itrc.gov.co opción " Chat ".	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua.	A través del chat virtual ITRC los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real a sus consultas, peticiones, quejas y/o reclamos relacionadas con el objeto misional de la Agencia ITRC.
	Correo electrónico	contactenos@itrc.gov.co	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua.	Los ciudadanos pueden enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y en general, cualquier requerimiento relacionado con la entidad.
	Redes sociales Agencia ITRC	 Agencia ITRC  @AgenciaITRC  Agencia ITRC	Activo 24 horas	<p>A través de las redes sociales de la Agencia ITRC se divulga información de interés general para los ciudadanos.</p> <p>Las redes sociales se encuentran activas las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán dentro del horario indicado por la entidad. Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua</p>



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

ITRC

Agencia del Inspector General de Tributos,
Rentas y Contribuciones Parafiscales

Control eficiente
para un recaudo transparente