



## Comunicado Institucional No 5 - 2020

**Asunto:** Canales de atención y servicios de la Agencia ITRC a la ciudadanía

**Fecha:** 30 de marzo de 2020

De conformidad con la expedición del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica."* La Agencia ITRC comunica:

Que en atención con el artículo 3 del citado decreto los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales la Agencia ITRC prestará los servicios, son los siguientes:

### CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

PÁGINA WEB	<a href="http://www.itrc.gov.co">www.itrc.gov.co</a>	En nuestro sitio web los ciudadanos encontrarán toda la información de la entidad, asimismo podrán realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
		En nuestro sitio web, haciendo clic en el botón <b>DENUNCIE</b> los ciudadanos podrán realizar <b>denuncia virtual</b> contra funcionarios públicos de la DIAN, Coljuegos y la UGPP que cometan faltas disciplinarias gravísimas de fraude y corrupción.
		A través del <b>Chat virtual ITRC</b> los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real a sus consultas, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. Horario de Atención: Lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. - Jornada Continua.
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:contactenos@itrc.gov.co">contactenos@itrc.gov.co</a>	Los ciudadanos pueden remitir sus radicaciones, denuncias, PQRS, facturación y en general, cualquier otro requerimiento relacionado con la entidad.
	<a href="mailto:correspondencia@itrc.gov.co">correspondencia@itrc.gov.co</a>	Los ciudadanos pueden remitir sus radicaciones, facturación, trámites administrativos y en general, cualquier otro requerimiento relacionado con la entidad.
	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@itrc.gov.co">notificacionesjudiciales@itrc.gov.co</a>	A través de este correo se recibirán notificaciones y comunicaciones de autoridades judiciales y entes de control.
LÍNEA GRATUITA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN	<b>01 8000 123 004</b>	A través de nuestra línea gratuita nacional, los ciudadanos también podrán realizar sus denuncias contra funcionarios públicos de la DIAN, Coljuegos y la UGPP que cometan faltas disciplinarias gravísimas de fraude y corrupción. Horario de Atención: Lunes a viernes de 07:00 a.m. a 04:00 p.m. - Jornada Continua.



## NOTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

La notificación y/o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos. En este sentido se reitera que para todo proceso o procedimiento será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola indicación emitida a través de los medios virtuales señalados para el efecto, se entenderá otorgada la autorización prevista en el artículo 197 del CPACA.

## DERECHOS DE PETICIÓN

Para dar estricto cumplimiento al artículo 5 del Decreto 491 de 2020, a partir de la fecha, los términos de resolución de los derechos de petición en curso y radicados ante la Agencia ITRC se amplían a treinta (30) días con posterioridad a su recepción, salvo norma especial.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Los anteriores términos, no aplica para las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Atentamente,

**DIANA RICHARDSON PEÑA**  
Directora General  
Agencia ITRC