



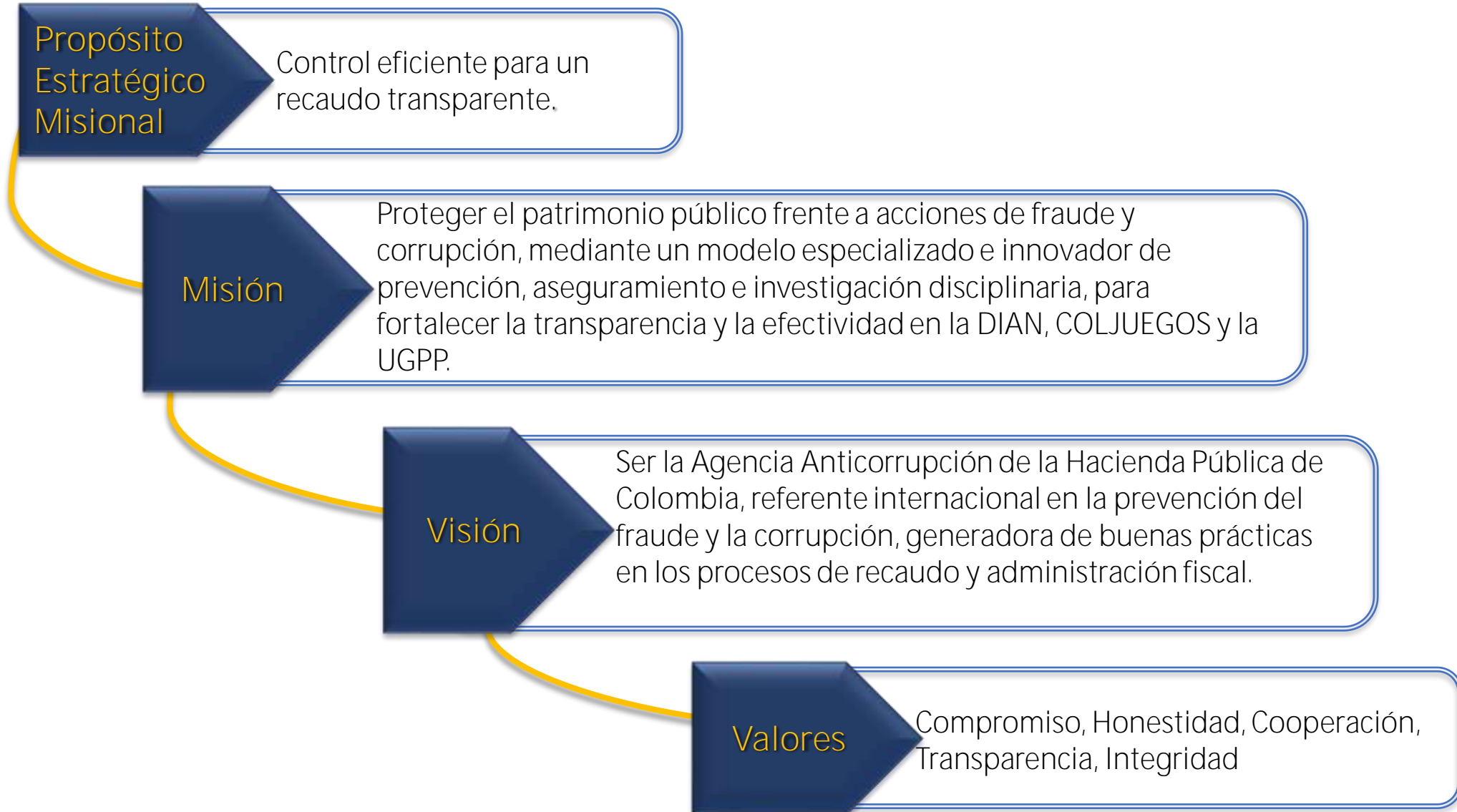
**Agencia del Inspector General de Tributos,  
Rentas y Contribuciones Parafiscales**

Oficina Asesora de Planeación

SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2021- AGENCIA  
ITRC

Primer trimestre 2021  
(Enero, febrero, marzo)

# Marco Estratégico Institucional



## PERSPECTIVAS

1

Reconocimiento

2

Ciudadanía

3

Facilitadores

4

Aprendizaje y crecimiento

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

**ORO1.** Posicionar y visibilizar la Agencia como referente nacional e internacional en la lucha contra la corrupción en la Administración Fiscal.

**OCA1.** Disminuir el nivel de riesgo de fraude y corrupción en las entidades vigiladas.

**OCA2.** Realizar actuaciones disciplinarias efectivas en la lucha contra la corrupción, cumpliendo los principios de la Función Pública y el debido proceso.

**OFS1.** Blindar la entidad ejerciendo la debida defensa técnica y representación judicial y extrajudicial.

**OFS2.** Proveer los recursos para el desarrollo misional, acorde con la planeación, priorización y disponibilidad

**OFS3.** Proveer soluciones digitales integrales de calidad.

**OAC1.** Aumentar el nivel de bienestar, desarrollo, compromiso y productividad de los servidores públicos

**OAC2.** Lograr una definición estratégica coherente con las necesidades del gobierno y de la sociedad.





# Resultados Generales Plan de Acción Anual Primer Trimestre de 2021

## Cumplimiento por Niveles



Cumplimiento  
Promedio: 99,2%

### Convenciones

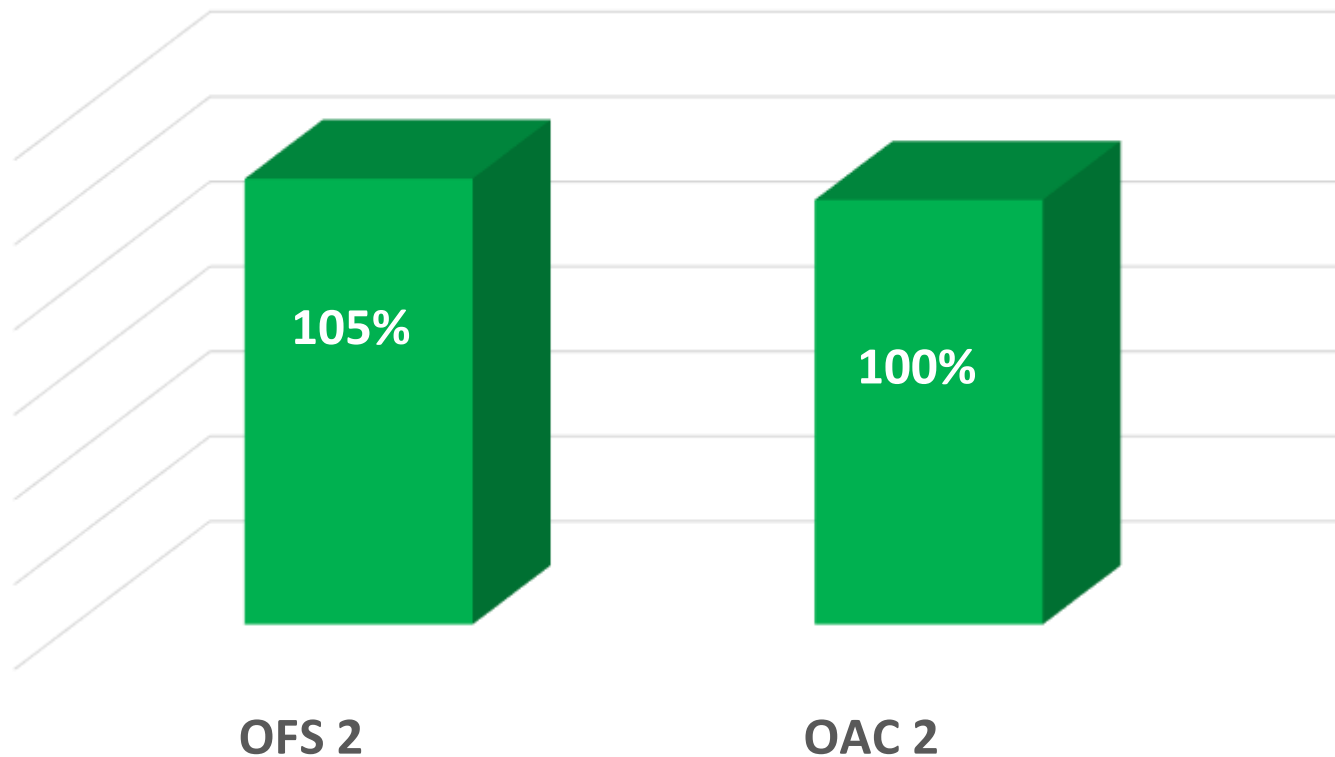
-  Sobrecumplimiento: Resultados mayores a 110% (Sobre cumplimientos mayores a 110% se mantendrán en 110% para no descontextualizar las cifras)
-  Cumplimiento satisfactorio: Resultados entre 95% y 109,9%
-  Cumplimiento aceptable: Resultados entre 60% y 94,9%
-  Cumplimiento bajo: Resultados menores a 59,9%

# Resultados a Nivel Estratégico

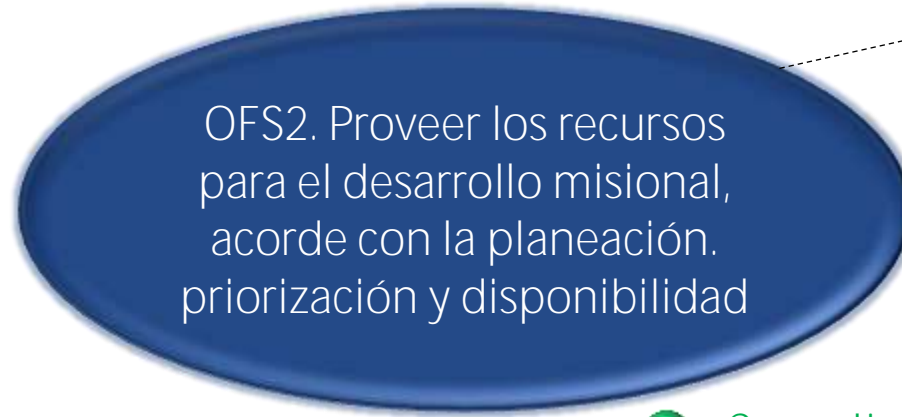
Porcentaje de cumplimiento por objetivo estratégico



Cumplimiento promedio:  
102,5%



# Objetivo Estratégico



Responsable:  
Secretaría  
General

● Cumplimiento: 105%

Indicadores Clave de  
Desempeño

Análisis

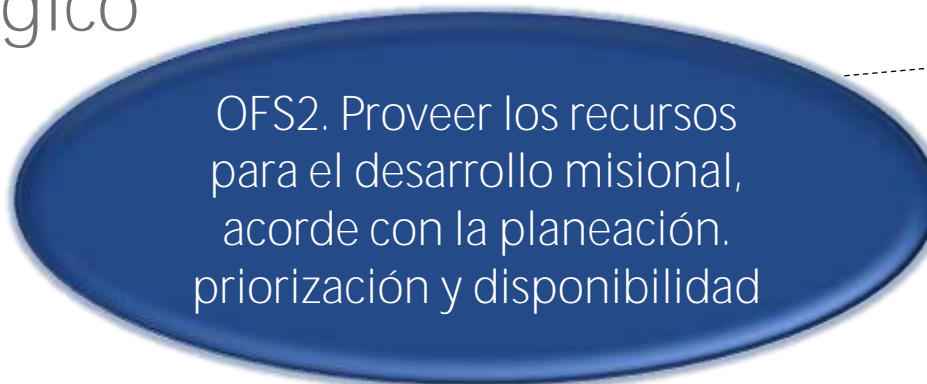
## Gestión Administrativa

Bienes y/o servicios  
entregados = Bienes y/o  
servicios  
entregados/Necesidades  
establecidas en el PAA

Meta: 25% - Logro: 25%  
Cumplimiento: 100%

Durante el primer trimestre de la vigencia 2021, se desarrollaron las actividades programadas en el Plan Anual de Adquisiciones, de acuerdo con lo programado.

# Objetivo Estratégico



Responsable:  
Secretaría General

● Cumplimiento: 105%

## Indicadores Clave de Desempeño

## Análisis

### Gestión Financiera

#### Ejecución Presupuestal

Meta: 16 % - Logro:  
17,70%

Cumplimiento: 110%

Durante el primer trimestre del 2021, se logró una ejecución presupuestal del 17,7%, superando la meta establecida, que para este periodo era del 16%.

Esto es, porque se ejecutaron \$3,694,591,538,42, frente a una apropiación vigente de \$20.830.253.637

# Objetivo Estratégico

Responsable:  
Oficina Asesora de  
Planeación



OAC2. Lograr una definición  
estratégica coherente con las  
necesidad del Gobierno y de la  
sociedad

 **Cumplimiento: 100%**

Indicadores Clave de  
Desempeño

Análisis

Acciones del direccionamiento  
estratégico implementadas

Meta 100%: - **Logro: 100 %**  
**Cumplimiento: 100%**

Acciones de mantenimiento y  
mejoras del SIG implementadas

Meta 100%: - **Logro: 100%**  
**Cumplimiento: 100%**

Para el primer trimestre de 2021, la Oficina Asesora de Planeación, programó 4 tareas, las cuales se ejecutaron satisfactoriamente.

Dichas tareas están relacionadas con la presentación del Plan de Adquisiciones 2021, el ajuste del Plan de Necesidades 2022 y la remisión del Anteproyecto de presupuesto 2022, así como la formulación y publicación del Plan de Acción 2021.

De acuerdo con la programación de la presente vigencia, en el primer trimestre no finaliza ninguna de las 6 actividades proyectadas, por lo anterior se toma para el cálculo matemático (0/0), lo que nos arroja un 100%, sin embargo, se cuentan con avances en 3 actividades de las 6 programas, las cuales son:

- Se inicia la revisión actual de los lineamientos y teorías vigentes para el fortalecimiento de la caracterización de los grupos de valor y/o de interés de la Agencia ITRC
- Se preparó por parte de la OAP y se adelantó el 25 de marzo la primer mesa de trabajo con los líderes de los sistemas de gestión que componen el SIG y que son líderes de ámbito de riesgo según la Política Integral de Riesgos, en esta mesa de trabajo se acordaron temas inherentes a la actualización de riesgos de gestión y estratégicos que adelanta la OAP.
- Se realizó el alistamiento, preparación y diseño de la metodología y ruta de acción para actualizar el mapa de riesgos de gestión de los procesos de la Agencia, en este mismo sentido, se dio inicio a la implementación del Cronograma para la Gestión del riesgo proyectado y presentado por la OAP.



# Resultado a Nivel Táctico

Porcentaje de cumplimiento por Iniciativa Estratégica




Cumplimiento promedio  
98,7%

## Convenciones

- Sobrecumplimiento: Resultados mayores a 110% (Sobre cumplimientos mayores a 110% se mantendrán en 110% para no descontextualizar las cifras)
- Cumplimiento satisfactorio: Resultados entre 95% y 109,9%
- Cumplimiento aceptable: Resultados entre 60% y 94,9%
- Cumplimiento bajo: Resultados menores a 59,9%

Responsable: Subdirector de Auditoría y Gestión del Riesgo

OCA 1.1 Identificar y priorizar necesidades de inspección de alto impacto en las entidades

Cumplimiento IE  110%

Nivel de cumplimiento de las tareas

Meta: 25% - Logro: 33%  
Cumplimiento: 110%

Durante el primer trimestre de 2021, se ha tenido avance en las siguientes tareas:

- Ejecutar el Programa Anual de Inspecciones 2021: A la fecha se han comunicado 6 avisos de inspección a las entidades. 3 a DIAN, 1 a UGPP y 1 a Coljuegos.
- Comunicar a la ciudadanía el Programa Anual de Inspecciones 2021: Esta pendiente realizar la primera publicación del PAI 2021. La misma se estará realizando en el mes de abril.
- Formular la Programación Anual de Inspecciones 2022: Se gestionaron solicitudes de información específicas para DIAN y Coljuegos, se analizó mapa de riesgos estratégico de conocimiento del Comité de Riesgos y el Coordinador de Análisis identificó 15 asuntos de inspección específicos para 2022, los cuales fueron asignados el 5 de abril de 2021 al GIT de análisis con un cronograma específico. El 6 de abril de 2021 se finalizaron las fichas técnicas de bases transaccionales que servirán de insumo para PAI 2022.
- Convocar y presentar en Comité de Riesgos la programación anual de inspecciones 2022: De acuerdo con las fechas estipuladas, no se prevé realizar Comité de riesgos sino hasta el último bimestre del año.
- Participar en cuatro instancias de coordinación con la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias de la Agencia ITRC: El 19 de enero tuvo lugar la primera mesa de trabajo con SID.
- Elaborar informe al Ministro de Hacienda y Crédito Público de recomendación de políticas con base en los resultados de las inspecciones ejecutadas durante 2020: Se recaudó información de las inspecciones de PAI 2020 con informe final y se está revisando la primera versión del informe al MHCP.
- Actualizar el informe del Sistema de Prevención del Fraude y la Corrupción (SPFC): Se recaudó información de los hallazgos, riesgos y sensibilidad al fraude y la corrupción de las inspecciones 2020 con informe final y sensibilidad al fraude y la corrupción de las verificaciones posteriores a 2017, se actualizaron los indicadores y se está conformando el informe del estado del SPFC.
- Comunicar a la ciudadanía el informe del Sistema de Prevención del Fraude y la Corrupción (SPFC): Después de definido y aprobado el informe del estado del SPFC se solicitara su publicación.

OCA 1.3 Optimizar los procesos de Auditoría

Cumplimiento IE  100%

Nivel de cumplimiento de las tareas

Meta: 25% - Logro: 25%  
Cumplimiento: 100%

Durante el primer trimestre del 2021, las tareas, presentaron los siguientes avances:

- Efectuar encuestas de percepción de satisfacción del servicio ofrecido por la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo (externa e interna)

De acuerdo con las fechas estipuladas, no se prevé realizar encuestas, sino hasta el último bimestre del año. 2021

- Evaluar el proceso de auditoría y gestión del riesgo

A principios del mes de marzo del año en curso, se efectuó en mesa de coordinación, el análisis de los resultados obtenidos en 2020 en las encuestas internas y externas, a fin de evaluar conjuntamente las posibles acciones de mejora a desarrollar, sobre los procedimientos de auditoría y gestión del riesgo.

Esta actividad, es insumo para el diagnóstico general del proceso.

- Implementar el seguimiento a las inspecciones a través de herramientas de Microsoft en la nube

A la fecha se han creado seis ( 6) grupos en Teams, 1 por cada inspección aprobada. Adicionalmente se realizó el cargue de los cronogramas en Planner para cada uno de éstas.

Se realiza el seguimiento periódico a los compromisos desde la SAGR en las mesas de direccionamiento y/o en las mesas de integración respectivas.

Responsable: Subdirector  
de Investigaciones  
Disciplinarias

OCA 2.1 Identificar las  
situaciones irregulares que  
afectan la transparencia en las  
entidades focos, a través de la  
Investigación Disciplinaria.

Cumplimiento IE  100%

Nivel de cumplimiento  
de las tareas

Meta: 100% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 100%

La tarea que se debía cumplir para el tercer trimestre fue desarrollada al 100%, en donde se realizó el documento para la identificación de las estructuras criminales y modus operandi complejos de las entidades foco, desde el derecho disciplinario de los tributos, rentas y contribuciones parafiscales, el cual fue reportada oportunamente en el SGDEI.

Responsable: Subdirector de Investigaciones Disciplinarias

Procesos disciplinarios que cumplen estándares internos de evacuación

En el primer trimestre del año 2021, el Despacho profirió un total de 95 decisiones que debían ser expedidas dentro de los términos legales, dentro de las cuales siete (7) decisiones cumplieron con el indicador de términos internos de evacuación, equivalente al 7,36%, razón por la cual no fue posible cumplir con la meta fijada. Sin embargo, es necesario aclarar que las decisiones, se calificaron oportunamente, y el resultado se ubica en el nivel aceptable.

Meta: 10% - Logro: 7,36%  
Cumplimiento: 73,6%

Procesos de las acciones disciplinarias calificadas oportunamente

Durante el primer trimestre del 2021, la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias, debía proferir 95 decisiones dentro de los términos legales y en este lapso, se profirieron 95 decisiones, obteniendo un cumplimiento del 100%, por lo cual se superó la meta programada que era del 98%

Meta: 98% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 102%

Decisiones que finalizan el proceso disciplinario

Para la medición de este indicador se tuvieron en cuenta todos los procesos activos de la vigencia 2020 y los de la vigencia 2021, para un total de 289 procesos disciplinarios y de estos se finalizaron 45 procesos a través de diferentes decisiones de fondo, como fallos de primera instancia, terminación y archivo, remisión por competencia, entre otros. Es importante aclarar que la meta trimestral es del 15% y si bien no es posible evacuar todos los procesos disciplinarios activos durante dicho proceso toda vez que es necesario cumplir con los términos legales y garantizar el derecho de defensa y contradicción de los sujetos procesales, se obtuvo un cumplimiento del 15,57%, superando la meta programada.

Meta: 15% - Logro: 15,57%  
Cumplimiento: 104%

OCA 2.2 Materializar la función ejemplarizante de la sanción disciplinaria hacia los funcionarios de las entidades vigiladas, mediante la publicidad

Cumplimiento IE



93%

Iniciativa Estratégica

Indicador

Análisis

Responsable: Oficina  
Asesora Jurídica

OFS 1.1 Cumplimiento oportuno de las respuestas a los conceptos, derechos de petición, acciones de tutela y actuaciones en los procesos judiciales

Cumplimiento IE

 100%

Conceptos jurídicos emitidos oportunamente

Meta: 100% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 100%

Procesos judiciales atendidos oportunamente

Meta: 100% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 100%

Durante este PRIMER trimestre de la vigencia se profirieron dos (2) conceptos, los cuales fueron atendidos dentro de la oportunidad legal establecida en la Ley 1755 de 2015. Temas de los conceptos:

1. Concepto Técnico demanda medio de control Nulidad y Restablecimiento del derecho.
2. Concepto Incorporación de Libranza.

En este primer trimestre de 2021 se realizó seguimiento semanal a los 43 procesos judiciales a cargo de la Agencia ITRC a través de la página web de la Rama Judicial y se atendieron las actuaciones procesales pertinentes dentro de los términos.

Algunos como contestación demanda, interposición de recursos, solicitud de impulso procesales, presentación de alegatos de conclusión, atención de dos tutelas y asistir a las diferentes audiencias programadas por los despachos judiciales.

Iniciativa Estratégica

Indicador

Análisis

Notijurídicos efectuados

Meta: 100 % - Logro: 100 %  
Cumplimiento: 100%

Durante este primer trimestre de 2021 se elaboraron tres (3) Notijurídicos con normativa relevante para los funcionarios de la Agencia, los cuales pueden ser consultados internamente a través de la intranet institucional y que corresponden a:

PRIMERO: enero 2021 número 01-2021 “por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus Covid - 19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”

SEGUNDO: febrero 2021 número 02-2021 reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011

TERCERO: marzo 2021 número 03-2021 “por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus covid - 19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”

Responsable: Oficina  
Asesora Jurídica

OFS 1.2 Fortalecimiento de  
las buenas practicas  
jurídicas: Notijurídico,  
Normograma y Relatoría

Cumplimiento IE

 100%

Normograma actualizado

Meta: 100 % - Logro: 100 %  
Cumplimiento: 100%

Durante este primer trimestre de 2021 se efectuaron tres (3) actualizaciones al Normograma, incorporando la normativa de la Agencia ITRC y todas las disposiciones de alto impacto proferidos por el Gobierno Nacional, Distrital, Entes de Control, Consejo Superior de la Judicatura, entre otros, a través de Decretos, circulares, resoluciones y acuerdos. La Oficina Asesora Jurídica da cumplimiento a la verificación y socialización de la normativa actualizada al interior de la Agencia.

Cumplimiento del Plan  
Institucional de  
Archivos - PINAR

Meta: 25% - Logro: 25%  
Cumplimiento: 100%

Responsable: Secretaría  
General / Gestión  
Administrativa

Se realizó capacitación sobre organización de archivos de gestión, la cual se realizó el día jueves 18 de marzo de 2021

**Cumplimiento del Plan  
de Conservación  
Documental**

No aplica meta, ni cumplimiento

Estos indicadores no  
están relacionados con  
ninguna Iniciativa  
estratégica, puesto que  
buscan asegurar el  
cumplimiento de  
Planes Integrados al  
Plan de Acción  
Institucional

Para este primer trimestre no se tenía programadas actividades en este plan. Se tiene programación de actividad para el segundo trimestre.

**Cumplimiento del  
Plan Institucional de  
Gestión Ambiental**

Meta: 25% - Logro: 25%  
Cumplimiento: 100%

Durante el primer trimestre del 2021, se realizaron campañas de gestión ambiental a través de publicaciones en la Intranet de la Agencia ITRC y con remisión de correo electrónico.



Solicitudes de adquisición de bienes y servicios tramitadas

Meta: 100% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 100%

Solicitudes de Asesoría para adquisición de bienes y servicios tramitadas oportunamente

Meta: 90% - Logro: 110%  
Cumplimiento: 110%

Realizar socialización sobre responsabilidades del supervisor

Implementar un cuadro de control en materia de supervisión

Una vez se verifica que las solicitudes de bienes y servicios cumplen con los requisitos mínimos documentales y técnicos para iniciar proceso de selección según la modalidad requerida, se da inicio a los mismos, se ha procurado dar inicio al día siguiente de recibidos.

En el I trimestre del 2021 en total, se adelantaron 33 procesos de selección, finalizando todos ellos con un contrato suscrito a través de SECOPII o una orden emitida a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano

Para efectos de este indicador, únicamente se reportan las que tienen evidencia de respuesta por correo electrónico, y 1 sola vez por tema, sin diferenciar de si requiere más de 1 pronunciamiento.

Así mismo, las asesorías que se atienden por otras vías (Teams, teléfono, etc.) no se reportan en este indicador. Para el trimestre I del 2021, se reportan 24 asesorías atendidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recibo.

El día 25 de marzo de 2021, se remitió correo electrónico desde el área de Prensa con un resumen acompañado de gráficos de las responsabilidades de los supervisores con el link al manual de interventoría y supervisión.

Se socializó la responsabilidad de los supervisores de la Agencia ITRC por el área de prensa el 25 de marzo de 2021.

En cumplimiento de los compromisos del Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República, se implementó cuadro de control para garantizar que los contratos no se queden sin supervisión en caso de presentarse situaciones administrativas de los supervisores que requieran designación de nuevo supervisor.

Responsable: Secretaría General / Área Contractual

OFS 2.2 Ejecución del PAA aprobado para la entidad a través de la contratación

Cumplimiento IE  103%

## Compromisos presupuestales funcionamiento

Meta: 23% - Logro: 33,4%  
Cumplimiento: 110%

En el primer trimestre de la vigencia 2021, el nivel de compromisos presupuestales para funcionamiento llegó al 33,4%, frente a la meta del primer trimestre de 23%, superando la meta.

El porcentaje de compromisos, es el resultado de medir los recursos comprometidos frente a la apropiación presupuestal vigente, como se muestra a continuación:

Compromisos: \$6.417.612.094,66  
Apropiación vigente: \$19.196.000.000,00

## Compromisos presupuestales inversión

Meta: 10% - Logro: 13,40%  
Cumplimiento: 110%

En el primer trimestre de 2021, el nivel de compromisos presupuestales para Inversión llegó al 13,4%, frente a la meta del 10%; evidenciando que se superó la meta.

El porcentaje de compromisos es el resultado de medir los recursos comprometidos contra la apropiación presupuestal vigente, como se muestra a continuación:

Compromisos: \$219.344.038,00  
Apropiación vigente: \$1.634.253.637,00

## INPANUT

Meta: 4,70% - Logro: 23,60%  
Cumplimiento: 19,9%

Durante el primer trimestre de 2021, la meta 4,7% para INPANUT solo se logró en el mes de febrero. La Dirección del Tesoro Nacional asignó un total de \$4.844.509.672,39, y la ITRC ejecutó \$3.699.540.156,42, incumpliendo la meta programada.

Esto se presentó porque en el mes de Enero la Dirección del Tesoro Nacional, le asignó más recursos de los solicitados a la Agencia ITRC en Funcionamiento y en Marzo del 2021, debido a que algunos supervisores no allegaron los cumplidos de pago según la programado en gastos de Funcionamiento e Inversión.

Responsable: Secretaría  
General / Área Financiera

OFS 2.3 Generación y  
análisis de información  
presupuestal para la  
toma de decisiones

Cumplimiento IE  80%

Responsable: Secretaría  
General - Área Talento Humano

OAC 1.1 Fortalecer el  
talento humano de la  
Agencia ITRC

Cumplimiento IE  100%

Cumplimiento del Plan  
Institucional de capacitación  
PIC  
Meta: 100% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 100%

Cumplimiento del Plan  
Anual de Bienestar e  
Incentivos  
Meta: 100% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 100%

Cumplimiento del Plan del  
Sistema de Gestión de  
Seguridad y Salud en el  
Trabajo  
Meta: 100% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 100%

Cumplimiento de las etapas  
para la implementación del  
teletrabajo

Meta: 100% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 100%

En el primer Trimestre del 2021, se han abordado 40 temas de capacitación, que han permitido a los servidores, contratistas, practicantes y judicantes, fortalecer sus competencias, estando los temas enmarcados en los ejes del Plan institucional de capacitación

En el primer trimestre del 2021, en cumplimiento del Plan de Bienestar, se han realizado diferentes estrategias para generar espacios de aprendizaje como el mes del género y la diversidad, Turnos de semana santa, incentivos del día de la familia, cumpleaños entre otros.

Adicionalmente, se han adelantado las gestiones para la firma del contrato con la Caja de Compensación

En el primer trimestre del 2021, desde el componente de Seguridad y salud en el trabajo, se han realizado 17 acciones que apuntan al cumplimiento al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores, todas ellas enfocadas a los ejes que componen el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la entidad.

En el primer trimestre del 2021, se realizó una reunión con la asesora del Ministerio de las TICs y otra con el equipo líder de teletrabajo, las cuales permitieron continuar con el desarrollo de esa estrategia.

Cumplimiento IE  100%

Responsable: Oficina Asesora de  
Planeación

OAC 2.3 Monitoreo  
Efectivo

Cumplimiento IE  100%

Nivel de cumplimiento de tareas

Meta: 100% - Logro: 100%  
Cumplimiento: 100%

Para el primer trimestre de 2021, la Oficina Asesora de Planeación programó cinco (5) tareas, las cuales se ejecutaron satisfactoriamente.

Dichas tareas, están relacionadas con el seguimiento final al Plan de Acción 2020, el monitoreo de riesgos de gestión y corrupción, el seguimiento final al Plan de Adquisiciones 2020 y la elaboración del informe de gestión institucional 2020.

# Resultados a Nivel Operativo



Cumplimiento: 96,5% \*

\* El cumplimiento es el resultado del promedio de los indicadores operativos cuya medición entra en este periodo

## Cumplimiento Indicadores Operativos

Responsable: Gestión Jurídica

Derechos de petición  
con respuesta oportuna

Meta: 100 % - Logro: 100 %  
Cumplimiento: 100%

Trámite oportuno a las  
Acciones de tutela

Meta: 100 % - Logro: 100 %  
Cumplimiento: 100%

Sistema Ekogui actualizado

Meta: 100 % - Logro: 100 %  
Cumplimiento: 100%

Durante este primer trimestre del 2021, la Oficina Asesora Jurídica, atendió dentro de la oportunidad legal, trece (13) derechos de petición, relacionados con los siguientes temas:

- Temas administrativos de la Agencia
- Temas pensionales
- Impuestos
- Convocatoria 428 de 2016
- Denuncias por evasiones.

Algunas de estas peticiones fueron trasladados a otras entidades, dado que no eran competencia de la agencia ITRC.

Entidades a las que se les traslado las peticiones por ser de su competencia:

- UGPP
- DIAN

Durante este primer trimestre de 2021, se dio contestación a dos (2) acciones de tutela, dentro de los términos establecidos por el despacho judicial que atendió el derecho constitucional.

En uno de estos procesos la entidad fue accionada y en el otro actuó como vinculada.  
Todas las acciones de Tutela durante este periodo, el fallo fue favorable para la Agencia ITRC

Durante este primer trimestre del 2021, se realizaron 43 actualizaciones de información en el Sistema Ekogui dentro de los procesos en los que interviene la Agencia ITRC, incorporando en algunos casos los respectivos soportes documentales en el aplicativo. Dentro de las principales actualizaciones se destacan la asignación de apoderados en nuevos procesos con lo cual la Agencia queda con 43 procesos a cargo, contestación de recursos y medidas cautelares, calificación de riesgo procesal y la provisión contable y contestación de demanda y reforma de demanda en los nuevos procesos, se aporta cuadro actualización ekogui.

Así mismo, en el periodo comprendido entre enero y marzo del 2021 la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, participó en la capacitación respecto del aplicativo Ekogui “Perfil Administrador, Módulos y Funcionalidades”.

## Cumplimiento Indicadores Operativos

Responsable: Oficina Asesora de Tecnologías de la Información

Servicios requeridos a Mesa de Ayuda atendidos con estándares de calidad

Meta: 100 % - Logro: 82,36 %  
Cumplimiento: 82,36%

Responsable: Control Disciplinario Interno

Número de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias atendidas oportunamente

Meta: 100 % - Logro: 100 %  
Cumplimiento: 100%



Para el mes de enero, el total de servicios requeridos a la mesa de ayuda fue de 233, de los cuales 223 fueron cerrados, 168 fueron atendidos oportunamente y 10 quedaron sin cierre. Teniendo así un total del 83,91% de requerimientos atendidos con estándares de calidad en el mes de enero de 2021.

Para el mes de febrero, el total de servicios solicitados fue de 297, de los cuales 273 fueron cerrados, 218 fueron atendidos oportunamente y 24 quedaron sin cierre. Teniendo así un total del 82,66% de requerimientos atendidos con estándares de calidad en el mes de febrero de 2021.

Para el mes de marzo el total de servicios solicitados fue de 313, de los cuales 287 fueron cerrados, 217 fueron atendidos oportunamente y 27 quedaron sin cierre. Teniendo así un total del 80,51% de requerimientos atendidos con estándares de calidad en el mes de marzo de 2021.

El no cierre de los requerimientos se debe a que algunos se escalan a proveedores debido a su grado de complejidad y responsabilidad, y otros son solicitados por los usuarios la última semana del mes, por lo que pasan a estar dentro del tiempo de servicio y gestión del siguiente mes.

De acuerdo con lo anterior, en el primer trimestre de 2021, se obtuvo un cumplimiento promedio del 82,36%, ubicándose en el nivel satisfactorio.

Durante el primer trimestre de 2021, se recibieron 115 escritos considerados PQRSDF los cuales fueron contestados en término.

# Conclusiones

De manera general, se puede establecer que para el primer trimestre de la vigencia 2021 (Enero, Febrero, Marzo), el Plan de Acción Anual 2021, tuvo un cumplimiento promedio del 99,2%. Es decir, se ejecutó de conformidad con lo planeado, así:

El cumplimiento promedio de los tres niveles que conforman el Plan de Acción Anual de la Agencia ITRC, para el primer trimestre del 2021, fue el siguiente:

Nivel Estratégico: 102,5%

Nivel Táctico: 98,7%

Nivel Operativo: 96,5%

A nivel Estratégico, se obtuvo un resultado Satisfactorio. Se destaca que el indicador de Ejecución Presupuestal, tuvo un resultado por encima de la meta programada, dentro del Plan de Acción.

A nivel Táctico, se logró obtener un nivel Satisfactorio, destacándose el resultado obtenido en los indicadores de compromisos presupuestales de funcionamiento e inversión, frente a la meta propuesta dentro del Plan de Acción.

El Indicador INPANUT (indicador de PAC no utilizado), no cumplió la meta programada para este periodo.

A nivel Operativo se tuvo un cumplimiento a nivel Satisfactorio; sin embargo no se debe descuidar el indicador “**Servicios** requeridos a Mesa de Ayuda atendidos con estándares de **calidad**”, puesto que el resultado fue del 82,36% ubicándose cerca al nivel Aceptable.

El nivel de cumplimiento del Plan de Acción 2021, fue producto de la gestión realizada por las diferentes áreas de la Agencia ITRC.



# Participe en nuestro Proceso de Rendición de Cuentas



Si tiene alguna inquietud, observación o propuesta de mejora frente a nuestro Informe de Avance del Plan de Acción Anual, contáctenos a través de los siguientes canales:



Dirección: Calle 26 # 69-76 piso 8 Torre 1 – Bogotá D.C.



+57-1 390 7000



[oficinaplaneacion@itrc.gov.co](mailto:oficinaplaneacion@itrc.gov.co)  
[prensa@itrc.gov.co](mailto:prensa@itrc.gov.co)

[www.itrc.gov.co](http://www.itrc.gov.co)