

## 1. Introducción

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG - es un marco de referencia para que las Entidades ejecuten y hagan seguimiento a su gestión integral para el beneficio del ciudadano.

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -, en la U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC el propósito de la Política de Servicio al Ciudadano es el de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la Entidad en su sede principal y a través de los distintos canales.

El servicio al ciudadano en la Agencia ITRC atenderá los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano y de los grupos de valor y partes interesadas.

Como mecanismo de implementación de la presente Política se seguirán los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano actualizados en diciembre de 2020 por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>1</sup>.

## 2. Objetivo

Generar una cultura de servicio al ciudadano en el marco de la eficiencia, transparencia y calidad del servicio, con oportunidad y mejorando cada día el relacionamiento de la ciudadanía con la Agencia ITRC y con los grupos de valor y partes interesadas.

## 3. Alcance

La Política de Servicio al Ciudadano de la U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC, se encuentra alineada con sus objetivos institucionales y es transversal a toda su estructura; en tal sentido, debe ser acatada por todos los servidores de la entidad y en especial quienes tienen relación directa con el servicio al ciudadano; ya sea por canales físicos o virtuales, a través de los cuales se presten servicios de atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias; de igual forma debe ser por cumplida por los servidores que interactúen con grupos de valor y partes interesadas de la Agencia ITRC.

<sup>1</sup> [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23\\_Politica\\_servicio\\_al\\_ciudadano\\_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

#### 4. Marco Regulatorio

La U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC por ser una entidad pública del orden Nacional de la rama ejecutiva, debe cumplir con la regulación y la normativa que, establece el Estado Colombiano en materia de Servicio al Ciudadano.

##### 4.1 Constitución Política de Colombia

La relación de los artículos constitucionales que determinan aspectos específicos del servicio al ciudadano en las entidades públicas es:

*"[...] ARTICULO 1o. Colombia es un **Estado social de derecho**, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, **fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.***

*ARTICULO 2o. Son fines esenciales del Estado: **servir a la comunidad**, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; **facilitar la participación de todos en las decisiones** que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

(...)

*ARTICULO 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.*

*El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.*

***El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta** y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.*

(...)

*ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y **recibir información veraz e imparcial**, y la de fundar*

*medios de comunicación masiva.*

*Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.*

(...)

**ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.** *El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*

(...)

**ARTICULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos** salvo los casos que establezca la ley.

*El secreto profesional es inviolable.*

(...)

**ARTICULO 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano.** *La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.*

*Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.*

(...)

**ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones [...]** Énfasis en negrilla fuera de texto.

## 4.2 Leyes

Las leyes más relevantes que determinan la Política de servicio al ciudadano, destinadas al mejoramiento de la gestión pública y de participación ciudadana son:

Ley	Epígrafe	Modificaciones
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.	Vigente. Corregida por el Decreto 1463 de 2022, 'por el cual se corrige un yerro en la Ley 2195 de 2022 "Por medio de la

Ley	Epígrafe	Modificaciones
		cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones', publicado en el Diario Oficial No. 52.115 de 3 de agosto de 2022.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.	Vigente
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Vigente
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Vigente
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Modificada por la Ley 2195 de 2022, por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Reglamentada por Decreto 1081 de 2015 Sector Presidencia de la República
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	Modificado por ley 2195 de 2022
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Modificado por Ley 2195 de 2022
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -	Modificado por las Leyes 2294 de 2023, 2108 de

Ley	Epígrafe	Modificaciones
	TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.	2021, 1978 de 2019, entre otras.
Ley 850 de 2003	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública	Vigente
Ley 594 de 2000	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.	Vigente
Ley 527 de 1999	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.	Vigente

### 4.3 Decretos

El resumen de los Decretos más relevantes que, determinan la política de servicio al ciudadano, destinados al mejoramiento de la gestión pública y de participación ciudadana son:

Decreto	Epígrafe	Modificaciones
Decreto 620 de 2020	Por el cual se establecen lineamientos generales para regular las interacciones que tienen los ciudadanos con las entidades públicas a través de medios electrónicos	Vigente
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.	Modificado/corregido por Decreto 635 de 2023 Modificado por Ley 2079 de 2021 Modificado por Ley 2050 de 2020
Decreto 767 de 2022	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Vigente
Decreto 1008 del 14 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.	Vigente
Decreto 815 de 2018	Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos	Modifica Decreto 1083 de 2015 Sector de Función Pública
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.	Deroga Ley 872 de 2003 y Decreto 1826 de 1994

Decreto	Epígrafe	Modificaciones
Decreto 1413 de 2017	Por el cual se establecen lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales	Vigente
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Vigente
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Derogado parcialmente Decreto 1002 de 2022 Modificado por Decreto 1499 de 2017.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" Ley de Habeas Data.	Vigente
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos de la Ley 1474 de 2011.	Vigente
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Modificado por Decreto 2106 de 2019.

#### 4.4 Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)

Los CONPES más relevantes que determinan la política de servicio al ciudadano, destinados a 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 son:

Artículo	Contenido
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
CONPES 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

## 5 Principios de la política

La política de servicio al ciudadano de la Agencia ITRC se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos:

- **Accesibilidad:** Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- **Calidad:** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.
- **Colaboración - Información/servicios compartidos:** Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.
- **Confiabilidad:** Este componente busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa.
- **Consistencia.** El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
- **Economía:** Las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
- **Efectividad:** Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que, los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
- **Eficiencia y oportunidad:** La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
- **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Información completa y clara:** La Administración Pública se comunica, a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
- **Participación:** Por participación se entiende la actividad ciudadana de carácter individual o colectivo, dirigida a expresar y defender sus intereses, tomar parte en la administración de los asuntos comunes y en los centros de poder, tanto en la toma de decisiones como en el control de la acción gubernamental.
- **Respeto:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Transparencia:** Consiste en poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los

casos que expresamente establezca la ley.

- Principio de buena fe en las actuaciones: Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.

## **6 Atributos del Servicio a la ciudadanía**

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, la Agencia ITRC desarrolla la gestión del Servicio al ciudadano a partir de los siguientes atributos:

- Claro: Considera la información que necesita la persona y la transmite, la publica de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.
- Digno: Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- Imparcial: Los trámites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y en el momento de decidir.
- Incluyente: Dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica.
- Oportuno: Responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.
- Transparente: Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

## **7 Declaración de la Política**

La U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC como entidad que protege el patrimonio público frente a acciones de fraude y corrupción, se compromete con:

- Aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano, para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas, a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.
- Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y partes interesadas.

## 7.1 Caracterización De Ciudadanos Usuarios y Grupos De Interés.

La caracterización de los Grupos de Interés, como elemento indispensable y previo a la implementación de planes, programas o iniciativas, permite a la Entidad el conocimiento y las características y necesidades de la población.

Dentro del marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Plan de Participación Ciudadana en La Gestión 2021 se realizó la actualización de la Caracterización de Partes Interesadas de la Agencia ITRC en la vigencia 2022 la cual se encuentra vigente.

A partir de los lineamientos de la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados, se realizó la priorización de las variables para identificar las características de las partes interesadas de la Agencia ITRC para agruparlas según sus atributos y determinar acciones enfocadas en cada parte.

La caracterización realizada determinó las partes interesadas, así:

### **Partes Interesadas – Nivel Central:**

- Presidencia de la República
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Organismos internacionales
- Entidades vigiladas por la Agencia ITRC (DIAN, COLJUEGOS y UGPP)
- Entidades públicas que ejercen actividades de control. (Procuraduría, Contraloría y Fiscalía).
- Ciudadanía y Veedurías Ciudadanas
- Gremios / ONG
- Servidores públicos, contratistas y ex servidores de la Agencia ITRC
- Academia
- Proveedores
- Entidades privadas
- Medios de Comunicación
- Otras entidades públicas

## 7.2 Componentes de Servicio al Ciudadano

Unificar criterios para la atención de los diferentes grupos de interés, facilita la labor de los servidores que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantiza un servicio de excelencia en la entidad caracterizado por la veracidad, claridad, oportunidad, amabilidad y respeto.

Los siguientes instrumentos, son transversales a la entidad y de aplicación por parte de todos sus Servidores:

- Resolución 287 del 20 de septiembre de 2016 Reglamento detallado sobre el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, en la entidad.
- Carta de Trato digno: Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.
- Protocolos de Atención al Ciudadano: lineamientos generales que permiten a los servidores de la entidad tener uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano, buscando la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención, mejorando la percepción, imagen institucional y la satisfacción del ciudadano.
- Procedimiento de Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuestas de Quejas Reclamos y Derechos de Petición: Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas presentadas por los ciudadanos a la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales de conformidad con la normatividad vigente.

### 7.3 Interacción con la Ciudadanía: Canales de Atención

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno, los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, la Agencia ITRC desarrolla de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos en términos de oportunidad y calidad.

La Agencia ITRC cuenta con los siguientes canales:

<b>Atención presencial</b>	Calle 26 No 69-63 Piso 6 - Edificio Torre 26 Bogotá, D.C.
<b>Página WEB</b>	<a href="http://www.itrc.gov.co">www.itrc.gov.co</a>
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:contactenos@itrc.gov.co">contactenos@itrc.gov.co</a>
<b>Línea gratuita nacional anticorrupción</b>	01 8000 123 004

**Línea fija desde Bogotá**

**PBX: 60 1 3907000**

#### 7.4 Medición del Servicio

La apreciación de los ciudadanos es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano, en este sentido, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente a la entidad, debe ser un ejercicio constante.

Por lo anterior, se hace necesario implementar mediciones de percepción y expectativas a los trámites y servicios institucionales como insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Para dar cumplimiento a esta premisa, la U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC tiene definida la aplicación de estas mediciones a través del uso de:

- Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios

#### 7.5 Componentes de la Política del Servicio al Ciudadano

La Agencia ITRC desarrolla esta Política a través de dos componentes, ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera.

##### 7.5.1 Componente 1: Ventanilla hacia adentro

Este componente hace referencia a la intervención de los procesos internos, orientados a fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía mejorando los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

##### 7.5.2 Líneas de acción que conforman este componente

Todas las personas que prestan servicio en la Agencia ITRC deben:

- a) Conocer el Protocolo de Atención al Ciudadano para orientar a los ciudadanos.
- b) Responder las peticiones, de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional.

- c) Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia de Servicio al Ciudadano.
- d) Elaborar respuestas a los ciudadanos donde se aplique la estrategia de Lenguaje Claro.

De tal manera que, quienes reciban la información, comprendan fácilmente lo que se dice o escribe, siendo conscientes de la responsabilidad y el impacto positivo que el buen ejercicio de esta práctica ocasiona en la ciudadanía y en las Instituciones.

- e) Conocer la Guía Metodológica Lenguaje Claro elaborada por la Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano, conformada por las Entidades del sector y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

#### Acciones transversales:

- a) La U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC creará esquemas de reconocimiento y estímulos especiales, dirigidos a los Servidores públicos, que les permitan destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano, su interés continuo por incrementar habilidades y cualificarse. Asimismo, se les establecerá jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en Servicio al Ciudadano.
- b) Se formularán o fortalecerán estrategias que, permitan la apropiación de los principios y valores del Servicio público y de su impacto en el bienestar de los ciudadanos.
- c) Mejorar la experiencia de la atención al ciudadano.
- d) Participar en los eventos que, promuevan las entidades del estado, en temas de relacionamiento con el ciudadano.
- e) Hacer seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que, atienden a la ciudadanía.
- f) Teniendo como insumo el consolidado del reporte trimestral que emite la U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC de P.Q.R.S.D.F., hacer seguimiento al impacto de la utilización del lenguaje claro en los documentos, a través de los cuales esta Entidad,

da respuestas a las solicitudes de la ciudadanía.

- g) Cada cuatro años o cuando, de acuerdo con el criterio de la Mesa de Trabajo Relación - Estado Ciudadano, se requiera, se actualizará la caracterización de partes interesadas y grupos de valor de la Entidad.

### 7.5.3 Componente 2: Ventanilla hacia afuera

Este componente hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, la accesibilidad los canales y el lenguaje claro que permitan a facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.

### Líneas de acción que, conforman este componente

- Los canales que ofrece la entidad están orientados para que la ciudadanía conozca de su existencia, competencias y beneficios que entrega a los usuarios, ciudadanos y vigilados; para ellos dispondrá de canales de comunicación que conlleven acercar la entidad al ciudadano es así como se fortalecerán mecanismos como el chat virtual, página web, buzones electrónicos, redes sociales, para instaurar PQRSDF.
- Un servicio incluyente y accesible para la ciudadanía: La U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC preocupada por la atención de las personas en condición de discapacidad, población vulnerable, continuará adoptando medidas necesarias para la comunicación de sus contenidos y la atención presencial mejorando las condiciones locativas para un buen servicio, que permita la accesibilidad cumpliendo la Norma ISO NTC 6047.
- Medición de pertinencia y satisfacción: Para la satisfacción de los ciudadanos y auditados, se continuará con las encuestas de satisfacción, tendientes a medir la pertinencia y oportunidad en el trámite de sus solicitudes.
- Acciones de mejora: En consideración a los resultados que arrojen las diferentes mediciones, se implementaran los mecanismos, tanto preventivos como correctivos necesarios, que conlleven al cumplimiento de las necesidades de los vigilados, usuarios y ciudadanos.

## 8 Responsabilidades

Rol	Descripción de la responsabilidad
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	- Aprueba la Política institucional de Servicio al Ciudadano

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realiza el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la Política de servicio al ciudadano.</li></ul>
Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"><li>- Liderar la Política Institucional y validar que se encuentre alineada con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en su componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, cuyas actividades definidas hacen parte del Plan Anual de Acción.</li></ul>
Líderes de proceso y equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dan cumplimiento a los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad y calidad</li><li>- Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.</li></ul>

## 9 Recursos/herramientas para la implementación

- Carta de trato digno al usuario.
- Formato de Reporte de Derechos de Petición, copias, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos y sugerencias P.Q.R.S.D.F.
- Formato para presentar P.Q.R.S.D.F.
- Formato Encuesta Medición de satisfacción en la prestación del servicio.
- Protocolo de Atención Preferencial al Ciudadano<sup>2</sup>
- Resolución 287 del 20 de septiembre de 2016 emitida por la Dirección General de la Agencia ITRC.
- Instructivo para el diligenciamiento del informe Trimestral Atención Al Ciudadano - (P.Q.R.S.D. F.)

Externos:

Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano actualizados en diciembre de 2020 por el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>3</sup>.

## 10 Revisión de la política

En el último trimestre de cada año la mesa de trabajo de Relación Estado Ciudadano o el que haga sus veces, realizará una evaluación del cumplimiento de la política.

<sup>2</sup> [https://www.itrc.gov.co/Itrc/wp-content/uploads/2024/03/GTH-PT-001\\_Atencion\\_al\\_Ciudadano.pdf](https://www.itrc.gov.co/Itrc/wp-content/uploads/2024/03/GTH-PT-001_Atencion_al_Ciudadano.pdf)

<sup>3</sup> [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23\\_Politica\\_servicio\\_al\\_ciudadano\\_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666)

## 11 Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
1	20/05/2022	Dentro de la medición anual de desempeño institucional que, a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, realiza el Departamento Administrativo de la Función Pública se evalúa aspectos relacionados con la Política de Servicio al Ciudadano.
2	23/10/2023	Se realiza cambio en la estructura de la codificación. Masiva.
3	12/03/2023	Se ajusta versión por cambio de proceso. Antes GES-PO-002 Ahora GSI-PO-002



RESOLUCIÓN NÚMERO 261 DE 11 JUN 2024

"Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Agencia Del Inspector General De Tributos, Rentas Y Contribuciones Parafiscales - ITRC"

**LA DIRECTORA GENERAL  
DE LA U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS,  
RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES - ITRC**

En uso de las facultades conferidas mediante el Decreto 4173 de 2011, modificado por los Decretos 0985 de 2012 y 074 de 2022

**CONSIDERANDO**

Que, el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, prevé entre los fines esencial del Estado, el de: "Garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución". Para tal cometido, instituyó a las autoridades de la República para: "asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado".

Que la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 209, la Ley 850 de 2003 y la Ley 489 de 1998 disponen que la función administrativa esté al servicio de los intereses generales y señala como principios rectores la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, los cuales deberán aplicarse en la prestación de los servicios públicos en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen. Así mismo, dispone que las autoridades deberán coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que el Decreto 1499 de 2017 que define la articulación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano con el Sistema de Gestión, el cual se desarrolla en el marco del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, da origen a la necesidad de armonizar los objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, y los de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con los objetivos del MIPG definidos en dicho decreto.

Que desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Política de Servicio al Ciudadano es una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Que, la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano permite generar una cultura de servicio, de allí la necesidad de que al interior de la entidad, esta política sea diseñada de conformidad con la misión institucional.

Que, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 4 de junio de 2024, aprobó la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la U.A.E. Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC.

En mérito de lo expuesto,



**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** – Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC como parte de La Política de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Esta política aplica a todos los procesos de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC y es de obligatorio cumplimiento de todos los colaboradores de la entidad.

**ARTÍCULO TERCERO.** – Designar la implementación, seguimiento y control de esta Política en el Proceso de Gestión Administrativa de la Secretaría General de la Agencia ITRC.

**ARTÍCULO CUARTO.** Disponer que la actualización y los ajustes a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la U.A.E. Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales- ITRC se realizará anualmente o cada vez que se requiera.

**ARTÍCULO QUINTO.** Comunicar a través de Secretaría General, la presente resolución a todos los servidores de la Agencia ITRC.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deberá publicarse en la página web de la Agencia ITRC.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los **11 JUN 2024**

**DIANA RICHARDSON PEÑA**  
Directora General

Proyectó: Julián Alexis Mateus Garzón – Gestión del Talento Secretaría General  
Revisó: Ana Milena Ramirez Montenegro – Experto Líder/Talento Humano Secretaría General  
Claudia Marcela Maldonado Avendaño – Subdirectora de Asuntos Legales. **CHB**  
Aprobó: Nohora Beltrán Céspedes – Secretaría General. **CHB**