



ITRC



Carta de  
**Trato Digno**  
— al Ciudadano —

 Fecha de actualización: julio de 2024



## 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 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN -, la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar – 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, 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<sup>1</sup>.

Igualmente, La **Ley 1581 de 2012**<sup>2</sup> establece que los titulares de los datos personales tendrán los siguientes derechos:

-  Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este

<sup>1</sup> Constitución Política de la República de Colombia, derecho a la igualdad.

<sup>2</sup> Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.



- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la citada ley.
- Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la citada ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Agencia ITRC haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## DEBERES

De conformidad al **artículo 6 de la Ley 1437 de 2011**<sup>3</sup>, 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, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4** Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Respecto del tratamiento de datos según lo establecido en el **artículo 17 de la Ley 1581 de 2012**<sup>4</sup> se tienen los siguientes deberes:

-  Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
-  Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la citada ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>4</sup> Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la citada ley.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la citada ley.

- Adoptar los documentos que se determinen como necesarios para garantizar el adecuado cumplimiento de la citada ley y en especial para la atención de consultas y reclamos.
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del titular, sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio”.
- Así mismo, con los deberes establecidos en el Artículo 2.2.17.5.4. del Decreto 620 de 2020.

## Canales de atención

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



### Atención presencial

Calle 26 No 69-63 Piso 6  
Bogotá D.C.

#### Horario de atención presencial:

Lunes a Viernes  
De 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

#### Horario de recepción correspondencia:

Lunes a Viernes  
De 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



### Página web

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

En nuestro sitio web los ciudadanos encontrarán toda la información de la entidad, asimismo podrán realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Haciendo clic en el botón DENUNCIE los ciudadanos podrán realizar denuncia virtual contra funcionarios públicos de la DIAN, COLJUEGOS y la UGPP que cometan faltas disciplinarias gravísimas de fraude y corrupción.



### Correo electrónico

[contactenos@itrc.gov.co](mailto:contactenos@itrc.gov.co)

Los ciudadanos pueden remitir sus radicaciones, denuncias, PQRS, facturación, trámites administrativos y en general, cualquier otro requerimiento relacionado con la entidad.

[notificaciones@itrc.gov.co](mailto:notificaciones@itrc.gov.co)

A través de este correo se recibirán notificaciones y comunicaciones de autoridades judiciales y entes de control.





**Línea gratuita  
nacional anticorrupción**

**01 8000 123 004**

A través de nuestra línea gratuita nacional, los ciudadanos podrán realizar sus denuncias contra funcionarios públicos de la DIAN, COLJUEGOS y la UGPP que cometan faltas disciplinarias gravísimas de fraude y corrupción.



**Línea fija  
desde Bogotá**

**PBX: (+57) 601 390 7000**

**Horario de atención:**

Días hábiles de lunes a viernes  
de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.  
Jornada continua.

Se informa, a los servidores de la Agencia ITRC que el enlace de Atención al Ciudadano - P.Q.R.S dispuesto por la Entidad en la página Web para recibir peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, también puede ser usado para las quejas o denuncias anónimas por vulneraciones al código de integridad de la Agencia ITRC. El enlace es el siguiente:

**<https://www.itrc.gov.co/ltrc/tu-p-q-r-s-al-dia/>**

## Redes sociales

A través de las redes sociales de la Agencia ITRC se divulga información de interés general para los ciudadanos.



@AgenciaITRC



Agencia ITRC



Agencia ITRC

## Página web



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