

# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**2017-1**

Enero 01 a 31 de marzo de 2017

SECRETARIA GENERAL  
Bogotá D.C  
Mayo 2017

1

## PRESENTACIÓN

La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales a través de la Secretara General, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas contra servidores, funcionarios y/o contratistas de la Agencia ITRC, reclamos y sugerencias PQRS recibidas y atendidas por esta Entidad a través de los diferentes canales, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de la vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, en aras de fortalecer los procesos internos y mejorar la atención al ciudadano.

Este informe da cumplimiento a la normatividad vigente<sup>1</sup>, brindando a la ciudadanía en general, información sobre la gestión realizada por la Entidad durante el primer trimestre del año 2017, en cumplimiento de la atención a PQRS.

Se consolida la información de acuerdo con las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias presentadas en las diferentes dependencias de la Entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición; así mismo, se realiza una medición promedio sobre el tiempo de respuesta de acuerdo con los términos legales, identificando los principales asuntos objeto de petición, queja, reclamo o sugerencia con la finalidad de proponer estrategias, en caso de existir mora en las respuestas y logrando mejorar la atención al ciudadano atendiendo a los principios de prontitud y efectividad.

## GLOSARIO

- **Derecho de Petición**<sup>2</sup>: Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que permite a toda persona, presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución

<sup>1</sup> Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Decreto 1069 de 2015, Decreto 1166 de 2016, Resolución Interna 287 de 2016.

<sup>2</sup> Sentencia C-951 de 2014

Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación<sup>3</sup>.

- **Petición.** Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre un asunto concreto.

De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

1. Solicitud de documentos o información: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
  2. Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
  3. Consulta: las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Reclamo<sup>4</sup>:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o la interacción oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

<sup>3</sup> Ley 1755 de 2015

<sup>4</sup> Resolución 287 de 2016.

- **Queja<sup>5</sup>:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Para el caso de la Agencia ITRC existen dos tipos de trámites para las quejas: **1.-** Contra servidores públicos de la (DIAN, COLJUEGOS Y UGPP) que son de tipo misional y serán atendidas directamente dentro de su competencia y funciones por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias mediante los procedimientos establecidos en el Proceso de Gestión Disciplinaria y **2.-** Contra los servidores públicos de la Agencia ITRC que son atendidas por la Secretaría General de la entidad a partir de los lineamientos de los procedimientos internos y de conformidad con lo dispuesto por la Ley 734 de 2002, relacionado con el proceso disciplinario.

- **Sugerencia<sup>6</sup>:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**CANALES DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES:** Son los mecanismos dispuestos por la Agencia ITRC para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

- ❖ **Punto Presencial de atención al Ciudadano:** Ubicado en la Calle 93B Nro. 16-47 quinto piso Bogotá, en horario de 8 am a 5 pm. jornada continua.
- ❖ **Canal Escrito:** Punto de Recepción de Correspondencia, ubicado en la Calle 93B Nro. 16-47 primer piso Bogotá, en horario de 8 am a 5 pm, jornada continua.
- ❖ **Canal Virtual de la página Web PQRS y Denuncie:** En la página web de la Entidad [www.itrc.gov.co](http://www.itrc.gov.co) se han dispuesto los vínculos para registrar la documentación de PQRS, los cuales ingresan a la entidad al correo [contactenos@itrc.gov.co](mailto:contactenos@itrc.gov.co).
- ❖ **Correo electrónico:** [contactenos@itrc.gov.co](mailto:contactenos@itrc.gov.co).

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Ibid.

- ❖ **Canal Telefónico:** Línea Nacional Gratuita 01 8000 123 004 o PBX 390 7000.
- ❖ **Chat:** Disponible en <http://www.itrc.gov.co/itrc/chat1.html> (lunes a viernes de 10:00 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 4:00 PM).
- ❖ **Redes Sociales:** Se encuentran disponibles en Facebook y Twitter para los usuarios en las siguientes direcciones: <https://www.facebook.com/agenciaitrc/> y @agenciaitrc.
- ❖ **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano:** Es un espacio que permite a las Entidades Públicas del Orden Nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y a las entidades del orden municipal, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de trámites y la prestación de servicios en un solo espacio.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el primer semestre de 2017 la Agencia ITRC recibió las siguientes peticiones, quejas y reclamos y sugerencias:

1. **Número de solicitudes recibidas:** Las mismas deberán clasificarse de la siguiente manera:

### 1.1 Peticiones:

| CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES | CANTIDAD | Asuntos  |
|---------------------------------|----------|--|
| Derechos de Petición            | 9        | Solicitud de información sobre obligación de pago de algún aporte al sistema de seguridad social por parte de ciudadano residente de los Estados Unidos de Norteamérica. |
|                                 |          | Ofrecimiento compra de cartera.  |
|                                 |          | Solicita información de la actividad litigiosa   |

|   |           |   |
|---|-----------|---|
|   |           | de la entidad.  |
|   |           | Información sobre criterios para ascender dentro de la Entidad, así como solicitud de indemnización de los derechos salariales.   |
|   |           | Solicitud de Libranza por Créditos a Exservidor.  |
|   |           | Pago de aportes parafiscales a la ESAP  |
|   |           | Pago aportes parafiscales ley 21 de 1982  |
| Petición de Copias                        | 1         | Copias del Manual de funciones de ciertos cargos dentro de proceso disciplinario adelantado en la PGN.  |
| Petición de consulta y concepto           | 1         | Facultad o competencia legal de la Agencia ITRC para expedir copias auténticas de los informes o cualquier documento relacionado con el tema y, de ser así como es el procedimiento.<br><br>Existencia de alguna reserva legal frente a los informes que produce la SAGR. |
| Petición de acceso a información pública. | 0         |   |
| <b>Total Peticiones</b>                   | <b>11</b> |   |

En el primer semestre de 2017, se recibieron 11 peticiones, las mismas fueron atendidas dentro del término legal respectivo.

### 1.2 Quejas:

| MESES   | CANTIDAD DE QUEJAS | INHIBITORIOS | REMITIDOS POR COMPETENCIA | EXPEDIENTES | TOTAL TRAMITADOS | QUEJAS Y TRAMITES PENDIENTES |
|---------|--------------------|--------------|---------------------------|-------------|------------------|------------------------------|
| ENERO   | 1                  | 1            | 0                         | 0           | 1                | 0                            |
| FEBRERO | 0                  | 0            | 0                         | 0           | 0                | 0                            |
| MARZO   | 2                  | 1            | 0                         | 1           | 2                | 0                            |

|       |   |   |   |   |   |   |
|-------|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 |
|-------|---|---|---|---|---|---|

En el primer semestre de 2017, se recibieron 3 quejas, las mismas fueron evaluadas dentro del respectivo termino, profiriendo las respectivas decisiones, es importante señalar que las quejas se presentaron de manera escrita y no verbal, es decir no se recepcionaron quejas verbales dentro del respectivo periodo.

### 1.3 Reclamos:

| MESES   | CANTIDAD DE RECLAMOS | REMITIDOS POR COMPETENCIA | TOTAL TRAMITADOS | RECLAMOS PENDIENTES |
|---------|----------------------|---------------------------|------------------|---------------------|
| ENERO   | 0                    | 0                         | 0                | 0                   |
| FEBRERO | 0                    | 0                         | 0                | 0                   |
| MARZO   | 0                    | 0                         | 0                | 0                   |
| TOTAL   | 0                    | 0                         | 0                | 0                   |

En el primer semestre de 2017, no se recibieron solicitudes que puedan ser tipificadas como reclamos.

### 1.4 Sugerencias

| MESES   | CANTIDAD DE SUGERENCIA | REMITIDOS POR COMPETENCIA | TOTAL TRAMITADOS | TRAMITES PENDIENTES |
|---------|------------------------|---------------------------|------------------|---------------------|
| ENERO   | 0                      | 0                         | 0                | 0                   |
| FEBRERO | 0                      | 0                         | 0                | 0                   |
| MARZO   | 0                      | 0                         | 0                | 0                   |
| TOTAL   | 0                      | 0                         | 0                | 0                   |

En el primer semestre de 2017, no se recibieron solicitudes que puedan ser tipificadas como sugerencias.

## 2. Servicios sobre los que presente el mayor número de quejas y reclamos: Al analizar los datos suministrados, se pudo identificar que el mayor número quejas

se presentan por presunto incumplimiento a los procedimientos internos y/o ordenes legales por parte de los funcionarios de la Entidad.

- 3. Tiempo de respuesta en las solicitudes:** La Entidad da respuesta a las solicitudes en menor tiempo del máximo establecido por la Ley, de esta manera existencia eficiencia en el trámite de atención a solicitudes.
- 4. Número de solicitudes que hayan sido trasladadas a otra institución.** No se evidenciaron solicitudes que se trasladaran a otra institución
- 5. Número de solicitudes en los que se negó el acceso a la información:** No existieron solicitudes relacionadas con el acceso a la información.

## CONCLUSIONES

- En el periodo analizado se recopiló la información sobre el proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales de atención de acceso, en la Entidad; se relacionó toda la documentación pertinente, centralizando la misma a través de la Secretaria General, así mismo; se hicieron modificaciones en el procedimiento de PQRS, con la finalidad de realizar una mejor medición respecto del trimestre pasado y buscando que la información que se brinda con el presente documento se ajuste a los criterios normativos sobre la materia.
- La Agencia ITRC atiende los principios inspirados en la atención al servicio del ciudadano y de igual manera presta sus servicios con el fin de garantizar el acceso a los medios de información, logrando efectividad en el compromiso adquirido dentro del Plan Anticorrupción, generando confianza hacia la ciudadanía en el trámite de sus peticiones.
- Dentro del primer trimestre del año 2017, se pudo evidenciar que la entidad dio respuesta en los términos legales a las peticiones realizadas por otras entidades, los servidores y la ciudadanía en general.

El presente informe se publica como parte del compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y como mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.