

# INFORME SEGUNDO TRIMESTRE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 P.Q.R.S.D.F.

Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector  
General de Tributos, Rentas y Contribuciones  
Parafiscales – ITRC

1. Presentación
2. Glosario
3. Oportunidad en la Atención y Atención por Canales.
4. Actividades Realizadas por la Secretaría General - ITRC
5. Percepción Ciudadana
6. Plan de Acción
7. Conclusiones

## 1. PRESENTACIÓN.

La Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC, pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el presente informe con el objeto de mostrar las actividades desarrolladas desde la Secretaría General y cuantificar las solicitudes realizadas por la ciudadanía en aras de la mejora continua en la atención al Ciudadano por parte de la Agencia ITRC.

En ese sentido la Secretaría General de la Agencia – ITRC, presenta el Informe de Gestión Trimestral de P.Q.R.S.D.F correspondiente al período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2020.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública Ley 190 de 1995, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

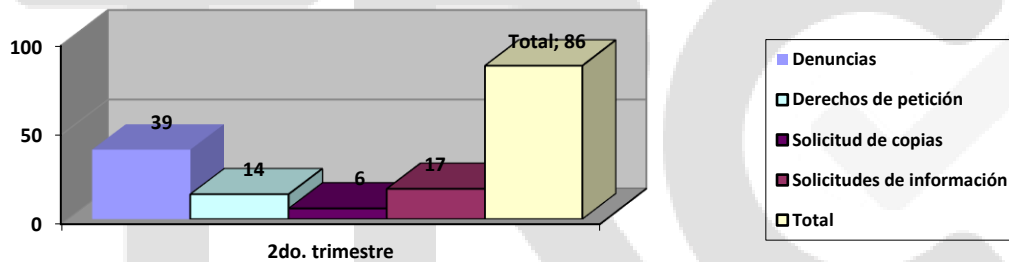
Se presenta un consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que son recibidas por los diferentes canales de atención al ciudadano.

Encontramos que, durante el segundo trimestre del año 2020, se recibieron en general 86 escritos considerados peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), a través de los canales de atención implementados por la entidad y la mayoría fueron atendidas por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias y tramitadas en oportunidad.

Este informe se consolida de acuerdo con las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas en las diferentes dependencias de la Agencia ITRC durante el segundo trimestre del 2020, discriminadas por modalidad; asimismo, se realiza una medición promedio sobre el tiempo de respuesta de acuerdo con los términos legales, identificando los principales asuntos objeto de PQRSDF con la finalidad de proponer estrategias, en caso de existir dilaciones injustificadas en las respuestas y lograr mejorar el servicio prestado a la población atendiendo los principios de prontitud y efectividad.

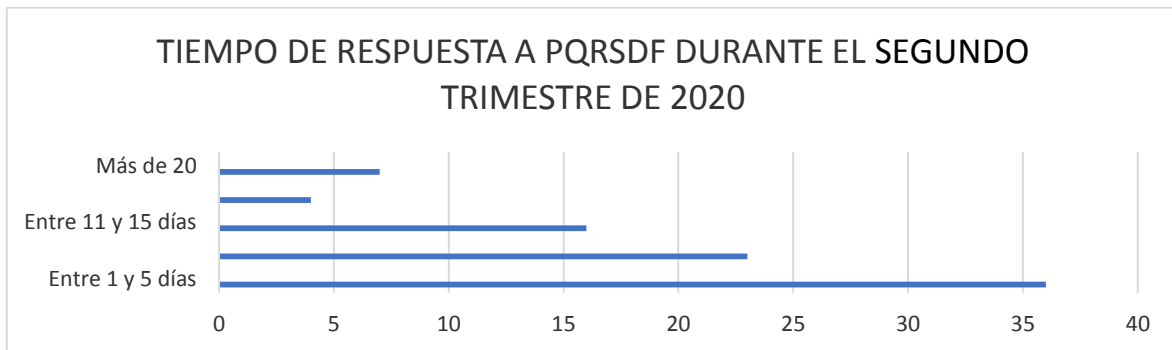


Los 86 escritos recibidos durante el segundo trimestre de 2020 correspondieron a 5 consultas, 14 derechos de petición, 6 solicitudes de copias, 39 denuncias/quejas, 5 reclamos y 17 solicitudes de información. Ninguna solicitud de información fue negada.



Así mismo, de los 86 escritos recibidos dos (2) derechos de petición y siete (7) denuncias/quejas fueron trasladados a otras entidades por competencia.

Las peticiones PQRSDF presentadas en la Agencia ITRC tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 9,09 días.



## 2. GLOSARIO

**Denuncia:** Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta disciplinaria, penal o fiscal cometida por cualquiera de los servidores de la Agencia ITRC y/o de las Entidades auditadas.

**Felicitaciones:** Manifestación a la Entidad de una persona por la satisfacción que se experimenta con la atención recibida por los funcionarios de la Agencia ITRC.

**Queja:** Es la Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un servidor de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un servidor y/o con la actividad misional de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. El término de respuesta es de 30 días hábiles siguientes a la recepción.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, pública o privada, presentar solicitudes respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución de las mismas. Puede ser de información, documentación o consulta.

## 3. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y DIFERENTES CANALES.

A lo largo del segundo trimestre de 2020, se han venido fortaleciendo las actividades de la Agencia ITRC para resolver en forma clara, completa y pronta las peticiones elevadas por los ciudadanos y los usuarios; esto obedece al crecimiento e importancia que la Entidad ha adquirido desde su creación.

En materia de servicio, la Secretaría General de la Agencia ITRC persiste, a través de la recopilación de información, en fortalecer los procedimientos para un continuo mejoramiento que ayude a resolver las inquietudes presentadas por los ciudadanos.

Ante la declaratoria de emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, por parte del Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, ampliada mediante Resolución 844 del 26 de mayo y declaratoria de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 con ocasión de la pandemia del COVID19, la orden de aislamiento preventivo que inició el 18 de marzo hasta el 13 de abril de 2020 y que se ha prorrogado sucesivamente mediante sendos Decretos presidenciales hasta el 1 de agosto de 2020, la Dirección General de la Agencia ITRC mediante resolución 095 del 17 de marzo de 2020 dispuso la suspensión de términos de las actuaciones disciplinarias a cargo de la Agencia ITRC por el mismo término del aislamiento preventivo; medida que, a su vez, fue prorrogada sucesivamente mediante Resoluciones:

- No. 113 del 12 de abril de 2020,
- No. 134 del 25 de abril de 2020,
- No. 144 del 15 de mayo de 2020,
- No. 154 del 23 de mayo de 2020,
- No. 157 del 31 de mayo de 2020,
- No. 169 del 13 de junio de 2020,
- No. 181 del 29 de junio de 2020 y,
- No. 196 del 14 de julio de 2020.

En razón al mencionado aislamiento preventivo, la suspensión de la atención presencial de los ciudadanos, así como a la suspensión de términos, no se tiene reporte de encuestas realizadas durante este último mes en razón a que las mismas son efectuadas a los ciudadanos que visitan las oficinas de la Entidad y el reporte de las encuestas realizadas se encuentra en la sede de la Agencia, sin ser posible a la fecha acceder al mismo.

De igual forma, debido a la emergencia sanitaria en el país por el COVID19 y con base en los lineamientos establecidos por la Presidencia de la Republica, el Ministerio de Salud y Protección Social y la Alcaldía de Bogotá para la prevención y contención del Coronavirus, la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales -ITRC estableció las siguientes acciones:

- Los servidores públicos y contratistas de la Agencia ITRC realizarán trabajo de manera remota. La entidad a través de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información ha dispuesto y facilitado todas las condiciones y las herramientas tecnológicas para el trabajo desde casa y el desarrollo de los compromisos laborales establecidos con el jefe inmediato.

- Para los casos excepcionales cuando se deba asistir a la entidad, se continuará con todas las medidas de prevención y protección establecidas para su seguridad.
- La Agencia ITRC habilita a partir del 13 de julio de 2020 y hasta las cero horas (0:00) del día 27 de julio de 2020, el servicio presencial al público de 10:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua, para atender únicamente los procesos disciplinarios en curso conforme a la Resolución No. 157 del 31 de mayo de 2020., cumpliendo con los protocolos de bioseguridad adaptados por la entidad para el ingreso y permanencia en la Agencia ITRC.
- El ingreso al público solo estará permitido con cita previa solicitada a través de los canales virtuales habilitados por la Agencia ITRC y teniendo en cuenta el pico y cédula establecido para la ciudad de Bogotá de conformidad con el artículo 1 de Decreto No. 169 de 12 de julio de 2020; cumpliendo con los protocolos de bioseguridad implementados por la entidad.
- El servicio de correspondencia se prestará de forma virtual a través del correo [correspondencia@itrc.gov.co](mailto:correspondencia@itrc.gov.co).

Así las cosas, en razón a las medidas sanitarias y acciones transitorias presentadas en este informe no se hará un análisis de los resultados de las encuestas.

De igual forma, en atención al artículo 3 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 Dirección General de la Agencia ITRC dispuso de sus canales digitales, que, en su orden, son:

**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.

#### 4. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA AGENCIA- ITRC.

La Secretaría General, como líder del procedimiento en la recepción, direccionamiento, trámite y respuesta de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y derechos de petición, busca generar espacios de diálogo constante con la ciudadanía, para lo cual estableció el formato denominado "*Encuesta Medición de Satisfacción en la Prestación del Servicio*", a través del cual se pretende identificar los aspectos sobre los que las diferentes áreas deben mejorar en relación con la atención al ciudadano.

No se identifica el sujeto que califica el servicio, pues la intención es que la misma se responda con criterios objetivos sobre la calidad en la prestación del servicio, sin que interesen las relaciones *intuito personae* que se establecen como producto del mismo.

Lo anterior, no significa que, en caso de queja sobre cierto servicio en particular, la misma no sea atendida directamente por la Secretaría General cuando se desea presentar de manera verbal o se radica en el punto de correspondencia.

Es de observar que, durante el segundo trimestre del año 2020, las peticiones realizadas por los ciudadanos dirigidas a la Agencia ITRC van encaminadas a la actividad misional realizada por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias, Oficina Asesora Jurídica y Secretaría General.

De igual manera, la Secretaría General se encuentra en constante vigilancia del cumplimiento a la Resolución Numero 287 de fecha 20 de septiembre de 2016, *"por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Agencia ITRC"*, que establece la atención prioritaria para la recepción y radicación de las peticiones ya sean presentadas verbalmente o de manera escrita, la existencia de un punto de atención al ciudadano para atender a personas en situación de vulnerabilidad por razones de discapacidad, especial protección, edad u otras; en cumplimiento de esto, tanto la Agencia ITRC y Edificio Fijar 93, cuenta con lo siguiente:

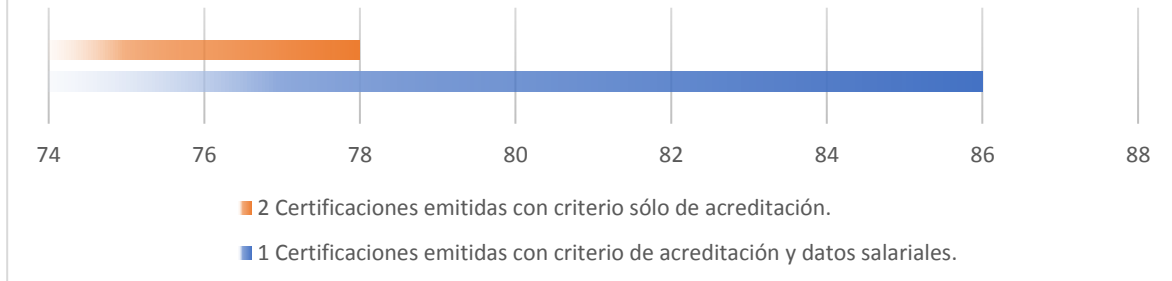
- 1) Rampa para ingreso peatonal, en el ingreso frontal del Edificio.
- 2) Rampa para ingreso vehicular, en caso de que se requiera.
- 3) Silla de ruedas, que está a disposición en caso de que sea requerida.
- 4) Puerta de ingreso en el primer piso para sillas de ruedas.
- 5) Cuenta con dos ascensores para acceder a las oficinas de la Agencia ITRC, ubicadas en el piso 5 del edificio.
- 6) Puertas de fácil acceso, que permiten el ingreso cómodo de sillas de ruedas.
- 7) La Entidad cuenta con un sistema de evacuación que podrá ser utilizado por personas en condiciones especiales en caso de emergencia.

Por otra parte, se cuenta con la absoluta disposición por parte de los servidores y del personal del edificio Fijar 93 para atender adecuadamente a cualquier ciudadano sin distinción de ningún tipo.

En cuanto al servicio al cliente interno de la Agencia ITRC, nuestros servidores, es importante resaltar que se encuentra habilitado el enlace web para la descarga de certificaciones laborales a través de la que se puede generar dos tipos de certificaciones así: Acreditación (certificado básico sin sueldo) o Sin Acreditación (certificado básico con sueldo).

A través del enlace web en el segundo trimestre de 2020 se generaron un total de 164 certificaciones laborales de las cuales 78 fueron emitidas con criterio de sólo acreditación y 86 con criterio de acreditación y datos salariales.

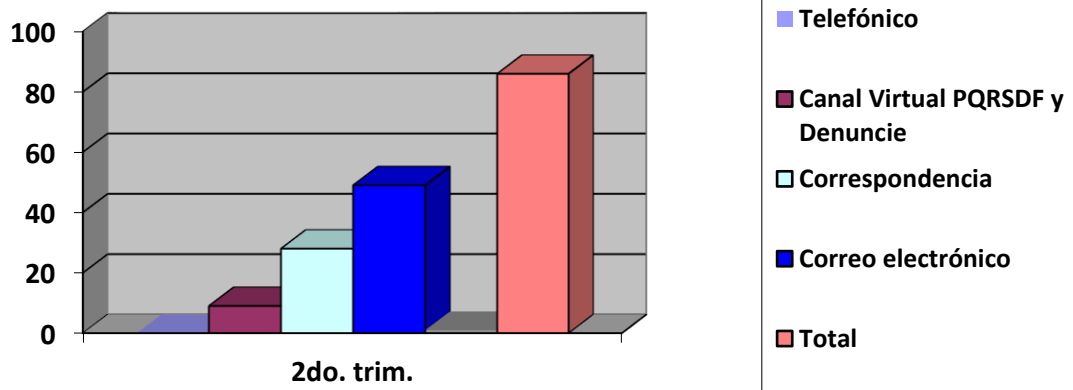
## CERTIFICACIONES LABORALES SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020



El número de solicitudes de certificaciones laborales al área de Talento Humano – nómina con criterios de sólo acreditación y acreditación y datos salariales es realizado por parte de los servidores de la Agencia a través del enlace web, lo que muestra la efectividad de la implementación de la herramienta en cuanto reduce la tarea del proceso de nómina respecto de solicitudes de certificaciones laborales y facilita a los servidores de la Agencia ITRC obtener el documento directamente y de inmediato.

## 5. PERCEPCIÓN CIUDADANA

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2020 en atención al público se recibieron un **total de 86** PQRSDF escritas de las cuales **9** fueron recibidas a través de **Canal Virtual PQRSDF y Denuncie**, **49** por correo electrónico y **28** en **ventanilla única de correspondencia** lo que muestra un aumento significativo del uso por parte de los ciudadanos de los canales virtuales dispuestos por la Agencia ITRC para servicio al cliente, indicador que refleja el cumplimiento de la política pública de atención al ciudadano y el mejoramiento del servicio que presta la entidad.



## 6. PLAN DE ACCIÓN

La Secretaría General de la Agencia ITRC, pone en conocimiento de la ciudadanía cada una de las actividades que Atención al Ciudadano se propone adelantar durante la vigencia 2020, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo, para beneficio de la interacción de las partes interesadas en el conocimiento de nuestra misión y funciones como en la prestación de servicios, estas acciones se promueven a través de las redes sociales y la página Web de la Entidad.

## 7. CONCLUSIONES

- ✚ En el periodo analizado se recopiló la información sobre el proceso de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales de atención y de acceso a la información. Se relacionó toda la documentación pertinente e información remitidas por las diferentes dependencias de la Agencia ITRC centralizándola en la Secretaría General.
- ✚ La Agencia ITRC a través de la Secretaría General presta sus servicios garantizando el acceso a los medios de información, logrando con ello efectividad en el compromiso adquirido dentro Plan Anticorrupción, generando confianza hacia la ciudadanía en el trámite de sus peticiones.
- ✚ En el segundo trimestre del año 2020, se pudo evidenciar que la Agencia ITRC dio respuesta, teniendo como promedio de respuesta un total de 9,09 días por petición recibida.
- ✚ La Secretaría General siempre está evaluando los protocolos de atención al ciudadano para mejorar la relación ciudadanía – Entidad.

## 8. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

En el segundo trimestre de la vigencia 2020 en ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por servidores de la Agencia ITRC, no se inició actuación disciplinaria alguna por desatención al derecho fundamental de petición, lo que demuestra que existe conocimiento normativo y un amplio compromiso por parte de los

funcionarios de la Agencia ITRC con esta actividad, pues las respuestas a las diferentes PQRSDF se realizaron de manera clara, rápida y de fondo.

Este informe se publica en la página web institucional como parte del compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y como mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano.

# ITRC