



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

RESOLUCIÓN N° 287

20 SEP 2016
()

“Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, en la Agencia 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 en el artículo 3 del Decreto 985 de 2012, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 23, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que la Constitución Política en su artículo 74, establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que la Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario único, en su artículo 34 numeral 19, establece que son deberes de los funcionarios públicos competentes dictar los reglamentos o manuales internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Ley 1474 de 2011 Por el 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, en su artículo 76 establece, que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

Que la Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones, y el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, regularon el derecho a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo relacionado con el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo que tiene que ver con el Derecho de Petición, Derecho de Petición ante las autoridades – Reglas Generales, Derecho de petición ante autoridades – Reglas especiales, Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas.

Continuación de la Resolución Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, en la Agencia ITRC

Que el Decreto 985 de 2012 Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales (ITRC), en su artículo 8 establece, como función de la Secretaría General, velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales (ITRC).

Que el Decreto 1166 del 10 de julio de 2016 adiciono el Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho y regula lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

De conformidad con lo expuesto se considera necesario reglamentar internamente el trámite de peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – Agencia ITRC, y, por tanto:

RESUELVE:

Artículo 1. Objeto. La presente Resolución regula el trámite interno de petición que se formule ante la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC, dentro del marco legal de su competencia.

PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Artículo 2. Creación. Crease el punto de atención al ciudadano, de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC, el cual estará a cargo del Secretario General de la entidad o en quien este delegue.

El Secretario General, en atención al numeral 5 del artículo 8 del Decreto 985 de 2012, deberá elaborar los procedimientos, formatos, documentos y realizar las actividades necesarias para poner en funcionamiento el punto de atención al ciudadano, de conformidad con la infraestructura y recursos existentes en la entidad.

DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y DE INTERÉS PARTICULAR

Artículo 3. Peticiones. La Agencia ITRC, resolverá dentro de los términos fijados en la Ley y en esta Resolución, las peticiones de interés general, de interés particular, de información, de consulta, quejas, denuncias y reclamos relacionados con los asuntos de la Agencia ITRC.

Artículo 4. Radicación y Trámite de Peticiones. Los servidores públicos o contratistas que presten sus servicios en la Agencia ITRC que reciban directamente una petición por fax, correo, correo electrónico o cualquier otro medio, deberán remitirla de manera inmediata a correspondencia para que se proceda a ingresar al aplicativo SIIGI para la asignación de número de radicación y se asigne o transfiera a la dependencia competente para su trámite.

Artículo 5. Suscripción y Trámite de Derechos de Petición. En atención al asunto de la petición esta deberá ser contestada por el área o funcionario competente. Las peticiones que sean de competencia de la Directora General, serán atendidas por la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

Continuación de la Resolución Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, en la Agencia ITRC

Para el cumplimiento de lo anterior, las peticiones recibidas en el Punto de Atención al Ciudadano, serán radicadas en el área de correspondencia, en orden cronológico a través del aplicativo SIIGI; y se deberá enrutar de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente.

Parágrafo 1. Aun cuando las peticiones lleguen a nombre de la Directora General, en aplicación de lo establecido en el inciso primero del presente artículo, será remitida, de manera inmediata y directa, al funcionario o aérea competente, para que dé lugar a la correspondiente y oportuna respuesta.

Artículo 6. Contenido de las Peticiones. En atención al artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones presentadas ante la Agencia ITRC, deberán contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para indicar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. La Agencia ITRC, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverlos o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 3. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto se le dará aplicación a lo preceptuado en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 4. En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane la irregularidad advertida por la entidad.

Parágrafo 5. Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Artículo 7. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Cuando el encargado constante que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Continuación de la Resolución Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, en la Agencia ITRC

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

En caso de vencimiento de estos términos, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente de conformidad con lo establecido en el último inciso del artículo 17 de la ley 1755 de 30 de junio de 2015.

Artículo 8. Términos para resolver las Peticiones.

1. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones de copias de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
4. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

Parágrafo 1. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el encargado debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble al inicialmente previsto.

Parágrafo 2. El servidor público, deberá dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o seguridad personal esté en peligro inminente la vida o integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Parágrafo 3. Si la Agencia ITRC, no es la competente, se informará al peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá

Continuación de la Resolución Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, en la Agencia ITRC

la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Artículo 9. Recepción y Radicación de las Peticiones Verbales. Todas las peticiones verbales serán recibidas por el punto de atención al ciudadano, por intermedio del funcionario encargado de recepcionarlas. La Secretaría General establecerá el procedimiento a seguir y se incorporará en el SIG de la Agencia.

Parágrafo 1. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 2. La Secretaría General deberá centralizar una línea de atención al cliente, para la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente, aun por fuera de las horas de atención al público.

Parágrafo 3. La Secretaría General de la Agencia ITRC, será la responsable de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

Parágrafo 4. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones, se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012.

Artículo 10. Falta de competencia en peticiones verbales. Cuando sea el caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la Agencia ITRC no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente, o en caso de no existir funcionario competente, así lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual dará el trámite correspondiente.

En todo caso el funcionario encargado, registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

Artículo 11. Atención Prioritaria. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente o de manera escrita, el punto de atención al ciudadano deberá conceder atención prioritaria a las personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad, señaladas en el artículo 2.2.3.12.8 de la Ley 1166 de 2016, para lo cual la Secretaría General deberá adoptar los procedimientos y manuales necesarios para el desarrollo de este artículo y deberá incorporarlos dentro del SIG de la Agencia ITRC en un plazo no mayor a un (1) mes contado a partir de la expedición de esta resolución.

INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS

Artículo 12. Informaciones y Documentos Reservados. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, en especial lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

Continuación de la Resolución Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, en la Agencia ITRC

Artículo 13. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. El funcionario de la Agencia ITRC competente para resolver, en caso de rechazar la petición de información o documentos, deberá motivar la decisión, indicando en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario; contra esta decisión no procede recurso alguno.

Parágrafo 1. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Parágrafo 2. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos reservado, deberá realizarla dentro de los diez (10) días siguientes a la diligencia de notificación y corresponderá al funcionario encargado, enviar la solicitud al Tribunal Administrativo de Cundinamarca, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, de conformidad al artículo 26 de la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

Artículo 14. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 15. Responsabilidad. El punto de atención al Ciudadano, el cual estará a cargo de la Secretaria General, será el responsable de la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Agencia ITRC, que deben ser tramitadas por el área competente de conformidad a lo establecido en el artículo 5º de esta Resolución.

Artículo 16. Definiciones. Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Agencia ITRC, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

- **Sugerencia.** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- **Reclamo.** 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.
- **Queja.** 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.

Artículo 17. Trámite para las Sugerencias y Reclamos. Las sugerencias y reclamos, deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el cual se recibe o por donde lo indique el ciudadano.

Artículo 18. Trámite para las quejas. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad deberán tramitarse a través del proceso de Control Interno Disciplinario a cargo de la Secretaria General. Aquellas que se radiquen o presenten en contra de los servidores públicos de

Continuación de la Resolución Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, en la Agencia ITRC

las entidades vigiladas por la Agencia ITRC, es decir las relacionadas con DIAN, UGPP y COLJUEGOS, deberán tramitarse a través de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias.

El encargado deberá informar, de manera inmediata, al peticionario sobre su recibido e informarle sobre el trámite aplicable a la petición.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 19. Falta Disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Artículo 20. Carta de trato Digno. La Secretaria General de la Agencia ITRC deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al Usuario, donde se especifiquen todos los derechos de los Usuarios de la Agencia ITRC y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, de conformidad al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 21. Accesibilidad. La Secretaria General de la Agencia ITRC, divulgará en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, carteleras oficiales u otros, el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas.

Artículo 22. Informes de gestión y publicidad de los mismos. La Secretaria General, deberá presentar al Director General de la Agencia ITRC y publicar en la página web institucional, un informe trimestral sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y solicitudes de acceso a la información que contenga como mínimo los siguientes aspectos:

- El número de solicitudes recibidas.
- Los Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.
- Los tiempos de respuesta de las solicitudes.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Artículo 23. Expedición de copias y pago de las mismas. Para la expedición de copias y reproducción de información, se tendrán en cuenta las tarifas que se dispongan en la Resolución que para tal efecto expida la Agencia ITRC.

Artículo 24. Vigencia. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 20 SEP 2016


CARMEN MARITZA GÓNZALEZ-MANRIQUE
Directora General

Revisó: Herbert Harbey Romero Ríos – Asesor Misional
Revisó: German Insuasty Mora – Jefe de Oficina Asesora Planeación.
Revisó: Juan Carlos Urrutia Ramirez – Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
Proyectó: Diana Rojas Briñez – Gestor OAJ.