



Reporte de Información Útil a la Ciudadanía

Primer Semestre vigencia 2014

ITRC

**UAE Agencia del Inspector General de
Tributos, Rentas y Contribuciones
Parafiscales -ITRC
Calle 93B N° 16-47 Piso 5
Conmutador 3770400**

En la Agencia ITRC ponemos a disposición de la comunidad en general el Reporte de Información Útil a la Ciudadanía, correspondiente al primer semestre del año 2014, mediante el cual rendimos cuentas, divulgando de manera resumida los avances de la gestión misional y administrativa, e informando los medios disponibles para la construcción en doble vía de la rendición de cuentas institucional.



Si tiene alguna sugerencia que nos permita mejorar nuestro proceso de rendición de cuentas, por favor escribanos al correo oficinaplaneacion@itrc.gov.co o comuníquese al conmutador 3770400 Ext. 1003.

Tabla de Contenido

1. Presentación

- 1.1. Carta de la directora
- 1.2. Impacto social esperado del quehacer de la Agencia

2. Información general Agencia ITRC

- 2.1. Misión
- 2.2. Visión
- 2.3. Valores
- 2.4. Mapa Estratégico
- 2.5. Organigrama

3. Gestión Administrativa y Financiera

- 3.1. Porcentaje de la planta de personal de la entidad poblada
- 3.2. Proceso de selección establecido para la vinculación del talento humano
- 3.3. Porcentaje del presupuesto ejecutado durante la vigencia
- 3.4. Contratos adelantados y descripción de su importancia para la Agencia

4. Gestión Misional

- 4.1. Fallos de primera y segunda instancia
- 4.2. Inspecciones.

5. Cultura de Gestión de la Calidad

- 5.1. Avances en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

6. Alianzas estratégicas para el logro de la misión.

7. Servicio al ciudadano

- Dialogo y construcción conjunta de la rendición de cuentas a la ciudadanía
- 7.1. Explicación del procedimiento de desarrollo y construcción de la rendición de cuentas institucional
- 7.2. Medios disponibles para desarrollar y construir en doble vía la rendición de cuentas
- 7.3. Interposición de quejas reclamos denuncias

8. Planes

- 8.1. Plan estratégico
- 8.2. Plan de acción MIPG
- 8.3. Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano



1. Presentación

1.1. Carta de la Directora

Uno de los principales propósitos del Gobierno Nacional y de las entidades que integran el Sector Hacienda es fortalecer la rendición de cuentas a la ciudadanía, desarrollándola como un proceso permanente de comunicación pública y diálogo con los ciudadanos, a través del cual se informe, explique y sustente la gestión realizada, la forma en que se administran los recursos públicos y los resultados alcanzados.

En la Agencia ITRC, vemos también la rendición de cuentas como la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar a nuestra Entidad con evaluaciones y propuestas de mejora.

Para cumplir con tales fines, ponemos a disposición de la comunidad en general el presente reporte, por medio del cual proveemos la información que consideramos útil y de interés para la comunidad en general.

Cordialmente,

CARMEN MARITZA GONZÁLEZ MANRIQUE
Directora General

1.2. Impacto social esperado del quehacer de la Agencia

Para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas por el Gobierno Nacional a la Entidad, mediante Decreto 4173 del 3 de noviembre de 2011, modificado por el Decreto 985 del 14 de mayo de 2012, la Agencia ITRC tiene que generar los siguientes resultados y beneficios a la sociedad Colombiana:

- ☞ Contribuir al aumento de los ingresos percibidos por la Nación generando eficiencias en la DIAN, UGPP y COLJUEGOS (Entidades foco de la Agencia).
- ☞ Buscar el incremento de la confianza ciudadana en las Entidades Foco y en el Gobierno Nacional.
- ☞ Contribuir a la defensa del patrimonio público y los intereses colectivos.
- ☞ Coadyuvar en la lucha contra la corrupción y la impunidad.
- ☞ Ejercer la vigilancia del proceso de recaudo y administración de los bienes, tributos, rentas y contribuciones parafiscales que realizan la DIAN, la UGPP y COLJUEGOS, a través de un proceso integral de inspecciones.
- ☞ Generar confianza y seguridad jurídica en la sociedad mediante la búsqueda de la justicia en los procesos disciplinarios gestionados en la Agencia ITRC.
- ☞ Apoyar en la detección y prevención del fraude y el uso ineficiente de recursos que se pueda generar en la DIAN, la UGPP y COLJUEGOS.
- ☞ Contribuir para que las entidades vigiladas y controladas se guíen bajo los postulados del Buen Gobierno.
- ☞ Fortalecer a la DIAN, la UGPP y COLJUEGOS, para que se mejoren continuamente los productos y servicios ofrecidos a sus clientes y grupos de interés.
- ☞ Vigilar permanente el proceso de recaudo y administración de los tributos, rentas y contribuciones parafiscales que realizan la DIAN, la UGPP y COLJUEGOS.

2. Información general Agencia ITRC

2.1. Misión

La U.A.E Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales, explica a la comunidad en general su razón de ser, el propósito por el cual fue creada, a través de su Misión, así:

Vigilar la integridad del proceso de recaudo y la administración de los bienes, tributos, rentas y contribuciones parafiscales que realizan la DIAN, COLJUEGOS y la UGPP, con el propósito de proteger el patrimonio público y fortalecer estas instituciones para así generar mayores ingresos a la Nación.

2.2. Visión

La determinación del futuro de la Agencia ITRC, la imagen de lo que queremos que ésta sea, se traduce en su Visión, así:

Ser una entidad líder, punto de referencia nacional e Internacional, altamente confiable con personal especializado y comprometido en la vigilancia del recaudo y administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales, generadora de buenas prácticas para la transparencia en la gestión de recursos estatales.

2.3. Valores

Compromiso

Actitud de cooperación y colaboración por convicción que sobrepasa lo pactado y acordado.

El servidor público de la Agencia hace y da lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de las aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo en el cumplimiento de las metas y el bien mayor.

Honestidad

Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud y honradez.

El servidor público de la Agencia lleva una vida íntegra, actúa con rectitud y es honrado en toda circunstancia.

Cooperación

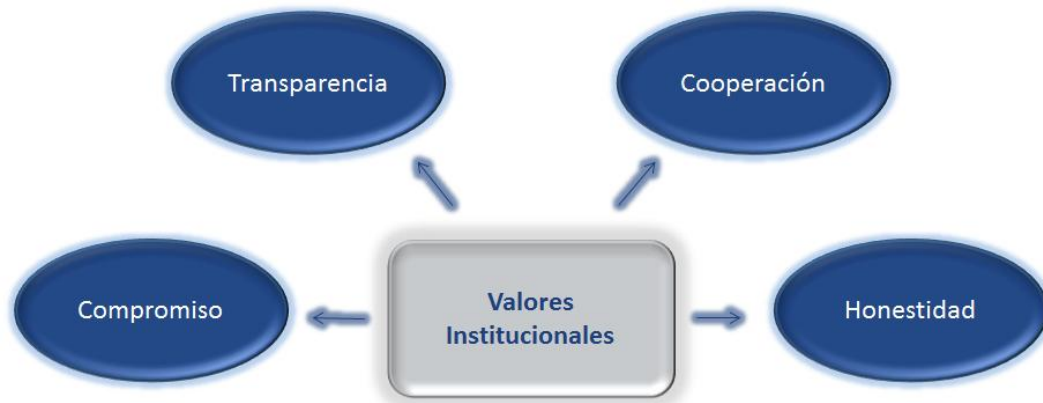
La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o de varias entidades hacia un objetivo compartido.

El servidor público de la Agencia no compite, suma fuerzas con los ciudadanos, funcionarios y organizaciones con el propósito de alcanzar objetivos comunes.

Transparencia

La Transparencia, tiene que ver con la sinceridad y congruencia en el actuar, el pensar y el decir. Es una conducta clara con la disposición a que la propia actuación este sometida a normas y reglas claras.

En la Agencia somos transparentes porque hacemos pública nuestra gestión y entregamos a las personas interesadas información sobre nuestro funcionamiento, sobre la administración de nuestros recursos humanos, materiales y financieros, sobre los criterios con que tomamos decisiones, sobre la calidad de los bienes o servicios que ofrecemos y sobre las actividades y el desempeño de nuestros directivos y empleados. Respetamos el debido proceso y garantizamos la reserva legal.



2.4. Mapa Estratégico

El Mapa Estratégico Institucional es la representación visual de la estrategia, de los procesos y de los sistemas necesarios para poner la estrategia organizacional en ejecución; también muestra a cada servidor público de la Agencia ITRC, cómo su labor se enlaza y contribuye al logro de los objetivos globales de la Organización.

Nuestro Mapa Estratégico está integrado por:

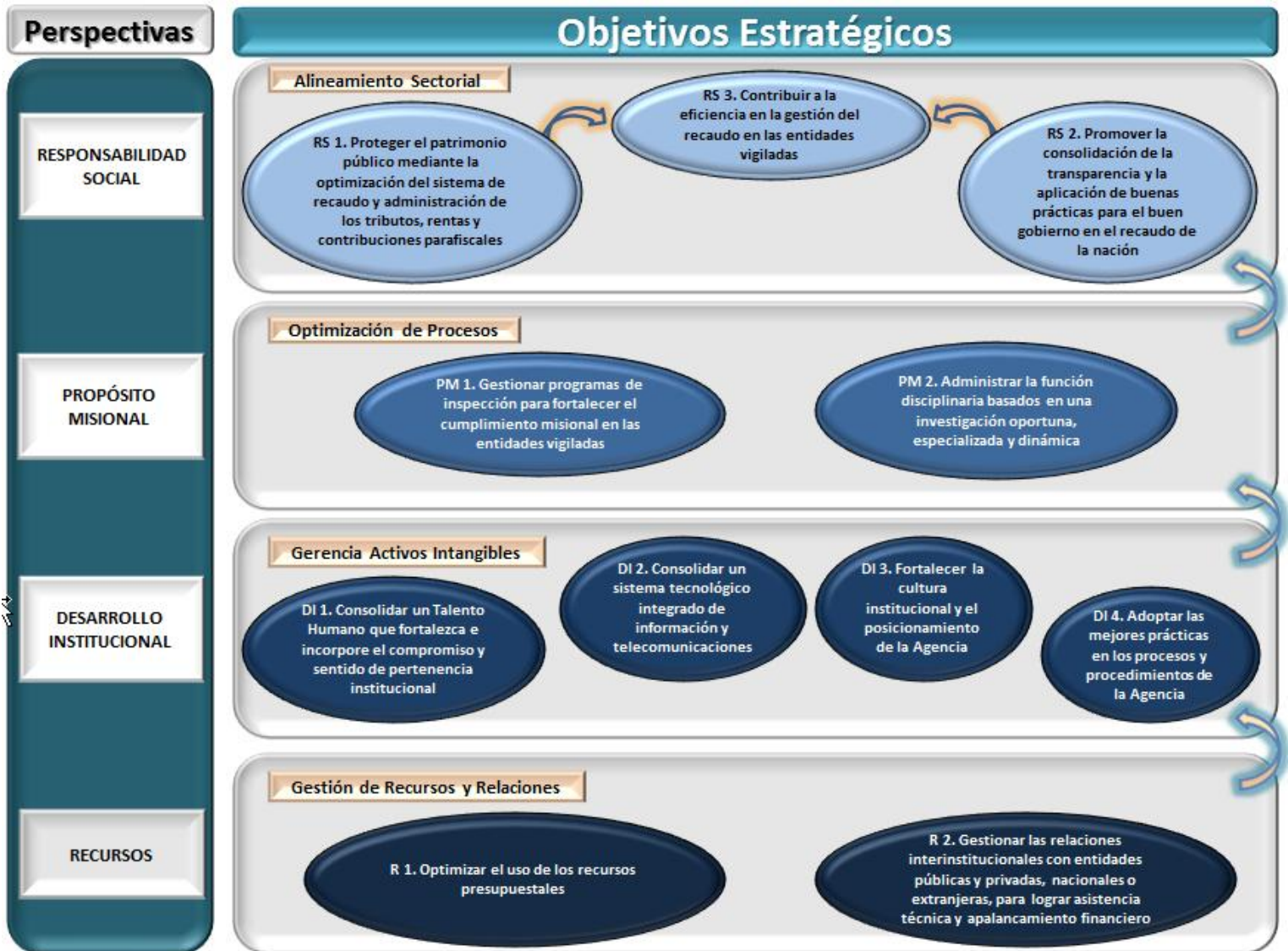
- I) **Perspectivas:** Son las dimensiones que permiten un equilibrio entre los objetivos a mediano y largo plazo de la Entidad, y entre los resultados esperados y los indicadores de rendimiento de esos resultados.

Bajo ese entendido, las cuatro perspectivas definidas por la Alta Dirección de la Agencia, son:

- a) **Responsabilidad social:** Esta perspectiva comprende los objetivos estratégicos dirigidos a cumplir los compromisos ante nuestros grupos de interés.
- b) **Propósito misional:** En esta perspectiva se establecen los objetivos estratégicos que identifican los procesos internos críticos en los cuales debe destacarse la Agencia ITRC para tener el mayor impacto en la satisfacción de las expectativas de sus clientes y grupos de interés.

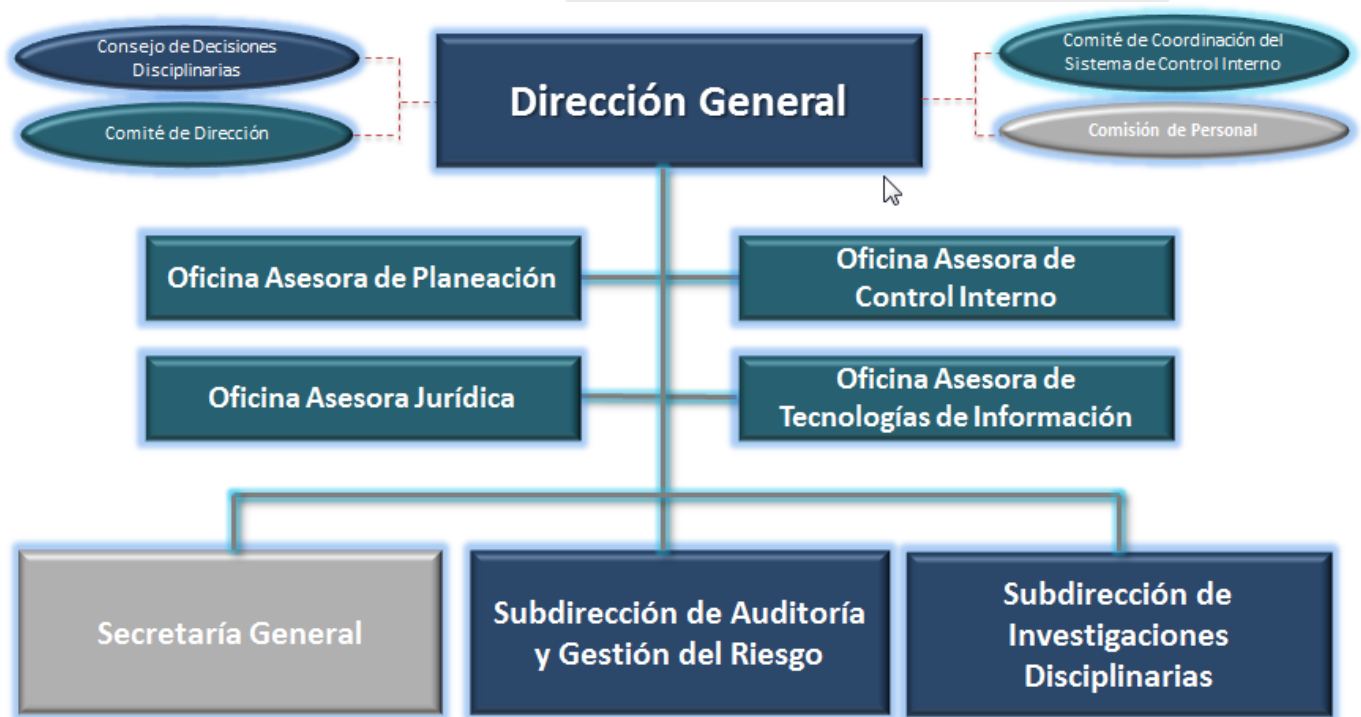
- c) **Desarrollo institucional:** Teniendo en cuenta que la Agencia ITRC debe mejorar continuamente para crecer y aumentar la satisfacción de sus clientes y grupos de interés, en esta dimensión se determinan objetivos estratégicos alrededor de tres fuentes que coadyuvan al cumplimiento de estos propósitos I) Capital humano II) Capital de información y tecnológico y III) Capital organizacional.
- d) **Recursos:** A la luz de esta perspectiva se recogen los objetivos estratégicos tendientes a garantizar la gestión eficiente de los recursos financieros de la Agencia ITRC y la búsqueda de convenios interinstitucionales.
- II) **Líneas estratégicas:** Se consideran como el referente de desarrollo y toma de decisiones de cada una de las perspectivas definida por la Agencia, estas son: Alineamiento sectorial, Optimización de procesos, Gerencia de activos intangibles y Gestión de recursos y relaciones.
- III) **Objetivos estratégicos:** Son los propósitos centrales que definen la estrategia a largo plazo de la Agencia, los resultados a mediano y largo plazo que la organización debe lograr para cumplir su misión y alcanzar su visión.
- IV) **Temas estratégicos:** Direccionan la estrategia, es decir, marcan el camino a seguir en el Mapa Estratégico a partir de los procesos internos; además, son los bloques de construcción alrededor de los cuales tiene lugar la ejecución de la estrategia de la Agencia ITRC.

Gráfico del Mapa Estratégico



2.5. Organigrama

Mediante Decreto 985 de 2012, el Gobierno Nacional asignó funciones a la Agencia ITRC y estableció la siguiente estructura organizacional para el cumplimiento de las mismas.



Convenciones

- Misional
- Asesoría
- Apoyo

3. Gestión Administrativa y Financiera

3.1. Porcentaje de la planta de personal de la entidad poblada.

La Planta de Personal de la Agencia ITRC consta de ciento veintidós (122) empleos, tal como se estableció mediante el Decreto 0986 del 14 de mayo de 2012, dichos cargos se han venido poblando a través de un exigente procedimiento de selección ejecutado por el área de Gestión de Talento Humano de la Secretaría General.

Gracias a su labor, al cierre del mes de junio de 2014 en la Entidad se contaba con un total de ciento veinte (120) servidores públicos (98.36% del total de la planta de personal), haciendo falta poblar dos vacantes para cubrir plenamente nuestra planta de personal.

A continuación se resume el número de empleos de la planta poblado por dependencia, así:

TALENTO HUMANO DE LA AGENCIA ITRC POR TIPO DE VINCULACIÓN		
Dependencia	Libre Nombramiento	Provisional
Dirección General	5	0
Oficina Asesora de Planeación	1	3
Oficina Asesora Jurídica	1	3
Oficina Asesora de Tecnologías de Información	1	7
Oficina Asesora de Control Interno	1	1
Secretaría General	1	21
Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo	1	37
Subdirección de Investigaciones Disciplinarias	1	36
Total servidores públicos vinculados	12	108
	120	
Total empleos planta de personal Agencia ITRC	122	
% planta de personal poblada	98,36%	

3.2. Procedimiento de selección establecido para la vinculación del talento humano.

En la Agencia ITRC los procesos de reclutamiento, selección y vinculación transparentes se desarrollan de acuerdo con las normas que regulan la materia, para contar con personal idóneo, altamente calificado y con las competencias requeridas para el cumplimiento sobresaliente de sus funciones.

Actualmente la Agencia desarrolla sus labores con una planta de personal provisional y se está realizando mesas de trabajo conjuntas con la Comisión Nacional de Servicio Civil –CNSC, entidad responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, con el fin de convocar a un Concurso de méritos para proveer definitivamente las vacantes de la planta de carrera administrativa de la Organización.

La vinculación del personal provisional se lleva a cabo mediante un procedimiento transparente y riguroso que garantiza el ingreso de servidores públicos íntegros y excelentes, de ahí que cada aspirante deba superar las siguientes pruebas:

1) Análisis de cumplimiento de requisitos de estudio y experiencia laboral.

2) Entrevista.

3) Pruebas psicotécnicas.

4) Pruebas de evaluación de competencias en el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP

5) Pruebas de Seguridad (polígrafo, verificación de antecedentes y visita domiciliaria).

3.3. Porcentaje del presupuesto ejecutado en el período.

A la Agencia ITRC le fue asignado un presupuesto de dieciséis mil doscientos treinta y ocho millones de pesos \$ 16.238.000.000, para atender los gastos de la vigencia 2014.

Del monto en mención, al finalizar el primer semestre del año en curso hemos ejecutado un total de siete mil doscientos setenta y ocho millones, setenta y dos mil ciento cincuenta y un pesos \$ 7.278.072.151, es decir, el 45% de los recursos asignados a la Entidad.

La distribución de los gastos se surtió de la siguiente manera:

- ☉ Gastos de personal (pagos a nuestros empleados y contratistas) por valor de cuatro mil ochocientos noventa y cuatro millones, quinientos noventa y cinco mil quinientos cuarenta pesos \$ 4.894.595.540.
- ☉ Gastos Generales (compra de bienes y servicios) por valor de dos mil trescientos ochenta y tres millones, cuatrocientos setenta y seis mil seiscientos once pesos \$ 2.383.476.611.

El saldo pendiente de ocho mil novecientos cincuenta y nueve millones, novecientos veintisiete mil ochocientos cuarenta y nueve pesos \$ 8.959.927.849, corresponde a la ejecución programada para el segundo semestre de la vigencia 2014, con el fin de atender los pagos de nuestro talento humano y la adjudicación de los procesos en curso relacionados con la adquisición de los bienes y servicios que requerimos para cumplir nuestra misión.

Al respecto, esta Oficina Asesora considera que el resultado obtenido es satisfactorio teniendo en cuenta que en promedio semestralmente debemos ejecutar el 50% del presupuesto total apropiado para el año 2014, y como se puede observar el porcentaje logrado está en el 45%, es decir dentro de los márgenes del promedio.

3.4. Contratos suscritos y descripción de su importancia para la Agencia ITRC.

Durante el primer semestre del año 2014 se suscribieron en la Agencia 22 contratos, los cuales suman un total de cuatrocientos cincuenta millones, novecientos sesenta y ocho mil sesenta y nueve pesos \$450.968.069.

A continuación se detallan los contratos firmados por la Agencia ITRC, indicando para que se efectuaron y su valor.

CONTRATOS SUSCRITOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014			
No.	Tipo de Contrato	Importancia para la Agencia ITRC	Valor del Contrato
1	Prestación de Servicios	Prestar apoyo técnico para realizar las actividades de conservación y custodia de la información documental producida y recibida por la Agencia ITRC, a través de la aplicación de la normatividad vigente, la asistencia a las dependencias y la administración del archivo, con el fin de contribuir a la generación, mantenimiento, acceso y recuperación de información en forma confiable y oportuna	\$ 20.290.801,00
2	Prestación de Servicios	Prestar los servicios de apoyo a la Agencia en la conducción del vehículo asignado y transporte de los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales ITRC, en los términos de oportunidad, seguridad, amabilidad y compromiso que requiera la Agencia	\$ 14.190.048,00
3	Prestación de Servicios	Prestar los servicios de apoyo a la Agencia en la conducción del vehículo asignado y transporte de los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales ITRC, en los términos de oportunidad, seguridad, amabilidad y compromiso que requiera la Agencia	\$ 14.190.048,00
4	Prestación de Servicios	Prestar los servicios de apoyo a la Agencia en la conducción del vehículo asignado y transporte de los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales ITRC, en los términos de oportunidad, seguridad, amabilidad y compromiso que requiera la Agencia	\$ 14.190.048,00
5	Prestación de Servicios	Prestar apoyo a la divulgación de los programas en el área de Comunicaciones y registro de actividades de Community Manager, a través de la administración y manejo de redes sociales y desarrollo de una estrategia de comunicación digital, para la Agencia ITRC	\$ 23.135.666,00
6	Prestación de Servicios	Prestación de servicios a la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC para el soporte y mantenimiento de los portales web con que actualmente cuenta la Agencia y la administración de sus contenidos	\$ 16.413.153,00
7	Arrendamiento	Mediante el presente Contrato, OPAIN en la fecha de suscripción del Acta de Inicio de Explotación Comercial, entregará al ARRENDATARIO la tenencia del Inmueble: Local 107 para ser destinado como Punto de información, difusión, visualización o recepción de quejas y denuncias de conformidad con su competencia y funciones respecto a sus vigiladas DIAN, UGPP y COLJUEGOS, previa la realización de las actividades de la Etapa Previa y de la Etapa de Adecuaciones	\$ 77.560.075,00
8	Suministro	El suministro de combustible para los vehículos oficiales de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC	\$ 6.000.000,00
9	Prestación de Servicios	Contratar la Prestación del Servicio Integral de Aseo General, baños y servicios de Cafetería, incluyendo el suministro de insumos y equipos necesarios, para las dependencias de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC	\$ 20.932.200,00

CONTRATOS SUSCRITOS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014			
No.	Tipo de Contrato	Importancia para la Agencia ITRC	Valor del Contrato
10	Prestación de Servicios	Prestación del servicio de exámenes médicos pre-ocupacionales o de pre-ingreso, periódicos (programados o por cambio de ocupación), y egreso para los funcionarios y contratistas de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC.	\$ 6.183.000,00
11	Prestación de Servicios	Contratar la realización de Estudios de Seguridad a los aspirantes a ser Directivos de la Agencia ITRC, o miembros de la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo, a fin de que se verifique y compruebe el grado de confiabilidad del recurso humano a vincular	\$ 4.802.400,00
12	Compra Venta	Adquirir computadores portátiles livianos para las áreas estratégicas y de apoyo a la misión de la Agencia ITRC	\$ 13.171.266,00
13	Prestación de Servicios	Contratar los servicios de una agencia de viajes legalmente constituida para el suministro de pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales y servicios complementarios, para el desplazamiento de los funcionarios y/o contratistas de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC, en el ejercicio de sus funciones, obligaciones, comisiones de estudios y demás servicios e invitaciones, que así lo exijan	\$ 165.000.000,00
14	Compra Venta	Adquisición de banderas, para el despacho de la Señora Directora General, y demás dependencias de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC	\$ 1.528.880,00
15	Prestación de Servicios	Contratar la Prestación del Servicio FUMIGACIÓN, que permita controlar y mantener libre de insectos, hongos y bacterias en general en las dependencias de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC	\$ 689.040,00
16	Prestación de Servicios	Contratar la póliza de cumplimiento y de responsabilidad civil extracontractual que garanticen la ejecución del Contrato de Arrendamiento No. 007 de 2014 - OP-DC-CA-T-2-0181-13, suscrito entre OPAIN S.A. y la Agencia ITRC	\$ 1.782.960,00
17	Seguros	Contratar el seguro obligatorio de accidentes de tránsito para los vehículos de propiedad o por los cuales sea o llegare a ser legalmente responsable la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC	\$ 1.015.861,00
18	Compra Venta	Expedición y suministro de siete (7) certificados digitales de Función Pública para SIIF Nación y sus correspondientes dispositivos de almacenamiento criptográfico (TOKEN) con vigencia de 1 (un) año	\$ 974.400,00
19	Suministro	Contratar el suministro de papelería, útiles de escritorio y oficina en forma oportuna y adecuada, para que los funcionarios de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC. Puedan desarrollar cabal y eficazmente sus funciones	\$ 9.378.423,00
20	Compra Venta	Adquisición para la U.A.E. Agencia ITRC, de switches de red capa 2 de 48 puertos, para ampliar la capacidad de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones y garantizar así la disponibilidad de los servicios, implementando un sistema redundante que permita la continuidad de los mismos	\$ 14.853.659,00
21	Compra Venta	Adquisición para la U.A.E. Agencia ITRC, de escáneres dúplex de alto rendimiento a color, para apoyar el proceso misional de Gestión del Expediente Digital y demás procesos de apoyo requeridos por la entidad, para asegurar el cumplimiento de sus funciones	\$ 12.758.661,00
22	Prestación de Servicios	Contratar la Prestación del Servicio Integral de Aseo general, baños y servicios de Cafetería, incluyendo el suministro de insumos y equipos necesarios, para las dependencias de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC	\$ 11.927.480,00
Valor total de los contratos del primer semestre de la vigencia 2014			\$ 450.968.069,00

4. Gestión Misional

La gestión misional de la Agencia se desarrolla a través de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias y de la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo, a continuación se explica la labor más relevante realizada por esas dependencias.

4.1. Fallos de primera y segunda instancia.

La Subdirección de Investigaciones Disciplinarias profirió durante el primer semestre del año 2014 dieciocho (18) fallos disciplinarios respecto de funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, cinco (5) de ellos absolutorios, doce (12) sancionatorios y uno (1) de carácter mixto.

En la tabla que sigue se resume lo enunciado.

FALLOS DISCIPLINARIOS POR ENTIDAD PROFERIDOS POR LA AGENCIA ITRC				
ENTIDAD	Nº DE FALLOS ABSOLUTORIOS	Nº DE FALLOS SANCIONATORIOS	Nº DE FALLOS MIXTOS	Nº DE FALLOS CONFIRMADOS POR SEGUNDA INSTANCIA
DIAN	5	12	1	5
UGPP	0	0	0	0
COLJUEGOS	0	0	0	0
TOTAL	5	12	1	5
Observaciones	- Pendientes de decisión en segunda instancia tres (3) casos. - No se interpuso recurso de apelación en nueve (9) casos. - Un fallo de segunda instancia confirmó pero modificó la sanción impuesta			

En lo atinente a las entidades UGPP y COLJUEGOS, se debe resaltar que al cierre del primer semestre del año en curso no se habían proferido fallos disciplinarios contra servidores públicos de esas organizaciones, no obstante se están adelantando algunos procesos disciplinarios.

A continuación se detallan los doce (12) fallos sancionatorios emitidos por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias de la Agencia ITRC, entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2014:

DESCRIPCIÓN DE LOS FALLOS DISCIPLINARIOS SANCIONATORIOS PROFERIDOS POR LA AGENCIA ITRC	
ENTIDAD	TIPO DE SANCIÓN IMPUESTA
DIAN	Once (11) destituciones con inhabilidad general para ejercer cargos públicos
	Una (1) suspensión e inhabilidad especial
UGPP	0
COLJUEGOS	0

4.2. Inspecciones.

En cumplimiento de los objetivos misionales de la Agencia ITRC y de acuerdo a las iniciativas definidas para el primer semestre, en la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo -SAGR, se comenzó la ejecución de diez (10) inspecciones, un 100% más de las ejecutadas en el semestre anterior.

Para tal efecto, se ajustó la distribución de las cargas de trabajo y con una optimización del equipo humano disponible y una simplificación sistemática de procedimientos, se terminaron nueve inspecciones (90%), tres por cada entidad objeto de inspección (DIAN, UGPP y COLJUEGOS), y se encuentra en ejecución una más (10%) en la DIAN, cuyo inicio se aplazó a mediados de semestre por su complejidad y por conformación del equipo de inspección, conforme a las vacaciones causadas a la fecha.

Por esta misma razón, y la complejidad de las pruebas, además de las actividades de gestión de la calidad de los informes de inspección, las diez inspecciones fueron reprogramadas con algunos desplazamientos en los periodos de ejecución, y actualmente están pasando por un proceso de revisión para asegurar que el contenido de los informes esté conforme con los estándares de auditoría. Para este efecto, en el mes de junio de 2014 se contó con la Asesoría de la Oficina de Asistencia Técnica del Tesoro de los Estados Unidos -OTA, cuyas recomendaciones a los hallazgos obtenidos en cinco de las nueve inspecciones se están aplicando.

Tres de las inspecciones son de carácter específicamente tecnológico y las mismas, se desarrollaron sólo con un inspector por entidad y un líder, lo que extendió en tiempo su ejecución y la generación de informes.

En tal sentido, los informes que se tenían previstos entregar en junio de 2014, serán entregados a las entidades entre julio y agosto, pero en comparación con el semestre anterior, se tiene el valor agregado que en lugar de un informe, se hará entrega de tres informes por entidad, y cuatro en caso de la DIAN por su tamaño y complejidad.

De forma simultánea a la ejecución de las inspecciones, la SAGR realizó en el primer semestre el diagnóstico anual de riesgos para cada entidad, ejecutando las actividades de análisis de tendencias, macroevaluación con los directivos de las entidades, visitas de campo y microevaluación de riesgos para los asuntos seleccionados. Los riesgos se priorizaron a partir del análisis de información de peticiones, quejas reclamos, denuncias, tendencias de casos investigados y sancionados disciplinariamente, riesgos de gestión identificados en auditorías, informes de órganos de control y oficinas de control interno, y de las necesidades expresadas por los directivos de las entidades auditadas.

Producto de esta actividad, se generó el segundo **Programa Anual de Inspecciones PAI 2014-2015**, en el cual se incluyeron catorce inspecciones a ejecutar. El PAI 2014-2015, se encuentra publicado en la página web de la Agencia ITRC y fue socializado con los máximos directivos de las tres entidades objeto de inspección.

En desarrollo de las actividades definidas como estratégicas, durante este semestre se realizó la publicación del **Sistema de Prevención del Fraude y la Corrupción -SPFC**, siendo esta una herramienta de gestión pública, que tiene como finalidad alertar a las entidades, para que aseguren sus procesos, a través de una muestra los riesgos de gestión más frecuentes que se presentan en las entidades que administran ingresos de la Nación, al igual que los riesgos de fraude y corrupción, así como información relevante sobre los comportamientos y tendencias de hechos de corrupción y fraude. La publicación está disponible en la página web de la entidad y es el resultado del análisis de información considerada de interés en prevención, cuya fuente son los informes de las auditorías realizadas durante el año 2013, y de las investigaciones adelantadas por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias de la Agencia ITRC.

De igual forma con la finalidad de promover la consolidación de la transparencia y la aplicación de buenas prácticas para el buen gobierno del recaudo, se generó un **Informe de políticas y recomendaciones** al Ministro de Hacienda y Crédito Público, que incluye un diagnóstico general de fallas que afectan la gobernanza de las entidades inspeccionadas, identificando problemas de implementación de políticas públicas relevantes para la prevención de la corrupción, fallos institucionales y las implicaciones que tienen frente al

fraude y la corrupción, sugiriendo la participación del Ministerio de Hacienda en mejoras sobre las entidades auditadas a partir del uso del control de tutela sobre estas. Adicionalmente se realizaron mesas de acompañamiento técnico con el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con el fin de fortalecer las capacidades institucionales de las entidades inspeccionadas para la definición e implementación de Políticas de Seguridad de la Información.

5. Cultura de Gestión de Calidad.

5.1. Avances en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

La UAE Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales está consolidando una Cultura de Gestión de la Calidad que le permita suministrar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes y mejorar su desempeño.

Bajo esa perspectiva se han llevado a cabo diferentes actividades para garantizar la implementación óptima del Sistema de Gestión de Calidad SGC, el cual, valga la pena decir, hace parte del Sistema Integrado de Gestión –SIG adoptado en la Entidad mediante la Resolución 208 de 2013.

Los logros más importantes alcanzados en este sentido durante el primer semestre del año son:

1. Dentro de los once (11) procesos de la Agencia se han evaluado, validado y corregido los ochenta y cinco (85) procedimientos institucionales, y se han aprobado y codificado dentro del Sistema Integrado de Gestión -SIG un total de sesenta y siete (67) procedimientos con sus respectivos formatos, manuales y guías.
2. Se culminó el proceso de automatización del Sistema Integrado de Gestión en la herramienta Forest BPMS y se capacitó al equipo de facilitadores de calidad en el uso de la misma por parte de la empresa Macroproyectos S.A., se tiene previsto que el aplicativo entre en producción total para el mes de agosto del año 2014.
3. Los líderes de las dependencias de la Entidad han revisado los procesos y procedimientos a cargo aprobados dentro del SIG y han solicitado a la Oficina Asesora de Planeación actualizaciones a los mismos en algunos casos; además, han adelantado sensibilizaciones en cada una de sus áreas para socializar los procesos y procedimientos aprobados en el SIG.

En el segundo semestre del año la Oficina Asesora de Planeación continuará con la revisión y aprobación de los procesos y procedimientos institucionales, la sensibilización de los servidores públicos de la Entidad en temas de calidad y garantizará la entrada en operación de la herramienta Forest BPMS para asegurar el adecuado desarrollo y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, entre otros.

Con el desarrollo de estas labores propendemos porque la Entidad optimice su desempeño y la capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

6. Alianzas estratégicas para el logro de la misión.

La Agencia ITRC ha iniciado acercamientos y entablado diálogos con distintas entidades públicas y privadas, nacionales y extranjeras, para llegar a suscribir alianzas estratégicas, convenios y acuerdos de cooperación, que faciliten el intercambio de información y buenas prácticas que generen valor agregado a la Entidad y optimicen su labor para cumplir la misión que le ha sido asignada por el Gobierno Nacional.

De ahí que, en razón a las funciones de la Entidad, las principales organizaciones con las cuales la Agencia ITRC desea efectuar alianzas estratégicas sean:

DIAN	OTA (Office of Technical Assistance)	Policía Nacional	ASOBANCARIA	Embajada de los Estados Unidos
COLJUEGOS	Procuraduría General de la Nación	UIAF	ANDI	Embajada del Reino Unido de la Gran Bretaña
UGPP	Fiscalía General de la Nación	Registraduría Nacional del Estado Civil	CONFECÁMARAS	Embajada de Francia
TIGTA (Treasury Inspector General for Tax Administration)	Contraloría General de la República	Superintendencias	Cámara de Comercio de Bogotá	Catastro Distrital
Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero	FENALCO	USAID (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Regional)	ONU	Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia
OPAIN S.A.	FECEAZAR	ANI Agencia Nacional de Inteligencia	INTERPOL	Corporación Transparencia por Colombia

En la vigencia 2013 y el primer semestre del año 2014, se diseñaron y pusieron a consideración de la DIJIN, de la Superintendencia Nacional de Salud, del CIFIN y de la Cámara de Comercio de Bogotá los proyectos de convenios interadministrativos para concretar las alianzas estratégicas con estas cuatro organizaciones.

7. Servicio al ciudadano

Dialogo y construcción conjunta de la rendición de cuentas a la ciudadanía.

7.1. Explicación del procedimiento de desarrollo y construcción de la rendición de cuentas institucional.

La Alta Dirección de la Agencia ITRC ha venido participando de manera activa desde el año 2013 y en lo corrido de la vigencia 2014 en los eventos y actividades que ha organizado el Departamento Administrativo de la Función Pública alrededor del tema de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, así mismo, ha asistido a los Encuentros Sectoriales de Servicio al Ciudadano realizados por la Fiduprevisora, la Superintendencia Financiera de Colombia y la Contaduría General de la Nación.

Estos ejercicios motivaron la realización de mesas de trabajo en la Entidad las cuales permitieron, entre otros, formular la Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2014 cuyo objetivo principal es Fomentar una cultura de rendición de cuentas a la ciudadanía en los empleados de la UAE Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales –ITRC.

De igual manera la Agencia, tal como se señala en el Documento CONPES 3654 de 2010, desea que la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía se convierta en un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de nuestra gestión (planeación, presupuestación, ejecución, seguimiento y evaluación).

Es por eso que deseamos despertar el interés de los ciudadanos y organizaciones en nuestro ejercicio de rendición de cuentas, para ello, hemos implementado una serie de herramientas que permitan el intercambio de información con la comunidad, las cuales se describen a continuación.

7.2. Medios disponibles para desarrollar y construir en doble vía la rendición de cuentas.

Los medios que la Agencia ha dispuesto para desarrollar y construir la rendición de cuentas con su colaboración son los siguientes:

En el Sitio Web Institucional www.itrc.gov.co

- ☎ Se habilitó un ícono de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía en el que se pueden consultar los reportes semestrales de información útil a la comunidad, los cuales a su vez, podrán ser comentados por la ciudadanía, para conocer sus necesidades y sugerencias sobre la información presentada, el lenguaje utilizado, y demás aspectos relacionados con la audiencia de rendición de cuentas.
- ☎ Buzón de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía oficinaplaneacion@itrc.gov.co, a través del cual la ciudadanía puede exponer las necesidades, observaciones y sugerencias que tenga frente a la gestión de la Entidad u otros aspectos que sean de su interés.
- ☎ Canal que permite interactuar en línea con la ciudadanía para conocer sus expectativas, necesidades, observaciones o sugerencias sobre el quehacer institucional.

En la Agencia ITRC garantizamos que sus aportes serán valorados y considerados para mejorar continuamente nuestro proceso de rendición de cuentas y ofrecerle un mejor servicio.

7.3. Interposición de quejas, reclamos y denuncias

Si desea interponer una queja, reclamo o denuncia, contra un servidor público de la DIAN, de la UGPP o de COLJUEGOS, lo invitamos a contactarnos a través de los siguientes canales:

- ☎ Buzón de correo contactenos@itrc.gov.co
- ☎ Formulario de contacto <http://www.itrc.gov.co/ciudadano.html>
- ☎ Línea gratuita nacional 018000 123 00 4
- ☎ Telefónicamente PBX: 3770400 Exts. 1010, 1023 y 1025
- ☎ Próximamente tendremos un punto de atención directamente en el muelle internacional del Aeropuerto El Dorado en Bogotá.

8. Planes

En cumplimiento a lo estipulado en la Ley 152 de 1994 y en el Decreto 2482 de 2012, la Agencia ITRC, formuló el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2013 (antes Plan de Desarrollo Administrativo).

8.1. Plan estratégico

El Plan Estratégico Institucional fue aprobado en Comité de Dirección del 24 de abril de 2013. Invitamos a conocerlo en nuestra página Web en el vínculo <http://itrc.gov.co/documentos/pei2013-2018.pdf>.

El nivel de cumplimiento del Plan con corte a 30 de junio de 2014 fue del 73%. Para conocer detalladamente los resultados invitamos a consultar el reporte consolidado en la siguiente ruta de nuestra Página Web <http://itrc.gov.co/direccionamiento.html> en la sección Informes.

8.2. Plan de acción MIPG

El Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (antes Plan Nacional de Desarrollo) fue aprobado en Comité de Dirección del 14 de enero de 2014. Invitamos a consultarlo en nuestra página Web en el link <http://itrc.gov.co/documentos/pamipg2014.pdf>.

El nivel de cumplimiento del Plan de Acción MIPG con corte a 30 de junio de 2014, fue del 100%. Para mayor información solicitamos visitar la sección Informes de nuestra Página Web <http://itrc.gov.co/direccionamiento.html>.

8.3. Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

En cumplimiento a lo previsto en el Capítulo Sexto de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012, en la Agencia ITRC se elaboró de manera participativa con cada una de las áreas de la Entidad el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014, el cual se encuentra disponible en la página Web en el link <http://itrc.gov.co/documentos/pacac2014.pdf>.

El nivel de cumplimiento del Plan Anticorrupción con corte a 30 de mayo de 2014, fue del 98%, para ahondar sobre el particular por favor visitar el siguiente vinculo de nuestra página Web <http://itrc.gov.co/documentos/spacen-may-2014.pdf>.

Sus comentarios o sugerencias frente a los planes descritos serán de mucha ayuda para construir de manera conjunta nuestro proceso de planeación, contáctanos a través de nuestra línea telefónica 3770400 Ext. 1003 y 1011, correo electrónico: oficinaplaneacion@itrc.gov.co.

Consolidó:

Oficina Asesora de Planeación

Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC.

Bogotá, Julio 25 de 2014.

Reporte de Información Útil a la Ciudadanía

Datos de Contacto Agencia ITRC

Dirección: Calle 93B N° 16-47 Piso 5°

Conmutador 3770400

Dirección General Ext. 1002

Oficina Asesora de Planeación Ext. 1003

Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo Ext. 1040

Subdirección de Investigaciones Disciplinarias Exts. 1023-1021

Secretaría Técnica Disciplinaria Exts. 1025



@AgencialTRC

contactenos@itrc.gov.co

oficinaplaneacion@itrc.gov.co

www.itrc.gov.co

Julio de 2014

Bogotá D.C - Colombia