

# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## 2017-4

Octubre 01 a 31 de diciembre de 2017

SECRETARÍA GENERAL  
Bogotá D.C  
Enero 2018

## PRESENTACIÓN

1

La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales a través de la Secretaría 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 de atención al ciudadano, en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de la vigencia 2017, 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.

Éste 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 cuarto 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 el servicio prestado a la población atendiendo a los principios de prontitud y efectividad.

## GLOSARIO

- **Concepto<sup>2</sup>:** Opinión, apreciación o juicio que, por lo mismo, se expresa en términos de conclusiones, sin efecto jurídico directo sobre la materia de que trata, que sirve como simple elemento de información o criterio de orientación.
- **Consulta:** Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada.
- **Derecho de Petición<sup>3</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.

<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 de 22 de abril de 2010, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera. Ponente: Rafael E. Ostau de Lafont No. 11001 0324 000 2007 00050 01

<sup>3</sup> Sentencia C-951 de 2014

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución 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 con las entidades dedicadas a su protección o formación<sup>4</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: 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>5</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>4</sup> Ley 1755 de 2015

<sup>5</sup> Resolución 287 de 2016.

- **Queja<sup>6</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>7</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:

- ❖ **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 Telefónico:** Línea Nacional Gratuita 01 8000 123 004 o PBX 390 7000.
- ❖ **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).
- ❖ **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).
- ❖ **Correo electrónico:** [contactenos@itrc.gov.co](mailto:contactenos@itrc.gov.co).
- ❖ **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano:** Es un espacio que permite a las Entidades Públicas del Orden Nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Ibid.

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.

- ❖ **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.
- ❖ **Redes Sociales:** Se encuentran disponibles en Facebook y Twitter para los usuarios en las siguientes direcciones: <https://www.facebook.com/agenciaitrc/> y @agenciaitrc.

### ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General, como líder del procedimiento en la recepción, direccionamiento, trámite y respuesta de quejas, reclamos, sugerencias 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 pretende identificar los aspectos sobre los que las diferentes áreas deben mejorar en relación con la atención al ciudadano; No se establece 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 interese las relaciones intuitu personae que se establecen 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 Secretaria General cuando se desea presentar de manera verbal o se radique en el punto de correspondencia.

Se establecieron como criterios de medición, la calidad en el servicio, –el tiempo de respuesta o de espera, la actitud o disposición del personal en la atención, la comunicación presencial prestada por el área y el conocimiento y dominio sobre los temas por parte de los servidores, así como la posibilidad por parte de la ciudadanía de generar comentarios adicionales, dicha encuesta se evaluará en el acápite de sugerencias y se entenderá como insumo para el presente informe.

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el cuarto trimestre 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:**

**a) Derechos de Petición.**

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	TERMINO LEGAL	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA O PETICIÓN	DEPENDENCIA
09/10/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	15	Correo Electrónico	26/10/2017	12 días hábiles	Determinar los proyectos incluidos en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional (BPIN) para los proyectos o programas cuya unidad ejecutora sea la Agencia ITRC.	OAJ
11/10/2017	Correspondencia	Derecho de Petición	15	SIGII	31/10/2017	13 días hábiles	Aclaración de petición sobre costos por reposición en caso de pérdida o extravió de tarjeta magnética de ingreso a la Entidad.	SG
15/12/2017	Correspondencia	Derecho de Petición	15	SIGII	22/12/2017	5 días hábiles	Deuda presunta ESAP	SG-TH

El promedio de respuesta en la atención de los derechos de petición es de 10 días, sin exceder el término legal de 15 días.

En relación con el canal de ingreso se identificó que el preferido por los usuarios es el canal de correspondencia y que la Entidad prefiere dar respuesta a través del canal de correspondencia oficial-Sistema de Gestión Integral del Inspector (SIGII)- sin que descarte el uso del correo electrónico como medio de respuesta.

**b) Copias**

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	TERMINO LEGAL	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO	DEPENDENCIA
18/10/2017	Correo electrónico	Copias	10	01/11/2017	SIGII	25/10/2017	5 días hábiles	Copias de proceso disciplinario para atender orden judicial	SG

20/10/2017	Correspondencia	Copias	10	03/11/2017	SIGII	3-2017-007210	4 días hábiles	Copias de proceso disciplinario para atender orden judicial	OAJ
------------	-----------------	--------	----	------------	-------	---------------	----------------	---	-----

El promedio de respuesta en la atención de las copias es de 4,5 días, sin superar el término legal cual es de 10 días.

### c) Consultas

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	TERMINO LEGAL	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO	DEPENDENCIA
28/11/2017	Correo electrónico	Consulta	30	15/01/2018	Correo Electrónico	19/12/2017	14 días hábiles	Indicadores de Sanciones a los funcionarios públicos vs denuncias recibidas en la ITRC <sup>8</sup> .	OAP
22/12/2017	Correspondencia	Consulta	30	07/02/2018	SIGII	28/12/2017	3 días hábiles	concepto sobre pago de incapacidades	OAJ

En el trimestre reportado se recibieron (2) solicitudes de consulta en el mes de noviembre y diciembre de 2017, el término promedio de respuesta fue de ocho punto cinco (8.5) días hábiles.

Se pudo identificar que el canal de ingreso preferido por los usuarios en la radicación es el correo electrónico e igualmente que la Entidad envía las respuestas a través del correo electrónico, así mismo se verificó que contrariamente a los informes pasados, en donde únicamente la Oficina Asesora Jurídica da respuestas a consultas, en el presente la Oficina Asesora de Planeación también generó una respuesta.

### d) Peticiones de acceso a información.

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	TERMINO LEGAL	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO	DEPENDENCIA
-------	------------------	------	---------------	----------------------	----------------	--------------------	---------------------	--------	-------------

<sup>8</sup> La consulta fue presentada al correo [rendiciondecuentas@itrc.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@itrc.gov.co) que administra la Oficina Asesora de Planeación, para recibir respuesta durante la Rendición de Cuentas de la Agencia ITRC de la vigencia 2017, información que fue suministrada por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias.

23/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	06/09/2017	Correo electrónico	30/11/2017	68 días hábiles <sup>9</sup>	Información Exógena 2016	SG-PFG
28/09/2017	Correspondencia	Solicitudes de información	10	12/10/2017	SIGII	04/10/2017	4 días hábiles	Costos por reposición en caso de pérdida o extravió de tarjeta magnética de ingreso a la Entidad	SG
28/12/2017	Correspondencia	Solicitudes de información	10	12/01/2018	SIGII	29/12/2017	1 día hábil	Información relacionada con SU 377/2014 sobre planta y manual de funciones.	SG-TH

En el trimestre reportado, relaciona una con término de vencimiento en el mes de octubre.

El promedio de respuesta en la atención de solicitudes de acceso a la información es de (2,5) días, sin superar el término legal de 10 días.

Es importante mencionar que una solicitud fue radicada en el trimestre pasado, pero reportada su respuesta en el presente trimestre, es necesario afirmar que sobre la solicitud se siguió el trámite previsto en la Ley, informando a la peticionaria sobre la necesidad de requerir información adicional a quien para dar respuesta integral a su petición.

Se pudo verificar que la Secretaria General a través de sus diferentes procesos atiende en su totalidad las solicitudes de acceso a la información.

### 1.2 Quejas:

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	TERMINO LEGAL	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO	DEPENDENCIA
-------	------------------	------	---------------	----------------------	----------------	--------------------	---------------------	--------	-------------

<sup>9</sup> La solicitud fue radicada en el tercer trimestre del 2017, en el mentado informe se detalló la fecha de ingreso, así mismo se informó que la petición se encontraba en espera de respuesta por parte de la DIAN. Se reiteró la Solicitud de respuesta a la DIAN el 08 de noviembre 2017, informando a la peticionaria de tal reiteración el 10 de noviembre, una vez se recibió la información por parte de la Entidad correspondiente, se dio respuesta definitiva a la peticionaria, en la fecha que se registra.

28/09/2017	Correspondencia	Queja	15	20/10/2017	SIGII	08/11/2017	27 días hábiles <sup>10</sup>	Retraso en el pago de obligaciones fiscales	SG
29/10/2017	Canal Virtual PQRS y Denuncia	Queja	15	21/11/2017	SIGII	31/10/2017	2 días hábiles	Cobros no justificados de valores sobre bolsas plásticas.	OAJ <sup>11</sup>
29/11/2017	Correspondencia	Queja	15	21/12/2017	SIGII	15/12/2017	11 días hábiles	Compulsa de copias dentro de proceso disciplinario, presunta violación reserva procesal	SG-CDI
01/12/2017	Correspondencia	Queja	15	22/12/2015	SIGII	05/12/2017	3 días hábiles	Presunto abuso del cargo. <sup>12</sup>	SG-CDI

El promedio de respuesta en la atención de las quejas es de diez puntos cinco (10,5) días, sin superar el término legal cual es de 15 días. Se pudo identificar que el canal de ingreso preferido por los usuarios es el físico en el área de correspondencia.

### 1.3 Reclamos:

No	FECHA	CANAL DE INGRESO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA O PETICIÓN

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

### 1.4 Sugerencias

<sup>10</sup> Las actuaciones iniciaron con informe de servidor público, posteriormente se realizaron las actuaciones necesarias para conjurar la situación que originó el mentado informe y se produjo por parte de esta dependencia manifestación de impedimento que fue aceptado por la Dirección General y por ello la queja fue reasignada a la OAJ de la Entidad.

<sup>11</sup> La queja se presentó contra establecimiento comercial, fue remitida por competencia a la DIAN.

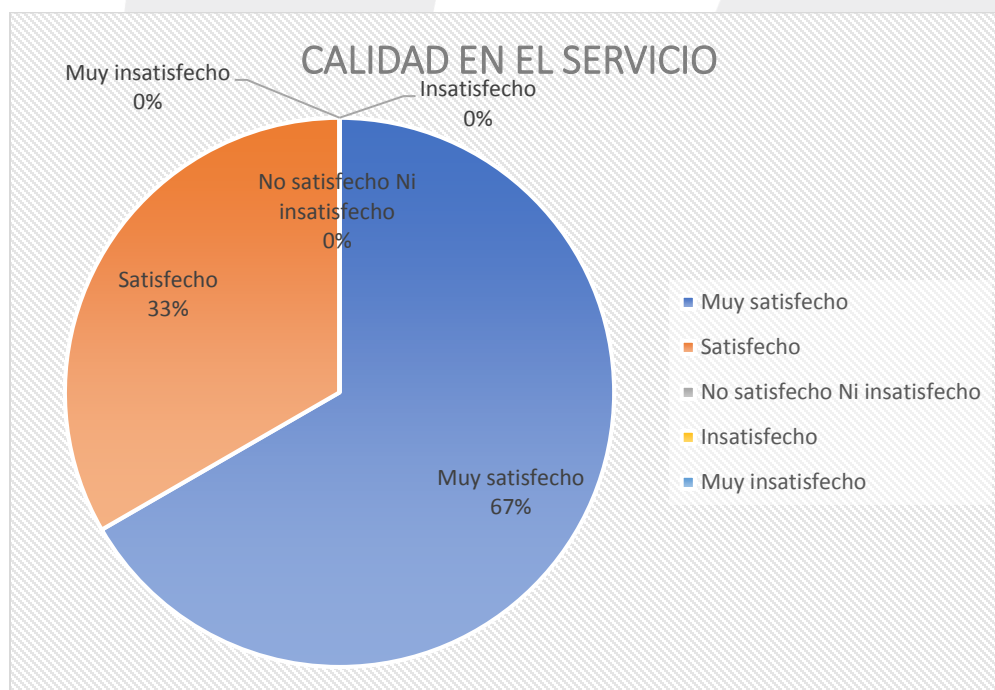
<sup>12</sup> La queja se presentó contra funcionario de la POLFA por ello fue remitido por competencia a la Policía Nacional para la investigación respectiva.

Aun cuando el objetivo de la encuesta para la medición en la satisfacción se ha generado para todas las áreas, cierto es que, la atención principal se brinda por parte de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias como área misional. De igual manera, que para el trimestre reportado muchas de las personas a las que se les entregó el formato, o bien, no lo diligenciaron o decidieron no entregarlo.

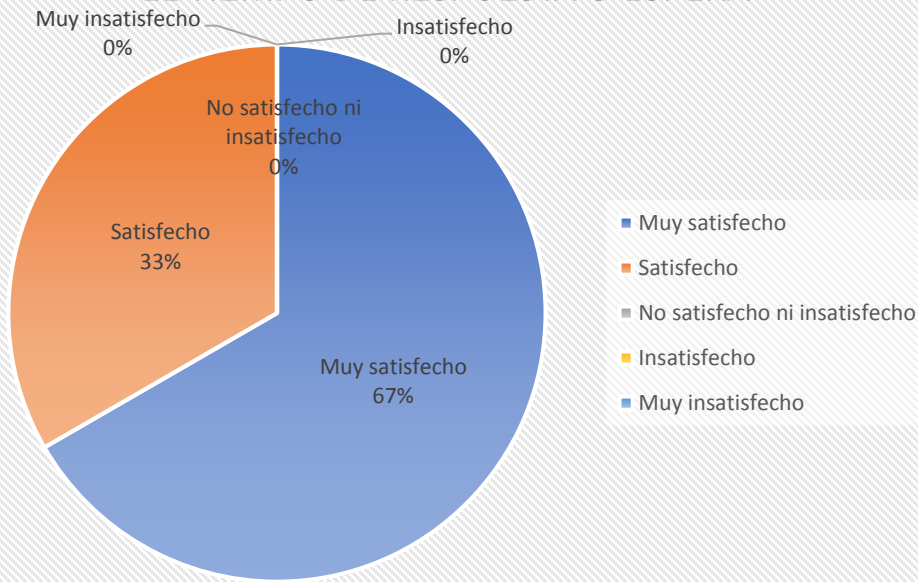
En el presente acápite se referencian los resultados de las Encuestas de Satisfacción en la Prestación del Servicio, así:

### SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS

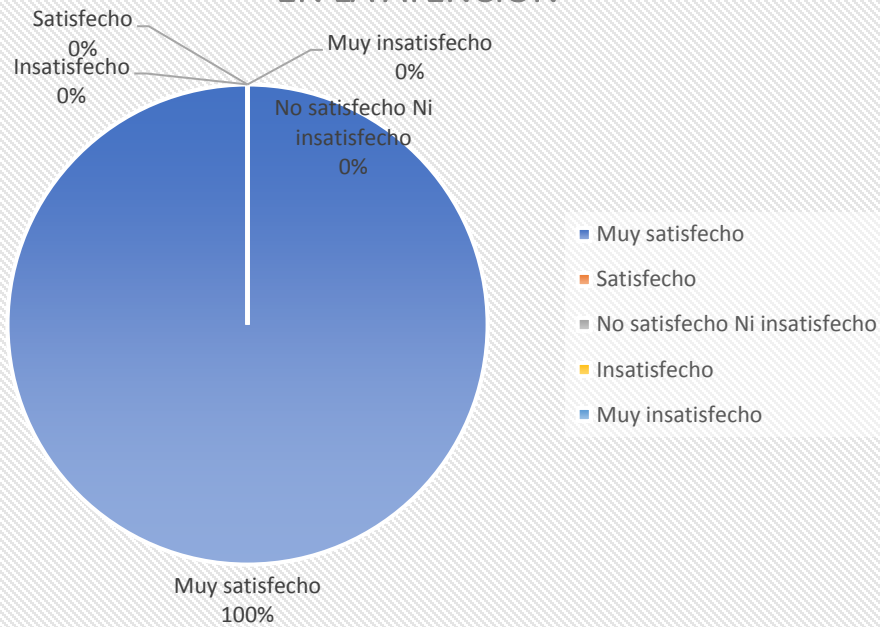
En el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2017, tres (3) ciudadanos fueron encuestados, a los que se les preguntó sobre la atención recibida por parte de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias, obteniendo los siguientes resultados:

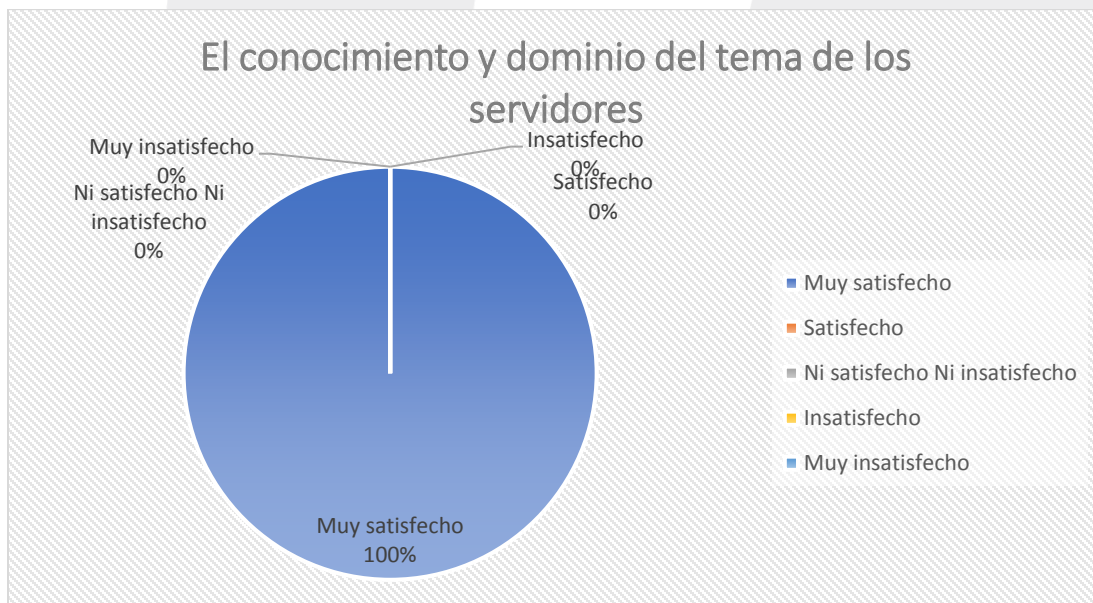
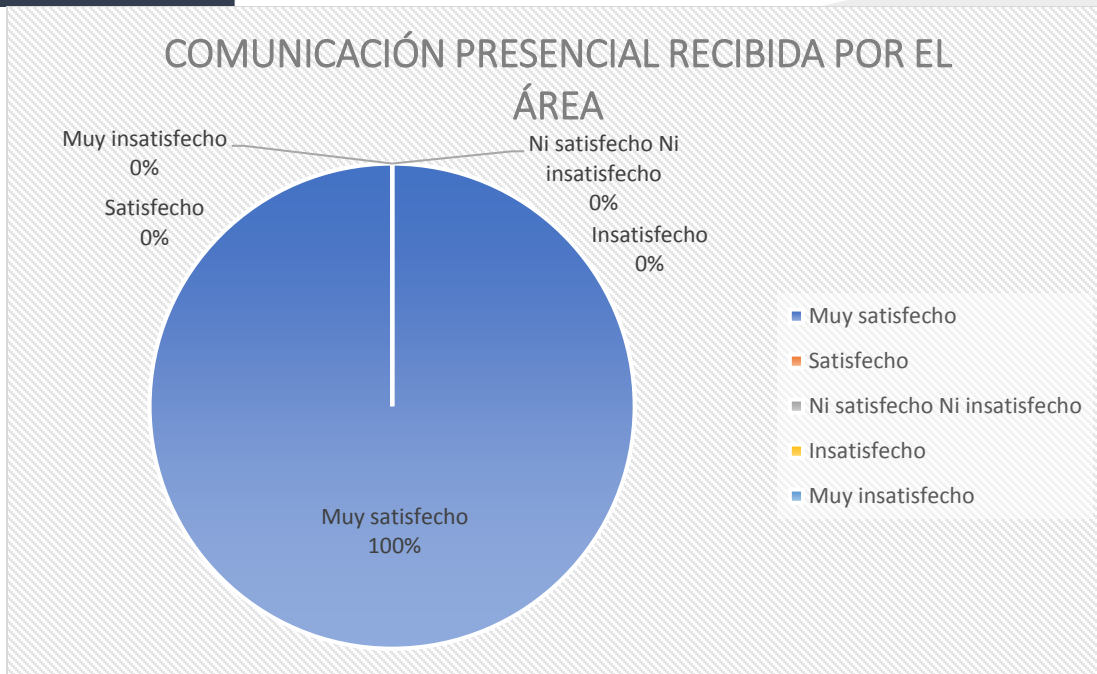


## EL TIEMPO DE RESPUESTA O ESPERA



## LA ACTITUD O DISPOSICIÓN DEL PERSONAL EN LA ATENCIÓN





- En relación con la calidad del servicio: el 67% que corresponde a dos (2) ciudadanos estuvieron muy satisfechos y el 33% que corresponde a un (1) ciudadano quien estuvo satisfecho.

- En relación con el tiempo de respuesta: el 67% que corresponde a dos (2) ciudadanos estuvieron muy satisfechos y el 33% que corresponde a un (1) ciudadano quien estuvo satisfecho.
- En relación con la actitud y disposición del personal en la atención: el 100% que corresponde a tres (3) ciudadanos estuvieron muy satisfechos.
- En relación con la comunicación presencial recibida en el área: el 100% que corresponde a tres (3) ciudadanos estuvieron muy satisfechos.
- En relación con el conocimiento y dominio del tema recibida en el área: el 100% que corresponde a tres (3) ciudadanos estuvieron muy satisfechos.

Vale la pena mencionar que en el recuadro de observaciones se incluyó el siguiente texto: *“pueden mejorar (sic) frente al tiempo de espera”*, por ello se correrá traslado de dicha sugerencia a la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias con la finalidad de mejorar la atención, en lo que corresponde al tiempo de espera en los servicios que presta dicha área.

### SECRETARIA GENERAL

En el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2017, un (1) ciudadano fue encuestado, a los que se les preguntó sobre la atención recibida por parte de la Secretaria General, obteniendo los siguientes resultados:

- En relación con la calidad del servicio: el ciudadano encuestado estuvo muy satisfecho.
- En relación con el tiempo de respuesta: el ciudadano encuestado estuvo muy satisfecho.
- En relación con la actitud y disposición del personal en la atención: el ciudadano encuestado estuvo muy satisfecho.
- En relación con la comunicación presencial recibida en el área: el ciudadano encuestado estuvo muy satisfecho.
- En relación con el conocimiento y dominio del tema recibida en el área: el ciudadano encuestado estuvo muy satisfecho.

- 2. Servicios sobre los que presente el mayor número de quejas y reclamos:** Al analizar los datos suministrados, se pudo evidenciar que dos de las quejas fueron remitidas a otras entidades y los dos restantes responden a presunto incumplimiento en las funciones de nuestros servidores, así como a presunta violación de reserva procesal, las mismas hacen parte hoy de procesos disciplinarios.
- 3. Tiempo de respuesta en las solicitudes:** La Entidad da respuesta a las solicitudes en menor tiempo del máximo establecido por la Ley, para todos los tipos documentales, de esta manera se demuestra celeridad al interior de la Agencia en el trámite de atención a solicitudes.
- 4. Número de solicitudes que hayan sido trasladadas a otra institución.** Se trasladaron dos (2) quejas, una con destino a la Policía Nacional teniendo en cuenta la competencia de esta para investigar a sus servidores y otra a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) debido a la infracción denunciada.
- 5. Número de solicitudes en los que se negó el acceso a la información:** Respecto de las solicitudes que fueron clasificadas en esta tipología se pudo evidenciar que, en las mismas, aun cuando en algunos casos se trataba de información sensible y/o reservada, no existió por parte de las dependencias restricciones, teniendo en cuenta que las peticiones se elevaron por los mismos dueños de la información o por autoridades en ejercicio de sus funciones.
- 6. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Entidad<sup>13</sup>.**

No se presentaron recomendaciones que puedan encajarse en esta tipología.
- 7. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública<sup>14</sup>.**

No se presentaron recomendaciones que puedan encajarse dentro de este ítem durante el periodo reportado.
- 8. Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles<sup>15</sup>.**

<sup>13</sup> Criterio incluido en el presente informe de acuerdo con el Plan de Mejoramiento del FURAG aprobado en el mes de junio por el Comité de Dirección.

<sup>14</sup> Ibidem.

<sup>15</sup> Ídem

No se presentaron recomendaciones que puedan encajarse dentro de este ítem durante el periodo reportado.

### 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 a la información de la Entidad. Se relacionó toda la documentación pertinente, centralizando la misma a través de la Secretaria General.
- La Agencia ITRC atiende los principios inspirados en la atención al servicio del ciudadano y presta sus servicios garantizando el acceso a los medios de información, logrando con ello efectividad en el compromiso adquirido dentro del Plan Anticorrupción, generando confianza hacia la ciudadanía en el trámite de sus peticiones.
- Dentro del cuarto trimestre del año 2017, se pudo evidenciar que la Entidad en general dio respuesta en los términos legales a las peticiones realizadas por otras entidades, los servidores públicos y la ciudadanía en general.
- En el año 2018 la Secretaria General evaluará la posibilidad de implementar las encuestas en otros medios de comunicación con la ciudadanía que permitan tener un criterio objetivo sobre la calidad en nuestro servicio. Adicionalmente, modificará el formato de encuesta teniendo en cuenta la necesidad de establecer la fecha de entrega de la información, para el reporte a la información con destino a la Secretaria 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.