



# INFORME CUARTO TRIMESTRE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

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

Calle 93B No. 16-47 Piso 5

PBX: 3907000

[contactenos@itrc.gov.co](mailto:contactenos@itrc.gov.co)

**1. PRESENTACIÓN**

**2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y ATENCIÓN POR  
CANALES.**

**3. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SECRETARÍA  
GENERAL - ITRC**

**4. PERCEPCIÓN CIUDADANA**

**5. PLAN DE ACCIÓN**

**6. CONCLUSIONES**

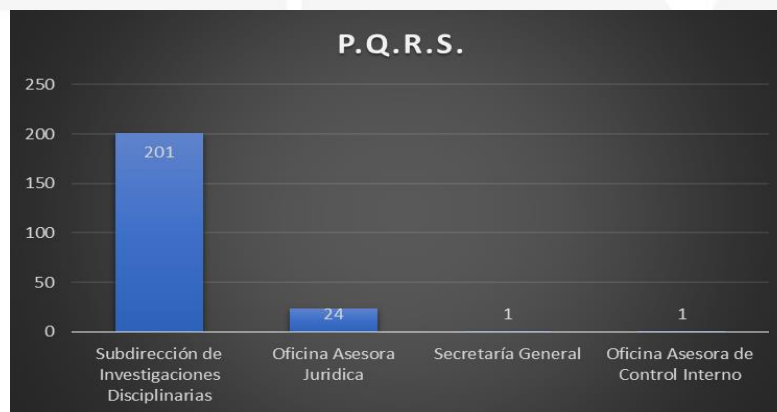
**7. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO  
DISCIPLINARIO**

## 1. PRESENTACIÓN.

El presente informe tiene como objetivo mostrar y resaltar las actividades realizada a través de la Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2018.

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

Encontramos que, durante el cuarto trimestre del año 2018 se recibieron en general 227 escritos considerados peticiones, quejas y reclamos (PQRS), información reportada por las diferentes dependencias de la Entidad, a través de los canales de comunicación que se tienen implementados en las diferentes áreas y dependencias de la Agencia, en este trimestre la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias recibió 201 peticiones; la Oficina Asesora Jurídica 24; la Secretaría General 1 y la Oficina Asesora de Control Interno 1.



En este informe se consolida de acuerdo con las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias presentadas en las diferentes dependencias de la Agencia ITRC durante el cuarto trimestre del 2018, discriminadas por modalidad; así mismo, se realiza una medición promedio sobre el tiempo de respuesta de acuerdo con los términos legales, identificando los principales asuntos objeto de PQRS 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.

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

A lo largo del cuarto trimestre de 2018, se ha 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 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 y de encuestas en fortalecer los procedimientos para un continuo mejoramiento que ayude a resolver las inquietudes presentadas por los ciudadanos, ejemplo de ello es que durante el cuarto trimestre de 2018, se recaudaron 57 encuestas de satisfacción en la prestación del servicio de personas que visitaron la Entidad y que voluntariamente accedieron a llenar en forma total o parcial el formato dispuesto por tal fin.

De igual forma se realizó un monitoreo de los distintos canales dispuestos por la Entidad, en este orden, son:

- ✚ Canal Escrito: Punto de Recepción de Correspondencia, ubicado en la calle 93B Nro. 16-47 primer piso de la ciudad de Bogotá, atendido en jornada continua de 8:00 a 5:00 pm.
- ✚ Canal telefónico: La Entidad cuenta con la línea 01 8000 123 004 o el PBX 3907000.
- ✚ 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 electrónico [contactenos@itrc.gov.co](mailto:contactenos@itrc.gov.co)
- ✚ Chat: disponible en <http://www.itrc.gov.co/itrc/chat1.html> de lunes a viernes de 10:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm.
- ✚ Correo electrónico: La Entidad cuenta con el correo electrónico [contactenos@itrc.gov.co](mailto:contactenos@itrc.gov.co).

- ✚ Punto presencial de atención al ciudadano: Ubicado en la Calle 93B No. 16-47 quinto piso Bogotá, que atiende en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua. Es de anotar que el mes de diciembre por motivo de remodelación en la recepción del Edificio Fijar 93, este punto de atención fue reubicado en el quinto piso de la sede de la Agencia ITRC.
- ✚ Redes sociales: se encuentra disponible en Facebook y Twitter para los usuarios en las siguientes direcciones: <https://www.facebook.com/agenciaitrc/> y @agenciaitrc.

### **3. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SECRETARÍA GENERAL – ITRC.**

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 pretenden 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 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 Secretaría General cuando se desea presentar de manera verbal o se radica en el punto de correspondencia.

Se recibieron un total de 57 encuestas entre aquellos ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial en las instalaciones de la Agencia ITRC y que voluntariamente diligenciaron de manera total o parcial el formulario de *“Encuesta Medición de Satisfacción en la Prestación del Servicio”*. El análisis de dichas encuestas arrojó, para cada uno de los ítems consultados, los siguientes resultados frente a la percepción de la atención recibida:

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO EN ATENCIÓN PRESENCIAL					
	Muy satisfecho	Satisfecho	No satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Localidad del servicio	41	12	0	1	1
El tiempo de respuesta o servicio	44	10	1	0	1
Actitud y disposición del personal en la atención	50	6	1	0	1
La comunicación presencial recibida con el área	48	6	0	0	1
El conocimiento y dominio del tema de los servidores	44	12	1	0	1

Es de observar que, durante el cuarto trimestre del año 2018, las peticiones realizadas por los ciudadanos dirigidas a la Agencia ITRC van encaminada a la actividad misional realizada por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General y Oficina Asesora de Control Interno.

Es de anotar que dentro del formato de encuesta los usuarios no manifestaron, pese a que existe la opción, las razones por las cuales calificaron mal el servicio.

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 la atención prioritaria a personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad, en cumplimiento de esto, tanto la Agencia ITRC y Edificio Fijar 93, cuenta con lo siguiente:

- 1) Rampa para ingreso peatonal, en el acceso 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.

De igual manera, se cuenta con la absoluta disposición por parte de los funcionarios y del personal del Edificio Fijar 93 para atender adecuadamente a cualquier ciudadano sin distinción de ningún tipo.

## **4. PERCEPCIÓN CIUDADANA**

En atención al público se recibieron un total de 227 PQRS escritas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2018.

Durante este trimestre se resalta que la mayoría de las peticiones se relacionan con la actividad disciplinaria realizada por la Entidad a través de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias.

## **5. 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 2018, 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.

La Secretaría General de la Agencia ITRC, está comprometida con ajustar y actualizar el procedimiento de Atención al Ciudadano al cambio normativo que se presente para el beneficio de la ciudadanía.

## 6. 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 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 su Secretaría General atiende los principios inspirados 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 Plan Anticorrupción, generando confianza hacia la ciudadanía en el trámite de sus peticiones.
- ✚ Dentro del cuarto trimestre del año 2018, se pudo evidenciar que la Agencia ITRC en todos los casos dio respuesta, en menor tiempo al establecido en los términos legales, a las peticiones realizadas por otras entidades, servidores públicos y la ciudadanía en general, teniendo como promedio de respuesta un total de 4.5 días por petición recibida.
- ✚ En el transcurso del año 2018 la Secretaría General ha evaluado fortalecer todos los medios de comunicación que acerque la Entidad con la ciudadanía que permita tener un criterio objetivo sobre la calidad en nuestro servicio. Adicionalmente, la Secretaría General siempre está actualizando los protocolos de atención al ciudadano para fortalecer la relación ciudadana – Entidad.

## 7. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

En el cuarto de la vigencia 2018 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 ITRC con esta actividad, pues las respuestas a las diferentes PQRS se

realizaron de manera clara, rápida y de fondo antes de cumplir con los términos establecidos legalmente para tal fin.

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

