

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

2017-2

Abril 01 a 30 de junio de 2017

SECRETARIA GENERAL
Bogotá D.C
Julio 2017

PRESENTACIÓN

1

La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales a través de la Secretara 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 abril al 30 de junio de la vigencia, 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.

Este informe da cumplimiento a la normatividad vigente¹, brindando a la ciudadanía en general, información sobre la gestión realizada por la Entidad durante el segundo 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

- **Consulta:** Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada.
- **Concepto**²: 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.
- **Derecho de Petición**³: Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que permite a toda persona, presentar peticiones respetuosas

¹ 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.

² Sentencia de 22 de abril de 2010, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera. Ponente: Rafael E. Ostau de Lafont N° 11001 0324 000 2007 00050 01

³ Sentencia C-951 de 2014

a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

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 a las entidades dedicadas a su protección o formación⁴.

- **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: las 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.

⁴ Ley 1755 de 2015

- **Reclamo⁵**: 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.
- **Queja⁶**: 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.

- **Sugerencia⁷**: 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:

- ❖ **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.
- ❖ **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 Virtual de la página Web PQRS y Denuncie:** En la página web de la Entidad 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.

⁵ Resolución 287 de 2016.

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

- ❖ **Correo electrónico:** contactenos@itrc.gov.co.
- ❖ **Canal Telefónico:** Línea Nacional Gratuita 01 8000 123 004 o PBX 390 7000.
- ❖ **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).
- ❖ **Redes Sociales:** Se encuentran disponibles en Facebook y Twitter para los usuarios en las siguientes direcciones: <https://www.facebook.com/agenciaitrc/> y @agenciaitrc.
- ❖ **Feria Nacional de Servicio al Ciudadano:** Es un espacio que permite a las Entidades Públicas del Orden Nacional vinculadas al Sistema Nacional de Servicio 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.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SECRETARIA GENERAL

La Secretaria General, como líder del procedimiento en la Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición, incorporó modificaciones al procedimiento publicado en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Agencia ITRC, con la finalidad de dar celeridad al reporte de la información proveniente de las diferentes áreas en la consolidación de la información.

Producto de la modificación referida se impuso la obligación a todas las dependencias (quejas misionales) de enviar trimestralmente por correo electrónico a la Secretaria General el Formato de Reporte de Derechos de Petición, copias, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos y sugerencias⁸, información que se recibió entre el 04 al 13 de julio de 2017.

⁸ SISTEMA INTEGRADO GESTIÓN CALIDAD -AGENCIA ITRC FORMATO (PA02-GTH-PR14-FT01) VERSIÓN 1 FECHA DE CREACIÓN 26 DE ABRIL DE 2017.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En el segundo semestre de 2017, la Agencia ITRC recibió las siguientes peticiones, quejas y reclamos y sugerencias:

- Número de solicitudes recibidas:** Las mismas deberán clasificarse de la siguiente manera:

1.1 Peticiones:

a) Derechos de Petición

	FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA O PETICIÓN	DEPENDENCIA
1	01/06/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	23/06/2017	Correo Electrónico	20/06/2017	12 días hábiles	Estado de cuenta	SG-FIN
2	06/06/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	27/06/2017	Correo Electrónico	23/06/2017	13 días hábiles	Solicitud de información convocatoria 428	OAJ
3	22/06/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	17/07/2017	Correo Electrónico	29/06/2017	4 días hábiles	Manual de Funciones	OAP
4	23/06/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	11/07/2017	Correo Electrónico	29/06/2017	4 días hábiles	solicitud de información convocatoria 428	OAJ
5	27/06/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	19/07/2017	Correo Electrónico	06/07/2017	5 días hábiles	Consignaciones pendientes de aplicar de vigencias 2015, 2016 y 2017	SG-TH

En el trimestre reportado se recibieron cinco (5) derechos de petición, todos en el mes de junio de 2017. El promedio de respuesta en la atención de los derechos de petición es de 7, 6 días, superando el término legal cual es de 15 días. 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 por el mismo medio.

b) Copias

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA O PETICIÓN	DEPENDENCIA
03/05/2017	Correspondencia	Copias	SIGII	15/05/2017	8 días hábiles	Hoja de Vida	SG-TH

En el trimestre reportado se recibió una (1) solicitud de copias en el mes de mayo de 2017. El promedio de respuesta en la atención de las copias es de 8 días, superando el término legal cual es de 10 días. 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 aplicativo SIGII.

c) Consultas

Nº	FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA O PETICIÓN	DEPENDENCIA
1	02/05/2017	Correo electrónico	Consulta	16/05/2017	SIGII	05/05/2017	3 días hábiles	Concepto nulidad procesal omitir alegatos	OAJ
2	05/05/2017	Correspondencia	Consulta	21/05/2017	SIGII	11/05/2017	4 días hábiles	Implementación proyecto MET'S	OAJ
3	05/05/2017	Correo electrónico	Consulta	29/05/2017	Correo Electrónico	18/05/2017	9 días hábiles	Revisión Resolución comité control interno	OAJ
4	26/05/2017	Correo electrónico	Consulta	13/07/2017	SIGII	01/06/2017	4 días hábiles	Respuestas sobre derechos de petición radicado por funcionarios	OAJ
5	05/06/2017	Correo electrónico	Consulta	20/07/2017	Correo Electrónico	07/06/2017	2 días hábiles	Concepto - Firma Convenio ITRC y U. Rosario	OAJ
6	09/06/2017	Correspondencia	Consulta	19/07/2017	SIGII	09/06/2017	1 día hábil	Concepto técnico sobre caso de servidor para Min Hacienda	OAJ
7	23/06/2017	Correo electrónico	Consulta	10/08/2017	Correo Electrónico	23/06/2017	1 día hábiles	Concepto sobre porcentaje en embargos judiciales	OAJ

En el trimestre reportado se recibieron siete (7) solicitudes de consulta; cuatro (4) el mes de mayo y tres (3) en el mes de junio de 2017. El promedio de respuesta en la atención de consultas es de 3,4 días, superando ampliamente el término legal cual es de 30 días. 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 SIGII y a la dirección electrónica, así mismo se verificó que la única dependencia que reporta solicitudes de consulta es la Oficina Asesora Jurídica en atención de sus funciones.

d) Peticiones de Acceso a la Información.

CANAL DE INGRESO	FECHA	TIPO	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVÍO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA O PETICIÓN	DEPENDENCIA
Correo electrónico	21/04/2017	Solicitudes de información	02/06/2017	Correo Electrónico	21/04/2017	1 día hábil	Solicitud copia concepto	OAJ
Correspondencia	12/05/2017	Solicitudes de información	30/05/2017	SIGII	30/05/2017	10 días hábiles	Certificación Laboral	SG-TH
Correo electrónico	25/05/2017	Solicitudes de información	09/06/2017	Correo Electrónico	30/05/2017	2 días hábiles	Certificado de ingresos y retenciones	SG-FIN
Correspondencia	13/06/2017	Solicitudes de Información	29/06/2017	SIGII	16/06/2017	3 días hábiles	Hoja de Vida	SG-TH

En el trimestre reportado se recibieron cuatro (4) solicitudes de acceso a la información tres (3) el mes de mayo y una (1) en el mes de junio de 2017. El promedio de respuesta en la atención de solicitudes de acceso a la información es de 4 días, superando ampliamente el término legal cual es de 10 días. Se pudo verificar que la Secretaria General a través de sus diferentes procesos atiende las solicitudes de acceso a la información.

1.2 Quejas:

N°	FECHA	CANAL DE INGRESO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA O PETICIÓN
1	21/04/2017	Correspondencia	Correo Electrónico	15/05/2017	15 días hábiles	Inconformidad en Remisión por Competencia
2	02/05/2017	Correo Electrónico	SIGII	23/05/2017	15 días hábiles	Posibles fallas en atención al debido proceso
3	17/05/2017	Punto Presencial	SIGII	01/06/2017	10 días hábiles	Posibles Faltas disciplinarias falta de respeto.
4	30/06/2017	Correspondencia	SIGII	13/07/2017	7 días hábiles	Posible difusión errónea de información.

En el trimestre reportado se recibieron cuatro (4) quejas: (1) en el mes de abril, (2) en el mes de mayo y una (1) en el mes de junio. El promedio de respuesta en la atención de las quejas es de 11, 7 días, superando el término legal cual es de 15 días. Se pudo identificar que el canal de ingreso preferido por los usuarios en el físico en el área de correspondencia, sin embargo, en el trimestre se recibió una (1) queja verbal en el punto de atención al ciudadano habilitado para dicho fin, posteriormente radicada en el área respectiva.

1.3 Reclamos:

N°	FECHA	CANAL DE INGRESO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA O PETICIÓN

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

1.4 Sugerencias

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
19/05/2017	Correo electrónico	Sugerencia	OTRO	Correo Electrónico	16/06/2017	19 días hábiles	Formulación del Plan de Acción	OAP

							Anual de la vigencia 2017 ⁹	
19/05/2017	Correo electrónico	Sugerencia	OTRO	Correo Electrónico	24/05/2017	3 días hábiles	Mejorar los Servicios Prestados por un Contratista	SG-ADM
24/05/2017	Correo electrónico	Sugerencia	OTRO	Correo Electrónico	12/06/2017	11 días hábiles	Formulación del Plan de Acción Anual de la vigencia 2018 ¹⁰	OAP
23/06/2017	Correo electrónico	Sugerencia	15	Correo Electrónico	04/07/2017	6 días hábiles	Mejorar los Servicios Prestados por un Contratista	SG-TH

En el trimestre reportado se recibieron cuatro (4) sugerencias; (3) en el mes de mayo, (1) en el mes de junio. El promedio de respuesta en la atención de las sugerencias es de 9, 7 días, superando el término legal cual es de 15 días. Se pudo identificar que el canal de ingreso preferido por los usuarios en la radicación es por correo electrónico, así mismo que dos se refieren a servicios prestados por la Entidad y dos se refieren a servicios prestados por contratistas a la Entidad, en ambos casos las áreas responsables reportan la atención de la sugerencia para cada caso concreto.

2. **Servicios sobre los que presente el mayor número de quejas y reclamos:** Al analizar los datos suministrados, se pudo identificar que el mayor número quejas se presentan por presunto incumplimiento a los procedimientos internos y/o ordenes legales por parte de los funcionarios de la Entidad.
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.** No se evidenciaron solicitudes que se trasladaran a otra institución

⁹ La respuesta de fondo la suministró la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo de la Agencia ITRC por cuanto la sugerencia apuntaba al siguiente tema de esa área y se clasifica como "1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste en su área."

¹⁰ La respuesta de fondo la suministró la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias de la Agencia ITRC por cuanto la sugerencia apuntaba a los siguientes temas de esa área misional, se clasifica como, "1. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste en su área".

- 5. Número de solicitudes en los que se negó el acceso a la información:** No existieron solicitudes relacionadas con 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.
- 6. Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Entidad¹¹.**

Se presentaron dos recomendaciones dentro de la convocatoria realizada por la Entidad para que la comunidad participara en la formulación del plan de acción anual vigencia 2017, las mismas se dirigieron a servicios que se prestan por parte de las áreas misionales.

Las recomendaciones fueron acogidas por cada una de las áreas dentro de los procedimientos que les competen.

- 7. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública¹².**

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 disponibles¹³.**

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

¹¹ 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.

¹² Ibidem.

¹³ Ídem

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, así mismo; se hicieron modificaciones en el procedimiento de PQRS, con la finalidad de realizar una mejor medición respecto del trimestre pasado estableciendo el formato necesario que permitiera focalizar y analizar la información reportada de manera completa y objetiva, buscando que los datos registrados en el presente documento se ajusten a los criterios normativos sobre la materia.
- 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 segundo trimestre del año 2017, se pudo evidenciar que la Entidad dio respuesta en los términos legales a las peticiones realizadas por otras entidades, los servidores públicos y la ciudadanía en general, que de igual manera atendió las recomendaciones efectuadas por los particulares con relación a los servicios prestados.

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.