

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

2017-3

Julio 01 a 30 de septiembre de 2017

SECRETARÍA GENERAL
Bogotá D.C
Octubre 2017

1

PRESENTACIÓN

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 julio al 30 de septiembre 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.

Éste informe da cumplimiento a la normatividad vigente¹, brindando a la ciudadanía en general, información sobre la gestión realizada por la Entidad durante el tercer 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.
- **Concepto²:** 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 Petición³:** Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que permite a toda persona, presentar peticiones

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 No. 11001 0324 000 2007 00050 01

³ Sentencia C-951 de 2014

respetuosas 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 con 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: 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:

- ❖ **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 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.

- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **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, 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 misma.

Producto de la modificación referida se diseñaron dos formatos; el primero, denominado “*formato para presentar PQRS*”, cual simplificó la información requerida al solicitante cuando este acude al Punto Único de Atención al Ciudadano a presentar su petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información y es atendido por la Secretaría General de manera verbal, y el segundo; “*Encuesta de medición de satisfacción en la prestación del servicio*” cual tiene como objetivo determinar la percepción en la prestación del servicio por parte de la ciudadanía, en las diferentes dependencias de la Entidad.






FORMATO PARA PRESENTAR PQRS

		FORMATO PARA PRESENTAR PQRS		Sistema Integrado de Gestión - SIG	
TIPO DE MANIFESTACIÓN Marque con una (X)					
Petición ⁽¹⁾ <input type="checkbox"/>		Queja ⁽²⁾ <input type="checkbox"/>		Reclamo ⁽³⁾ <input type="checkbox"/>	
				Sugerencia ⁽⁴⁾ <input type="checkbox"/>	
Espacio Único para Solicitar SIGI					
INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE					
Recuerde que su solicitud también puede ser ANÓNIMA. De ser así, por favor no suministre sus datos personales, de lo contrario se entenderá que ha consentido la revelación de sus datos privados (Parágrafo artículo 18 Ley 1712 de 2014.)			Fecha (*) _____		
nombre completo/razon		Tipo y Numero de Documento: _____			
Dirección: Social: _____					
Barrio: _____		Ciudad: _____		municipio: _____	
Telefono: _____		Celular: _____		Email: _____	
INFORMACIÓN PARA LA QUEJA/RECLAMO					
Contra funcionario (*) <input type="checkbox"/>		Contra el servicio prestado (*) <input type="checkbox"/>		Fecha (En el cual se presentó el incidente)(*): _____	
Nombre del funcionario (*)		Dependencia (*): _____			
(*) Los campos señalados con el asterisco son de obligatorio diligenciamiento para poder adelantar la respectiva investigación.					
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN					
Descripción completa de los hechos					
ANEXOS/OTROS					
¿Anexa documentos? No <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> → Relaciónelos: 1) _____ 2) _____ N° Folios _____					
Definiciones: (1) Petición: Solicitud mediante la cual toda persona acude ante las autoridades para que dentro de los terminos que define la ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre su asunto concreto. (2) Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, ó del servicio recibido. (3) Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la interacción oportuna de una solicitud. (4) Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.					
Página: 1 de 1					
EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA					
Código PA02-GTH-PR14-FT02		Versión 1		Fecha de emisión 11/07/2017	
Calle 93B No. 16-47 - 5to piso PBX +57 1 3907000 Bogotá - Colombia www.itrc.gov.co					

Una vez se recibió la primera queja verbal en la Secretaría General de la Agencia ITRC, se identificó la necesidad de crear un documento que agilizará la labor del servidor en el recepcionamiento de los datos personales, la información y la descripción de los hechos cuando se presentaran quejas de este tipo, y adicionalmente, cuando se interpusieran

sugerencias, peticiones o solicitudes de manera verbal. Producto de la identificación, se estableció el formato arriba referenciado, incorporando los elementos necesarios en la identificación del sujeto cuando así se quiere, la identificación sea del servidor o de la dependencia sobre los que se impone la solicitud, la descripción de los hechos y los anexos que el ciudadano aporta con su solicitud.

ENCUESTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

		ENCUESTA MEDICION DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Sistema Integrado de Gestión - SIG	
Apreciado ciudadano las siguientes preguntas tienen por objetivo conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la atención a los tramites y/o servicios que presta la Entidad U.A.E Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales Agencia ITRC, tenga en cuenta que las respuestas serán manejadas de manera reservada.					
1. DEPENDENCIA EN LA QUE SE PRESTO EL SERVICIO					
MARQUE CON UN (X)					
DIRECCION GENERAL	<input type="checkbox"/>	OFICINA ASESORA JURIDICA	<input type="checkbox"/>		
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	<input type="checkbox"/>	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	<input type="checkbox"/>		
SUBDIRECCIÓN DE AUDITORIA Y GESTIÓN DEL RIESGO	<input type="checkbox"/>	OFICINA CONTROL INTERNO	<input type="checkbox"/>		
SECRETARIA GENERAL	<input type="checkbox"/>	OFICINA ASESORA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	<input type="checkbox"/>		
2. ¿QUE TAN SATISFECHO SE ENCUENTRA EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS?					
MARQUE CON UN (X)					
	Muy satisfecho	Satisfecho	No satisfecho Ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
1) Localidad del servicio					
2) El tiempo de respuesta o espera					
3) La actitud y disposición del personal en la atención					
4) La comunicación presencial recibida con el area					
5) El conocimiento y dominio del tema de los servidores					
3. ¿SU SOLICITUD FUE RESUELTA EN EL PRIMER CONTACTO CON LA DEPENDENCIA ?					
MARQUE CON UN (X)					
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
4. ¿TIENE ALGUN COMENTARIO SOBRE ASPECTOS POSITIVOS Y/O A MEJORAR DE LA DEPENDENCIA QUE ATENDIO SU TRAMITE ?					
Describa brevemente su sugerencia o felicitación.					
Página: 1 de 1					
EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA					
Código	PA02-GTH-PR14-FT03	Versión	1	Fecha de emisión	11/07/2017
Calle 93B No. 16-47 - 5to piso PBX +57 1 3907000 Bogotá - Colombia www.itrc.gov.co					

La Secretaría General busca generar espacios de diálogo constante con la ciudadanía, para ello estableció el formato referenciado, con este se pretende identificar cuales son los aspectos en la atención al ciudadano que las diferentes áreas deben mejorar, no se

establece el sujeto que califica el servicio, pues la intención es que la misma responda a criterios objetivos sobre la calidad en la prestación del servicio, sin que interese las relaciones intuito personae que se establecen producto del servicio.

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 tercer 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	DEPENDENCIA
20/06/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	15	SIGII	14/08/2017	36 días hábiles ⁸ .	Reliquidación de viáticos a servidores de la Entidad con nuevo decreto de escala salarial.	SG
30/06/2017	Correspondencia	Derecho ⁹ de Petición	15	SIGII	05/07/2017	2 días hábiles.	Solicitud de información de la Convocatoria 428 de 2016	OAJ

⁸ Teniendo en cuenta la petición, requería un criterio adicional, se procedió a elevar la consulta ante el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de radicado 2-2017-004125 del 22 de junio de 2017. El DAFP dio respuesta a la solicitud el 14 de agosto de 2017, a través de radicado 1-2017-004949 y con dicho concepto se envió correo electrónico al peticionario generando la respuesta integral a la petición. Es importante mencionar que al peticionario se le informó sobre la solicitud realizada ante el DAFP.

⁹ El Derecho de Petición fue remitido por competencia a la Comisión Nacional del Servicio Civil, y en aplicación de lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, a través de correo electrónico de 06 de julio de 2017, se informó al peticionario de la remisión el con copia del oficio enviado.

13/07/2017	Correspondencia	Derecho de Petición ¹⁰	15	SIGII	170/07/2017	2 días hábiles.	Solicitud de información de convocatoria 428 de 2016	OAJ
17/07/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	15	Correo Electrónico	25/07/2017	5 días hábiles.	Solicitud información asignación presupuestal	OAP
11/08/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	15	Correo Electrónico	11/08/2017	1 día hábil.	Planta de Personal	SG-PGTH
16/08/2017	Correspondencia	Derecho de Petición	15	SIGII	06/09/2017	14 días hábiles.	Rol de contador de la Entidad.	SG
17/08/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	15	Correo Electrónico	17/08/2017	1 día hábil.	Solicitud información convocatoria 428 de 2016	OAJ
22/08/2017	Correo electrónico	Derecho de Petición	15	Correo Electrónico	22/08/2017	1 día hábil.	Solicitud información convocatoria 428 de 2016	OAJ
15/09/2017	Correspondencia	Derecho de Petición	15	SIGII	29/09/2017	7 días hábiles.	Levantamiento de embargo	SG

En el trimestre reportado se recibieron nueve (9) derechos de petición, de los cuales dos (2) ingresaron a la Entidad en el mes de junio, pero atendiendo a la fecha de respuesta, fueron reportados en el mes de julio, y por ello hacen parte del presente informe trimestral, dos (2) en el mes de julio, cuatro (4) en el mes de agosto y uno (1) en el mes de septiembre. De las nueve (9) peticiones radicadas dos fueron remitidas por competencia a otra Entidad, respetando los parámetros normativos establecidos por la Ley.

El promedio de respuesta en la atención de los derechos de petición es de 7,6 días, sin exceder el término legal cual es de 15 días, sin embargo, dicho promedio resultó alterado de manera importante por una petición a la que se le dio respuesta treinta y seis (36) días hábiles después de su radicación, no obstante lo anterior, al revisar la mentada petición se identificó que la Entidad requirió concepto al Departamento Administrativo de la Función Pública y que la respuesta fue base e insumo para la respuesta que la Entidad le brindó al peticionario.

¹⁰ El Derecho de Petición fue remitido por competencia a la Comisión Nacional del Servicio Civil, y en aplicación de lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, a través de correo electrónico de 17 de julio de 2017, se informó al peticionario de la remisión el con copia del oficio enviado.

En relación al canal de ingreso se identificó que el preferido por los usuarios sigue siendo el correo electrónico 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
14/07/2017	Correo electrónico	Copias	10	31/07/2017	Correo Electrónico	26/07/2017	7 días hábiles	Copias de proceso disciplinario	SG
02/08/2017	Correo electrónico	Copias	10	17/08/2017	Correo Electrónico	04/08/2017	2 días hábiles	Solicitud de Pruebas-Tribunal de Cundinamarca	OAJ

En el trimestre reportado se recibieron dos (2) solicitudes de copias; una en el mes de julio y otra en el mes de mayo de 2017. 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. 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 la respuesta a través de correo electrónico.

c) Consultas

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	TERMINO LEGAL	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO	DEPENDENCIA
29/06/2017	Correspondencia	Consulta	30	15/08/2017	SIGII	11/07/2017	14 días hábiles	Análisis de Software	OAJ
10/07/2017	Correo electrónico	Consulta	30	25/08/2017	Correo Electrónico	11/07/2017	1 día hábil	Revisión de documentos relacionados con la reglamentación de viáticos de la agencia	OAJ

17/08/2017	Correo electrónico	Consulta	30	29/09/2017	Correo Electrónico	17/08/2017	1 día hábil	Revisión de documento que da respuesta a Derecho de Petición para el ministerio de hacienda.	OAJ
30/08/2017	Correo electrónico	Consulta	30	11/10/2017	Correo Electrónico	22/08/2017	1 día hábil	Solicitud Concepto Rol de Contador Público en la Entidad.	OAJ

En el trimestre reportado se recibieron cuatro (4) solicitudes de consulta; una (1) el mes de junio, pero atendiendo a la fecha de respuesta, fue reportada en el mes de julio, y por ello hacen parte del presente informe trimestral, una (1) en el mes de julio y dos (2) en el mes de agosto de 2017. El promedio de respuesta en la atención de consultas es de 4,25 días, mejorando 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 correo electrónico y a través del canal de correspondencia oficial-Sistema de Gestión Integral del Inspector (SIGII)-, así mismo se verificó que la única dependencia que reporta solicitudes de consulta y da respuesta a las mismas es la Oficina Asesora Jurídica en cumplimiento de sus funciones.

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
26/07/2017	Canal Virtual PQRSy Denuncie	Solicitudes de información	10	10/08/2017	SIGII	08/08/2017	8 días hábiles	Solicitud información encuesta de calidad	OAP
31/07/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	14/08/2017	Correo Electrónico	31/07/2017	1 día hábil	Planta Personal	SG-PGTH

10/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	25/08/2017	Correo Electrónico	01/06/2017	1 día hábil	Solicitud relacionada con información exógena, se remitió al proceso de gestión financiera de la Secretaria General	SG-PGTH
11/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	15	28/08/2017	Correo Electrónico	15/08/2017	2 días hábiles	Publicación Manual de Funciones en la Página Web de la Entidad	SG-PGTH
15/08/2017	Correspondencia	Solicitudes de información	OTRO	23/08/2017	SIGII	23/08/2017	5 días hábiles	Información sobre presupuesto ejecutado en el pago de la nómina de la Entidad	SG
16/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	31/08/2017	Correo Electrónico	16/08/2017	1 día hábil	Solicitud de Ingresos y retenciones año 2016	SG-PGTH
16/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	31/08/2017	Correo Electrónico	16/08/2017	1 día hábil	Solicitud de Ingresos y retenciones año 2016	SG-PGTH
18/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	04/09/2017	Correo Electrónico	18/08/2017	1 día hábil	Solicitud de Ingresos y retenciones año 2016	SG-PGTH
23/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información ¹¹	10	06/09/2017	Correo Electrónico			Información Exógena 2015	SG-PGF
24/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	07/09/2017	SIGII	25/08/2017	1 día hábil	Copias de un proceso disciplinario	SG
29/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	12/09/2017	Correo Electrónico	29/08/2017	1 día hábil	Informe de Gestión a 31 de agosto 2017	SG-PGTH
30/08/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	13/09/2017	Correo Electrónico	10/08/2017	1 día hábil	Solicitud de Información Planta de Personal de la Entidad relacionado	SG-PGTH

¹¹ La solicitud de información fue recibida en el proceso de gestión financiera por remisión que le hizo el proceso de gestión de talento humano el 16-08-2017, sin embargo, esta se encontraba incompleta. El 23-08-2017 se completó la solicitud, momento desde el cual se empezó a contabilizar el término para dar respuesta. Ahora bien, es importante informar que se le informó dos veces a la peticionaria del trámite ante la DIAN, dando una respuesta parcial a esta y por ello se interrumpieron términos en espera de respuesta y gestión del Contador de la Agencia ITRC para proceder a dar una respuesta final.

								con un informe de gestión.	un de
05/09/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	18/09/2017	Correo Electrónico	05/09/2017	1 día hábil	Planta Personal de	SG-PGTH
06/09/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	20/09/2017	Correo Electrónico	13/09/2017	4 días hábiles	Certificado de ingresos y retenciones	SG-PGF
08/09/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	22/09/2017	Correo Electrónico	08/09/2017	1 día hábil	Aportes	SG-PGTH
08/09/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	22/09/2017	Correo Electrónico	08/09/2017	1 día hábil	Encuesta cuota de mujeres	SG-PGTH
08/09/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	21/09/2017	Correo Electrónico	08/09/2017	1 día hábil	Planta Personal de	SG-PGTH
11/09/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	25/09/2017	Correo Electrónico	13/09/2017	2 días hábiles	Certificado de ingresos y retenciones	SG-PGF
13/09/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	27/09/2017	Correo Electrónico	18/09/2017	3 días hábiles	Certificado de ingresos y retenciones	SG-PGF
14/09/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	28/09/2017	Correo Electrónico	18/09/2017	2 días hábiles	Certificado de ingresos y retenciones	SG-PGF
18/09/2017	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	02/10/2017	Correo Electrónico	18/09/2017	1 día hábil	Aportes	SG-PGTH

En el trimestre reportado se recibieron veintiun (21) solicitudes de acceso a la información dos (2) el mes de julio, diez (10) en el mes de agosto y nueve (9) en el mes de septiembre de 2017. Una de ellas se reportó con ingreso en el trimestre que nos ocupa, sin embargo, la respuesta no se ha producido hasta la fecha de reporte, toda vez que se requiere que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se pronuncie con la finalidad de dar una respuesta final e integral al peticionario.

El promedio de respuesta en la atención de solicitudes de acceso a la información es de (1,8) días, sin superar el término legal cual es de 10 días.

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

De igual manera, se realizó una revisión en los estándares de contenido y oportunidad de las solicitudes de información de acceso a la información pública, reportadas en el trimestre pasado, producto de la revisión se identificaron las principales falencias que se presentaron, dando lugar a sugerencias por parte de esta dependencia hacia las áreas

productoras de la información, así como la necesidad de realizar sensibilización en las diferentes dependencias sobre los términos de respuesta y la clasificación de la información solicitada.

1.2 Quejas:

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	TERMINO LEGAL	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO	DEPENDENCIA
21/07/2017	Correspondencia	Queja	15	14/08/2017	SIGII	21/07/2017	1 día hábil	Anónimo sobre	SG

En el trimestre reportado se recibió una (1) queja en el mes julio. El promedio de respuesta en la atención de las quejas es de un (1) día, 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 tercer trimestre de 2017, no se recibieron solicitudes que puedan ser tipificadas como reclamos.

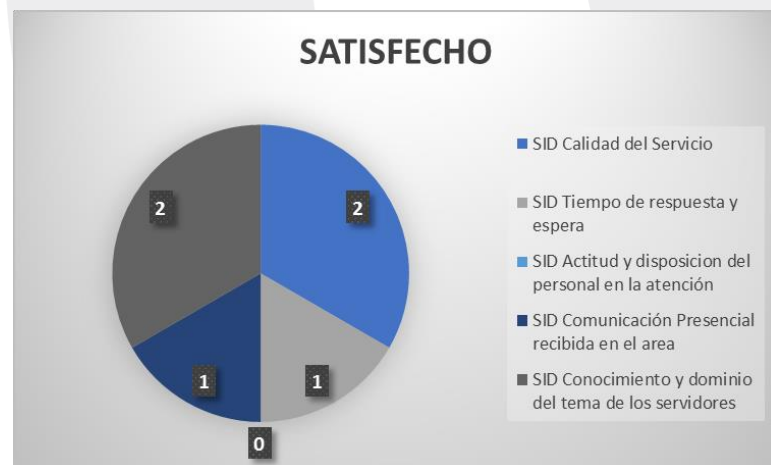
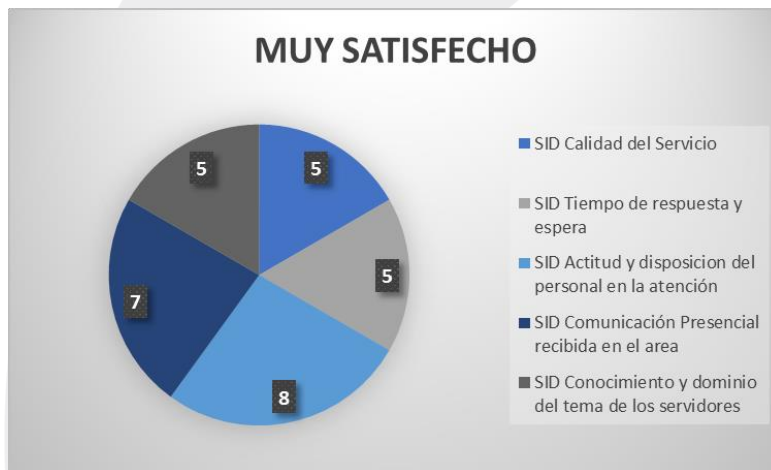
1.4 Sugerencias

Se inició con una prueba piloto la encuesta en la medición del servicio de la Entidad, se determinó empezar por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias como área misional y se verificó que la misma cumple con los requisitos de contenido y por ello se procederá a realizar encuestas frecuentemente, midiendo los servicios de todas las dependencias adicionalmente, se estudiará la viabilidad de que la misma se implemente en los medios digitales de comunicación externos a fin de obtener un mayor rango en la evaluación referida.

En el presente acápite se referencian los resultados de las Encuestas de Satisfacción en la Prestación del Servicio, clasificadas por área.

SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS

En el mes de julio de 2017, ocho (8) 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:





- En relación con la calidad del servicio: cinco (5) ciudadanos estuvieron muy satisfechos, dos (2) estuvieron satisfechos y uno (1) no estuvo satisfecho ni insatisfecho.
 - En relación con el tiempo de respuesta: cinco (5) ciudadanos estuvieron muy satisfechos con la calidad del servicio, uno (1) estuvo satisfecho y dos (2) no estuvieron satisfechos ni insatisfechos con el servicio.
 - En relación con la actitud y disposición del personal en la atención: ocho (8) ciudadanos estuvieron muy satisfechos.
 - En relación con la comunicación presencial recibida en el área, siete (7) ciudadanos estuvieron muy satisfechos y uno (1) estuvo satisfecho.
 - En relación con el conocimiento y dominio del tema recibida en el área: cinco (5) ciudadanos estuvieron muy satisfechos y dos (2) estuvieron satisfechos.
- 2. Servicios sobre los que presente el mayor número de quejas y reclamos:** Al analizar los datos suministrados, se pudo evidenciar que existió solo una queja a evaluar dentro del trimestre relacionado cual originó la apertura de causa disciplinaria por inconformismos en 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. Se trasladaron dos (2) derechos de petición hacia la Comisión Nacional del Servicio Civil, toda vez que se trataban de solicitudes relacionadas con el desarrollo de la convocatoria a concurso para proveer los cargos de la Agencia.

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 Entidad¹².

No se presentaron recomendaciones que puedan encajarse en esta tipología.

7. Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública¹³.

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 disponibles¹⁴.

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

¹² 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.

¹³ Ibidem.

¹⁴ 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 los formatos necesarios para el recepcionamiento de solicitudes de cualquier tipo, de manera ágil y adicionalmente creando el formato relacionado con la encuesta que mide la satisfacción en la calidad del servicio.
- 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 tercer 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 cuarto trimestre 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.

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.