

# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

## 2018-1

Enero 01 a 31 de marzo de 2018.

SECRETARÍA GENERAL  
Bogotá D.C  
Mayo 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 enero al 31 de marzo de la vigencia 2018, 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 primer trimestre del año 2018, 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 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 primer trimestre de 2018, 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
09/03/2018	Correo electrónico	Derecho de Petición	15	SIGII	14/03/2018	3 días	Solicitud de reconocimiento pensional	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
29/01/2018	Correo electrónico	Derecho de Petición	15	SIGII	08/02/2018	8 días	Información procedimientos internos	Secretaría General

El promedio de respuesta en la atención de los derechos de petición fue de 5.5 días, lo cual no excedió el término legal de 15 días.

En relación con el canal de ingreso se identificó que el utilizado fue 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 se descarte el uso del correo electrónico como medio de respuesta.

## b) Consultas

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	TERMINO LEGAL	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO	DEPENDENCIA
04/01/2018	Correspondencia	Consulta	30	16/02/2018	SIGII	12/01/2018	4 días	Solicitud específica de información del expediente de fiscalización que se adelantó por parte del Despacho	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias

En el trimestre reportado se recibió una solicitud de consulta en el mes de enero de 2018, el término de respuesta fue de 4 días hábiles.

Se pudo identificar que el canal de ingreso utilizado en la radicación fue por correspondencia e igualmente que la Entidad envía las respuestas a través del correo electrónico.

**c) Peticiones de solicitud de información.**

FECHA	CANAL DE INGRESO	TIPO	TERMINO LEGAL	FECHA DE VENCIMIENTO	MEDIO DE ENVIO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	MOTIVO	DEPENDENCIA
09/01/2018	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	23/01/2018	SIGII	17/01/2018	6 días	Solicitud de eliminación de formulario de declaración de renta.	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
17/01/2018	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	31/01/2018	SIGII	22/01/2018	2 días	Solicitud de información del régimen de común de la actividad de compra y venta de joyas	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
31/01/2018	Correspondencia	Solicitudes de información	10	14/02/2018	SIGII	07/02/2018	5 días	Solicitud de documentación	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
19/02/2018	Correspondencia	Solicitudes de información	10	05/03/2018	SIGII	22/02/2018	3 días	Solicitud información proceso penal*	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
22/02/2018	Correspondencia	Solicitudes de información	10	08/02/2018	SIGII	27/02/2018	3 días	Solicitud de copias	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
07/03/2018	Correspondencia	Solicitudes de información	10	22/03/2018	SIGII	12/02/2018	3 días	Solicitud de información FGN	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
15/03/2018	Correo electrónico	Solicitudes de información	10	03/04/2018	Correo Electrónico	22/03/2018	4 días	Solicitud de información	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias

\* Solicitud realizada por la Fiscalía 216 Seccional de Bogotá, dentro del proceso penal identificado con radicado 110016000049201600479.

En el trimestre reportado, se relacionan siete (7) solicitudes de información, el promedio de respuesta en la atención de solicitudes de acceso a la información es de (3.7) días, sin superar el término legal de 10 días.

Se pudo verificar que la entidad, 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
19/01/2018	Correspondencia	Queja	5 días	26/01/2018	SIGII	22/01/2018	2 días	Queja	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
14/02/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	21/02/2018	SIGII	15/02/2018	1 día	Queja evasión fiscal	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
07/02/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	14/02/2018	Correo Electrónico	15/02/2018	6 días	Queja contra empresa por evasión fiscal	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
12/02/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	19/02/2018	Correo Electrónico	15/02/2018	2 días	Queja contra empresa por evasión fiscal	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
12/02/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	19/02/2018	Correo Electrónico	15/02/2018	2 días	Queja contra empresa por evasión fiscal	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
20/02/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	27/02/2018	Correo Electrónico	22/02/2018	2 días	Queja en contra funcionarios Policía Fiscal	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
14/02/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	21/02/2018	Correo Electrónico	15/02/2018	1 día	Queja contra empresa por evasión fiscal	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias

15/03/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	23/03/2018	Correo Electrónico	21/03/2018	3 días	Queja contra empresa por evasión fiscal	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
20/03/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	27/03/2018	Correo Electrónico	22/03/2018	2 días	Queja contra empresa por evasión fiscal	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
21/03/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	28/03/2018	Correo Electrónico	26/03/2018	3 días	Queja proceso de cobro	Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
22/03/2018	Correo electrónico	Queja	5 días	02/04/2018	Correo Electrónico	22/03/2018	Inmediato	Queja administrativa	Oficina Asesora de Control Interno

El promedio de respuesta en la atención de las quejas fue de (2.1) días. Se pudo identificar que el canal de ingreso preferido por los usuarios fue el correo electrónico [contactenos@itrc.gov.co](mailto:contactenos@itrc.gov.co)

### 1.3 Reclamos:

En el primer trimestre de 2018, no se recibieron solicitudes que puedan ser tipificadas como reclamos.

### 1.4 Sugerencias

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.

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

En los meses de enero, febrero y marzo de 2018, (28) ciudadanos fueron encuestados. Se les preguntó sobre la atención recibida por parte de la entidad, y el nivel de satisfacción fue de muy satisfecho o satisfecho

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 primer trimestre del año 2018, se pudo evidenciar que la Entidad se dio respuesta en los términos legales a las peticiones realizadas por otras entidades, los servidores públicos y la ciudadanía en 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.