

INFORME
Tercer trimestre
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021
P.Q.R.S.D.F.

Agencia del Inspector General de Tributos,
Rentas y Contribuciones Parafiscales

1. Presentación
2. Glosario
3. Oportunidad en la atención y atención por canales.
4. Medición satisfacción de atención al ciudadano en la Agencia ITRC.
5. Percepción ciudadana
6. Plan de Acción
7. Intervención de Control Interno Disciplinario
8. Conclusiones

ITRC
Agencia del Inspector General de Tributos,
Rentas y Contribuciones Parafiscales

1. PRESENTACIÓN.

La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC, pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el presente informe con el objeto de mostrar las actividades desarrolladas desde la Secretaría General y cuantificar las solicitudes realizadas por la ciudadanía en aras de la mejora continua en la atención al ciudadano por parte de la Agencia ITRC.

En ese sentido, la Secretaría General de la Agencia ITRC, presenta el Informe de Gestión Trimestral de P.Q.R.S.D.F correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021. Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública Ley 190 de 1995¹, Ley 1437 de 2011² y Ley 1755 de 2015³. Se consolidan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que son recibidas por los diferentes canales de atención al ciudadano.

Durante el tercer trimestre del año 2021, se recibieron en general 194 escritos considerados peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), 59 por correspondencia, 128 por correo electrónico y 7 a través del canal de atención virtual PQRS y Denuncie de la Agencia ITRC, que tiene acceso a los servicios: a) Denunciar actos de fraude y corrupción contra funcionarios públicos de la DIAN, Coljuegos y la UGPP, b) PQRS, c) Trámites y consultas y d) Radicaciones, Facturación y Trámites Administrativos, la mayoría fueron atendidas por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias y tramitadas dentro de los términos de ley.

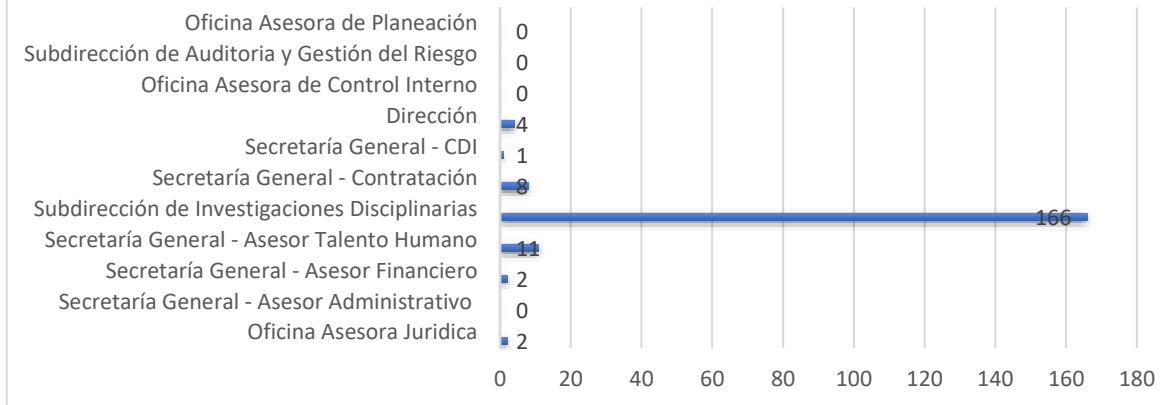
Este informe se consolida de acuerdo con las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, solicitudes de información y Derechos de Petición presentadas en las diferentes dependencias de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y contribuciones Parafiscales – ITRC, durante el tercer trimestre del 2021, 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 PQRSDF 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.

¹ Ley 190 de 1995 - Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

² Ley 1437 de 2011 - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

³ Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PQRSDF DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2021



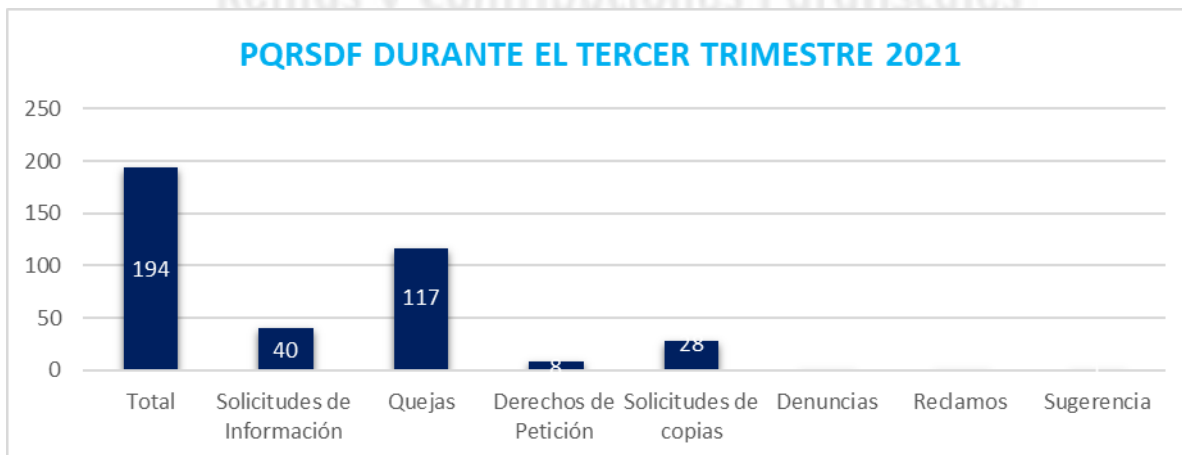
Los 194 escritos recibidos durante este periodo corresponden a cuarenta (40) Solicitudes de Información, ciento diecisiete (117) Quejas, ocho (08) Derechos de Petición, Veintiocho (28) Solicitudes de Copias y una (1) sugerencia.

Ninguna solicitud de información fue negada.

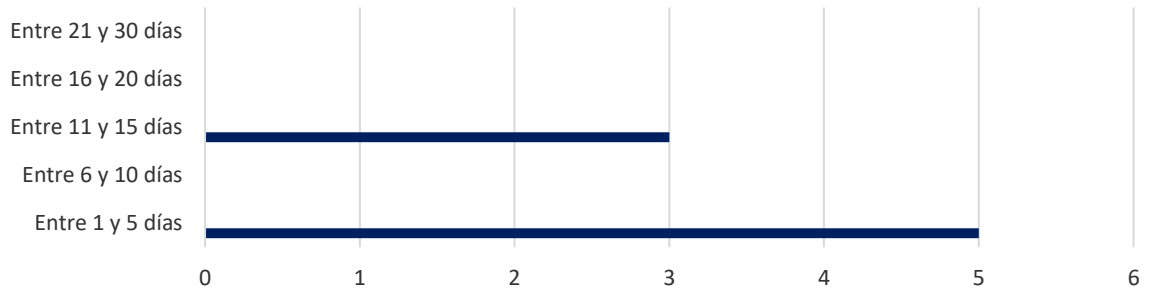
Así mismo, de los 194 escritos recibidos la Agencia ITRC remitió por competencia a otras Entidades catorce (14) Quejas.

Las PQRSDF presentadas en la Agencia ITRC., tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 9.8 días, discriminados así: solicitudes de información tuvieron un promedio de 5.4 días, las Quejas de 12.9 días, los Derechos de Petición de 6.8 días y las solicitudes de Copias tuvieron un tiempo promedio de 4.1 días.

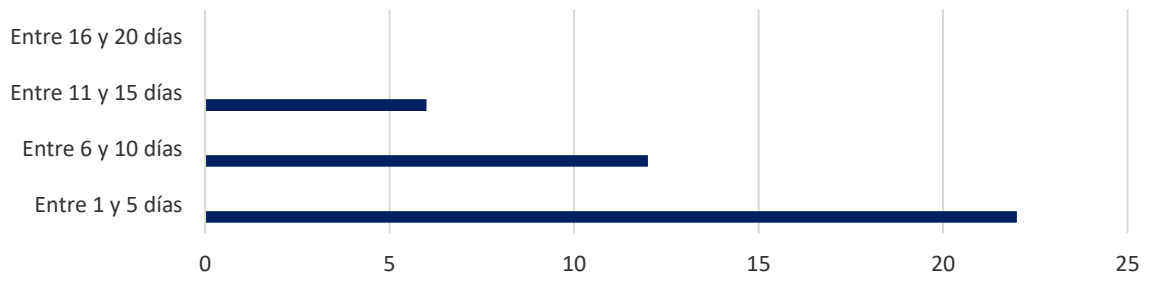
PQRSDF DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2021



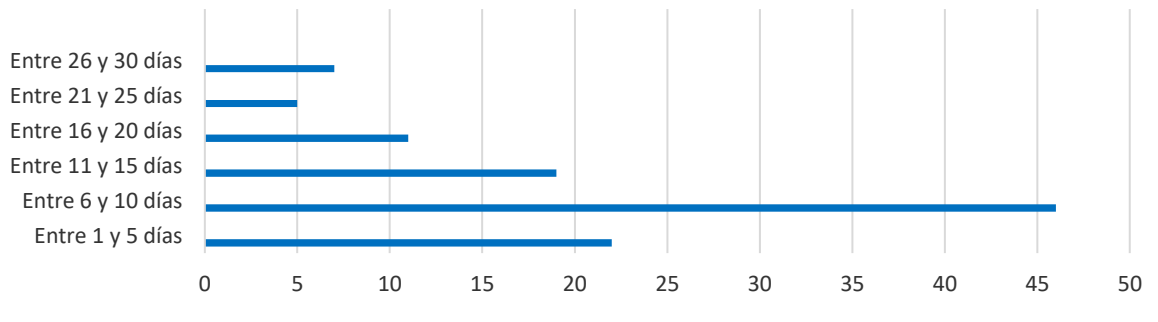
TIEMPO DE RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2021

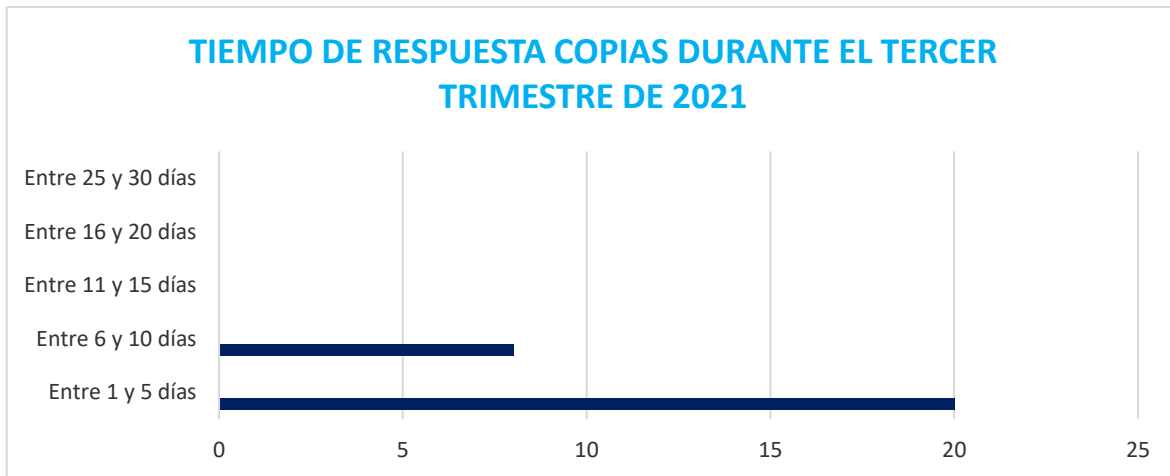


TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2021



TIEMPO DE RESPUESTA QUEJAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2021





Así mismo, es de indicar que los servicios sobre los que se presentaron un mayor número de escritos corresponden a quejas sobre presuntas conductas acaecidas en las entidades foco de la ITRC.

Es de anotar que el Decreto Ley 491 de 2020 modificó los términos previstos en la Ley 1437 de 2011, mientras que persista la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud, producida debido a la pandemia del Coronavirus Covid 19.

2. GLOSARIO

Denuncia: Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta disciplinaria, penal o fiscal cometida por cualquiera de los servidores de la Entidad o de las entidades vigiladas por la Agencia ITRC.

Felicitaciones: Manifestación a la Entidad de una persona por la satisfacción que se experimenta con la atención recibida por los funcionarios de la Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC.

Queja: Es la Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un servidor de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un servidor y/o con la actividad misional de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. El término de respuesta es de 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, pública o privada, presentar solicitudes respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución de las mismas. Puede ser de información, documentación o consulta.

3. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y DIFERENTES CANALES.

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 tercer trimestre de 2021, se recaudaron encuestas de satisfacción en la prestación del servicio de personas que visitaron la sede de la Entidad y voluntariamente en forma total o parcial accedieron a diligenciar el formato indicando encontrarse satisfechos con la calidad del servicio y el tiempo de respuesta o espera en atención presencial.

Debido a la emergencia sanitaria producida en el país por la pandemia COVID -19 mediante sendos Decretos el Gobierno Nacional adoptó medidas para mitigar el impacto causado por la Pandemia de Coronavirus SARS-Cov-2 (COVID-19), entre otros los siguientes:

- Decreto 417 de 2020 por el cual se declara un Estado de Emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.
- Decreto 457 de 2020 por el cual se toman medidas garantizar el derecho a la vida, a la salud y la supervivencia durante el Aislamiento Preventivo Obligatorio, el Decreto 457 permite el derecho de circulación de las personas en 34 casos o actividades.
- Decreto 464 de 2020 por el cual se disponen medidas con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020.

- Decreto 10 de 2021 por medio del cual se adoptan medidas para conservar la seguridad, preservar al orden público y mitigar el impacto causado por la pandemia del Covid-19.
- Decreto 039 de 2021 por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus, COVID-19, y el mantenimiento del orden público, y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.

Igualmente, la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. adoptó, entre otras, las siguientes medidas:

- A través del Decreto 061 del 2021 la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. prorroga la fase de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable, ordenado por el Decreto Nacional 206 del 26 de febrero de 2021, desde las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de marzo de 2021, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de junio de 2021 en la ciudad de Bogotá D.C.
- Mediante Decreto 199 del 4 de junio de 2021 la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. dispuso la Reactivación Económica Segura a partir del martes 8 de junio de 2021 e igualmente en el artículo 5 señaló:

“...ARTÍCULO 5º.- TELETRABAJO Y TRABAJO EN CASA. Durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del Coronavirus COVID-19, todas las entidades del sector público y privado deberán dar continuidad a los mecanismos para que sus empleados o contratistas cuya presencia no sea indispensable en la sede de trabajo, desarrollen de manera preferencial las funciones y obligaciones bajo las modalidades de teletrabajo, trabajo en casa u otras similares en los términos previstos en el presente decreto. Se procurará prestar sus servicios de forma presencial hasta con un 30% de sus empleados y contratistas, de tal manera que el 70% restante continúe realizando trabajo en casa...”

Con base en los lineamientos establecidos por la Presidencia de la República, el Ministerio de Salud y Protección Social y la Alcaldía Mayor de la ciudad de Bogotá D. C., para la prevención y contención de la pandemia producida por el Coronavirus COVID - 19, la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., estableció las siguientes acciones:

De conformidad con el Comunicado 01 de 2021 de la Dirección General de la Entidad dispuso:

“La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales -ITRC, en el marco de la emergencia sanitaria nacional por COVID 19, y bajo las medidas de bioseguridad adoptadas por el Ministerio de Salud y Protección Social y los lineamientos establecidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá; se permite informar a la ciudadanía que:

La Agencia ITRC continúa prestando todos sus servicios de manera virtual, sin embargo, si excepcionalmente se requiere la atención presencial al público, se hará de lunes a viernes en el horario de 08:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua, a partir del 13 de enero y hasta el 31 de enero de 2021.

La atención presencial al público se realizará con cita previa, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad adaptados por la entidad para el ingreso y permanencia en la Agencia ITRC.

A fin de agendar la cita previa, deberá comunicarse al conmutador: 057 (1) 390 7000 - Extensión 1021, a la línea gratuita nacional 01 8000 123 004; o por el correo institucional contactenos@itrc.gov.co para los asuntos de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias.

Para el envío de correspondencia se solicita utilizar nuestro canal virtual a través del correo electrónico correspondencia@itrc.gov.co."

En tal sentido, Los servidores públicos y contratistas de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., realizarán trabajo de manera remota desde la casa. La entidad a través de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información ha dispuesto y facilitado todas las condiciones y las herramientas tecnológicas para el desarrollo de los compromisos laborales establecidos con el jefe inmediato.

La Agencia ITRC, en Comunicado Institucional 003 del 4 de junio de 2021 informó que continúa realizando trabajo remoto en casa, y retomando de forma gradual y progresiva la asistencia presencial hasta un 30% de los servidores y contratistas, de acuerdo con la Directiva Presidencial 007 del 27 de agosto de 2020 para entidades de orden nacional que se encuentra vigente, y con lo establecido en la Resolución 1315 del 27 de agosto de 2021, por lo cual se prorroga hasta el 30 de noviembre de 2021 la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 , 222 y 738 de 2021.

La atención presencial al público se realiza con cita previa, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad adaptados por la entidad para el ingreso y permanencia en la Agencia ITRC.

El servicio de correspondencia se presta presencial y de forma virtual a través del correo correspondencia@itrc.gov.co, siendo el medio virtual el más utilizado por la ciudadanía en un sesenta y nueve (69) por ciento del total de PQRSDF radicadas en la Agencia ITRC durante el primer trimestre de 2021.

De igual forma, en atención al artículo 3 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"* la Dirección General de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC dispuso de sus canales de atención que, en su orden, son:

Canales de atención:

Atención presencial	Calle 26 No 69-76 – Piso 8 - Bogotá D.C.	<u>Horario de Atención Presencial:</u> Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:30 pm. <u>Horario de Recepción Correspondencia:</u> Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm.
PÁGINA WEB	www.itrc.gov.co	En nuestro sitio web los ciudadanos encontrarán toda la información de la entidad, asimismo podrán realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
		En nuestro sitio web, haciendo clic en el botón DENUNCIE los ciudadanos podrán realizar denuncia virtual contra funcionarios públicos de la DIAN, Coljuegos y la UGPP que cometan faltas disciplinarias gravísimas de fraude y corrupción
		A través del Chat virtual ITRC los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real a sus consultas, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.
Correo electrónico	contactenos@itrc.gov.co	Los ciudadanos pueden remitir sus peticiones, denuncias, solicitudes, quejas, reclamos y/o felicitaciones.
	Correspondencia@itrc.gov.co	Los ciudadanos pueden remitir sus radicaciones, facturación, trámites administrativos y en general, cualquier otro requerimiento relacionado con la entidad.
	notificaciones@itrc.gov.co	A través de este correo se recibirán notificaciones y comunicaciones de autoridades judiciales y entes de control.
Línea gratuita nacional anticorrupción	01 8000 123 004	A través de nuestra línea gratuita nacional, los ciudadanos podrán realizar sus denuncias contra funcionarios públicos de la DIAN, Coljuegos y la UGPP que cometan faltas disciplinarias gravísimas de fraude y corrupción.
Línea fija desde Bogotá	PBX: 60 1 3907000	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. -jornada continua.

4. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA AGENCIA- ITRC.

La Secretaría General, como líder del procedimiento en la recepción, direccionamiento, trámite y respuesta de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y derechos de petición, busca generar espacios de diálogo constante con la ciudadanía, para lo cual continua vigente el formato denominado *"Encuesta Medición de Satisfacción en la Prestación del Servicio"*, a través del cual se pretende 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 *intuito personae* que se establecen producto del mismo.

Se recibieron un total de 14 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
La calidad del servicio	12	2	0	0	0
El tiempo de respuesta o espera	9	5	0	0	0
Actitud y disposición del personal en la atención	12	2	0	0	0
La comunicación presencial recibida con el área	12	2	0	0	0
El conocimiento y dominio del tema de los servidores	11	3	0	0	0

De igual manera, la Secretaría General se encuentra en constante vigilancia del cumplimiento a la Resolución 287 del 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 conceder 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 ubicado en la carrera 26 No. 69-76 Piso 8 Torre 1 en Bogotá, D.C., cuenta con lo siguiente:

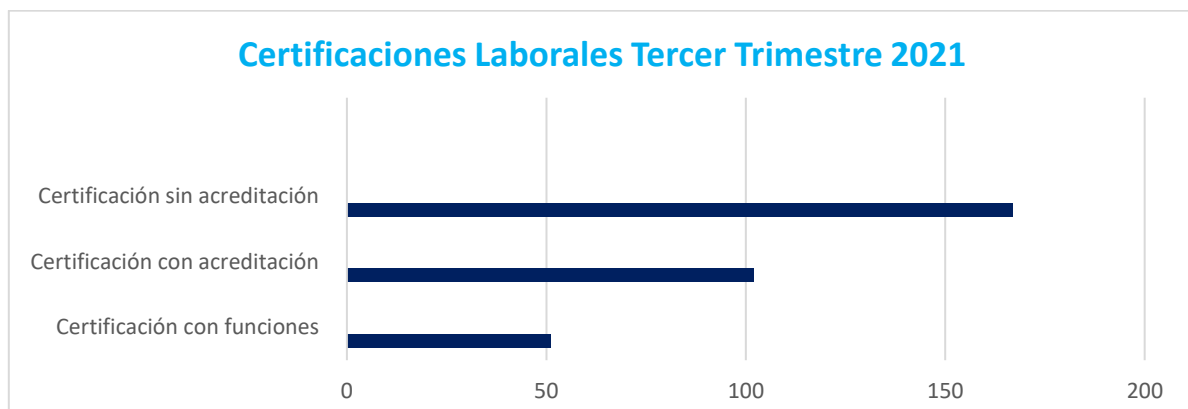
- 1) Rampa para ingreso peatonal, en el ingreso frontal del Edificio.
- 2) Silla de ruedas, que está a disposición en caso de que sea requerida.
- 3) Puerta de ingreso en el primer piso para sillas de ruedas.
- 4) Cuenta con ascensores para acceder a las oficinas de la Agencia ITRC, ubicadas en el piso 8 del edificio.
- 5) Puertas de fácil acceso, que permiten el ingreso cómodo de sillas de ruedas.
- 6) La Entidad cuenta con un sistema de evacuación que podrá ser utilizado por personas en condiciones especiales en caso de emergencia.

En cuanto al servicio al cliente interno de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC, nuestros servidores, es importante resaltar que se encuentra habilitado el enlace web para la descarga de certificaciones laborales generando dos tipos de certificaciones así: Acreditación (certificado básico sin sueldo), sin acreditación (certificado básico con sueldo).

A través del enlace de Intranet en el tercer trimestre de 2021 se generaron un total de doscientas sesenta y nueve (269) certificaciones laborales de las cuales ciento dos (102) fueron emitidas con criterio de sólo acreditación y ciento sesenta y siete (167) sin acreditación.

Igualmente, se tramitaron cincuenta y un (51) solicitudes de certificaciones laborales con funciones, solicitadas al área de Talento Humano, realizadas por parte de los servidores y ex servidores de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC.

Lo que muestra la efectividad de la implementación de la herramienta en cuanto reduce la tarea al proceso de nómina – Talento Humano, respecto de solicitudes de certificaciones laborales y facilita a los servidores de la Agencia ITRC, obtener el documento directamente y de forma inmediata.



La Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., hace parte de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA., la cual tiene como objeto fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través del uso de canales de participación ciudadana y transparencia, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos.

Por ser la Agencia ITRC, integrante de RITA, cuenta con una Oficial de Transparencia quien promoverá la adecuada atención de reportes de corrupción, buenas prácticas en transparencia y es contacto directo con la Secretaría de Transparencia.

Las funciones del Oficial de Transparencia son:

- Velar por el establecimiento del Canal seguro de denuncia.
- Ser enlace de la entidad con la Secretaría de Transparencia.
- Articular con las dependencias de la entidad para fortalecer los Mapas de Riesgo, La Ley de Transparencia, La Cultura de Integridad, el Control Social, La rendición de Cuentas y el estado Abierto.

A través del correo soytransparente@itrc.gov.co se podrán realizar las denuncias.

Por otra parte, en pro del mejoramiento de recepción y trámite de las PORSDF en la Agencia ITRC se viene adelantando el proceso de actualización de los sistemas de información y de gestión documental, de esta manera dar seguridad, trazabilidad y agilidad a los procesos de comunicación.

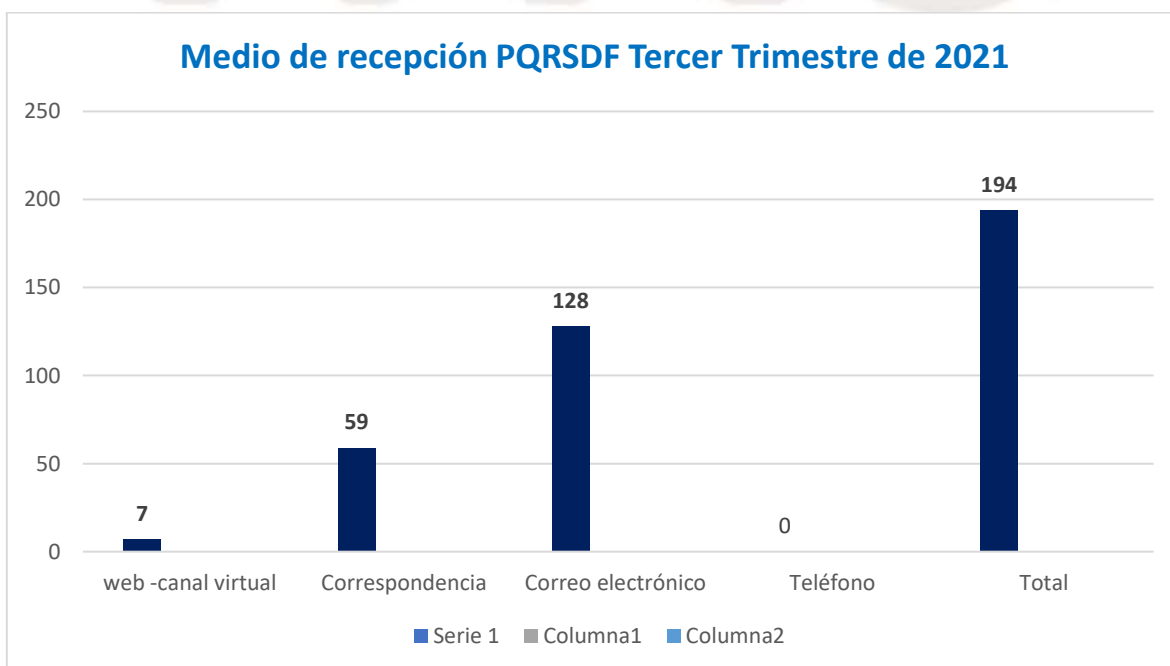
Es importante resaltar que un sistema integral de almacenamiento masivo de datos con un software de administración de información es reconocido actualmente como el método más adecuado para su almacenaje en el largo plazo. Tales sistemas permiten la verificación de la integridad, reposición, identificación y migración de los datos, de esta manera se brinda mayor seguridad a la información, tal es el caso del Sistema de Gestión Integral del Inspector – SIGII el cual, en la herramienta adoptada para el manejo documental de la entidad, razón por la cual se ha integrado el uso del correo electrónico institucional de correspondencia al SIGII.

Producto de lo anterior, a partir del 12 de enero de 2021 se inició la implementación de radicación automática de comunicaciones que lleguen al correo correspondencia@itrc.gov.co.

De esta manera se da cumplimiento a la Ley 594 del 2000 “Ley General de Archivos”, el Decreto Único Reglamentario 1080 del 2015 en su artículo 2.8.2.5.8 “Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura” y la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, permitiendo la actualización e implementación de los Instrumentos Archivísticos alineados con los objetivos estratégicos de la Entidad para dar respuesta a las necesidades de usuarios internos y externos, cumpliendo con los propósitos de la función archivística y la Gestión Documental, contribuyendo al fortalecimiento institucional, garantizando labores como organización, digitalización, custodia, manejo del documento y expediente electrónico, cumpliendo con autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación, involucrando escenarios dentro del Sistema de Gestión Documental (SGD), que garanticen mayor eficacia en los procesos que hacen parte de la Entidad e integrando la administración de documentos (físicos y electrónicos).

5. PERCEPCIÓN CIUDADANA

En el siguiente gráfico se muestra el aumento significativo del uso por parte de los ciudadanos de los canales de atención virtual y correo electrónico dispuestos por la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., para el servicio al ciudadano, indicador que refleja el cumplimiento de la política pública de atención al ciudadano y el mejoramiento del servicio.



5. PLAN DE ACCIÓN

Bajo la óptica del mejoramiento continuo la Agencia ITRC viene adelantando el proceso de actualización de los sistemas de información y de gestión documental, de esta manera dar seguridad, trazabilidad y agilidad a los procesos de comunicación.

Es de resaltar que un sistema integral de almacenamiento masivo de datos con un software de administración de información es reconocido actualmente como el método más adecuado para su almacenaje en el largo plazo. Tales sistemas permiten la verificación de la integridad, reposición, identificación y migración de los datos, de esta manera se brinda mayor seguridad a la información, tal es el caso del Sistema de Gestión Integral del Inspector – SIGII el cual, en la herramienta adoptada para el manejo documental de la entidad, razón por la cual se ha integrado el uso del correo electrónico institucional de correspondencia al SIGII.

Producto de lo anterior se implementó la radicación automática de comunicaciones que lleguen al correo correspondencia@itrc.gov.co.

6. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

En el Tercer Trimestre de la vigencia 2021 en ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por los servidores de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – 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 Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC.

7. CONCLUSIONES

- ✚ En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2021 se recopiló la información sobre el proceso de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales de atención y de acceso a la información. Se relacionó toda la documentación pertinente e información remitida por las diferentes dependencias de la Agencia ITRC, centralizándola en la Secretaría General.

- + La Agencia ITRC a través de la Secretaría General atiende los principios inspirados al servicio del ciudadano, garantizando el acceso a los medios de información, logrando con ello efectividad en el compromiso adquirido dentro Plan Anticorrupción, generando confianza hacia la ciudadanía y grupos de interés en el trámite de sus solicitudes.
- + En el Tercer Trimestre del año 2021, se pudo evidenciar que la Agencia ITRC, dio respuesta dentro de los términos establecidos, a las peticiones realizadas por otras Entidades, servidores públicos y la ciudadanía en general, teniendo como promedio de respuesta un total de 9,8 días por petición recibida.
- + En el Tercer trimestre de 2021 los medios tecnológicos fueron los más utilizados teniendo acceso en todo el país, en esta oportunidad el 69% de las PQRSDF fueron realizadas a través de canales virtuales y correo electrónico.
- + La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales en virtud de la crisis sanitaria desatada por la pandemia Covid – 19 como medida ha implementado el desarrollo de sus funciones a través de la plataforma virtual Teams, cumpliendo de forma ininterrumpida con su labor misional y gestión institucional.
- + La Agencia ITRC, continúa realizando trabajo remoto en casa, y retomando de forma gradual y progresiva la asistencia presencial de los servidores y contratistas, de acuerdo con la Directiva Presidencia para entidades de orden nacional que se encuentra vigente, y demás disposiciones sobre la materia.
- + La atención presencial al público se realizó con cita previa, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad adaptados por la entidad para el ingreso y permanencia en la Agencia ITRC.
- + De igual forma, la Dirección de la Entidad mediante Resolución 173 del 8 de junio de 2021 reguló lo referente al Teletrabajo en la modalidad suplementaria en la Agencia ITRC, implementación que se encuentra en curso.
- + Mediante Resolución 287 de 2021 la Secretaria General de la Entidad estableció el horario de atención presencial al ciudadano y de recepción de correspondencia, con el fin de garantizar la debida prestación del servicio de manera presencial en la Agencia ITRC.

Este informe se publica en la página web institucional como parte del compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y en cumplimiento del Principio de Moralidad Pública, el Derecho Fundamental de Petición, el Derecho de las personas ante las autoridades establecidas en la Ley 190 de 1995, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.