

Informe Atención al Ciudadano P.Q.R.S.D.F.

Primer trimestre 2023

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

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 y cuantificar las solicitudes realizadas por la ciudadanía en aras de la mejora continua en la atención al ciudadano.

En ese sentido, se presenta el Informe de Gestión Trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones-P.Q.R.S.D.F correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2023. Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente.

Definiciones

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.

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

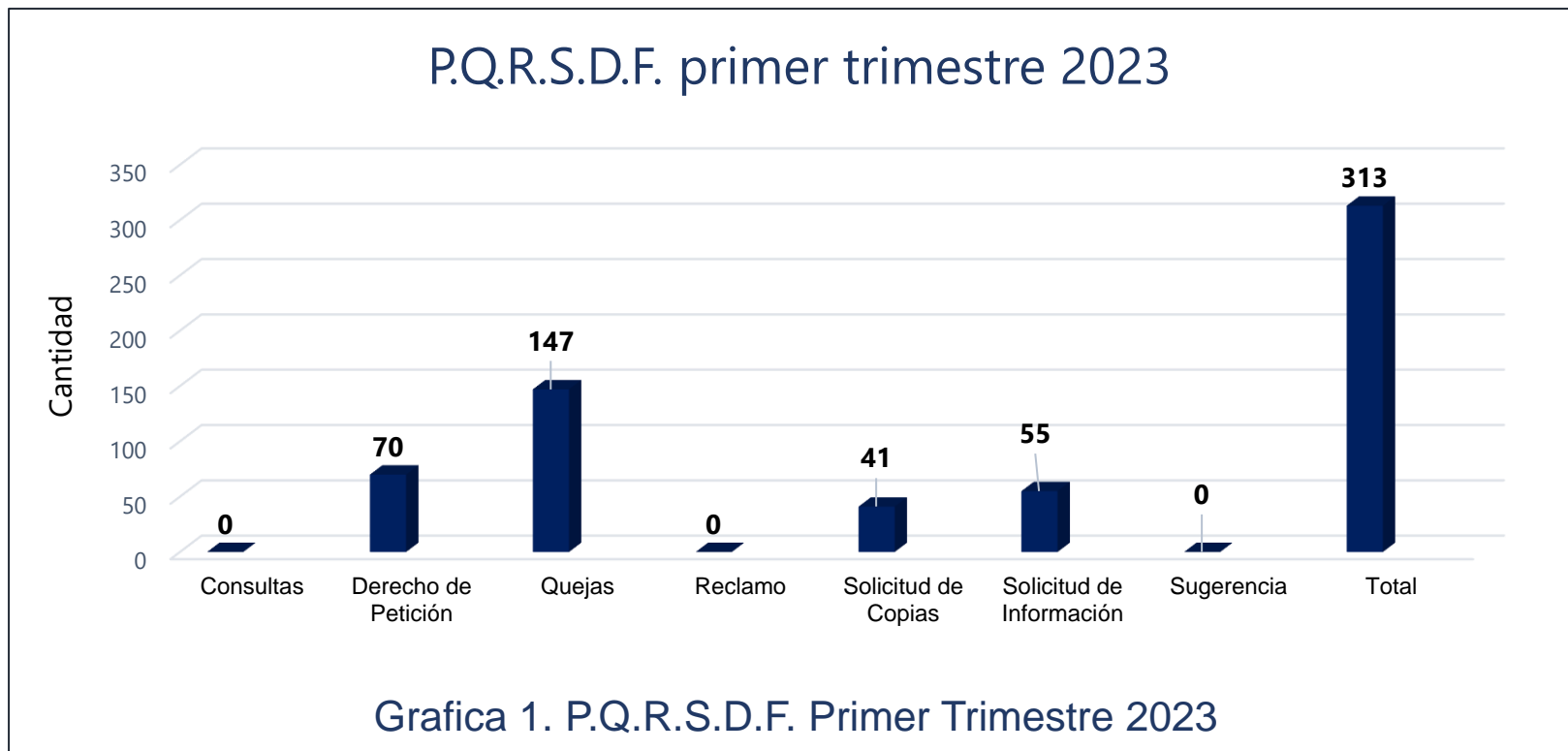
Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad. El término de respuesta es de 30 días hábiles siguientes a la recepción

Denuncia: Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria, penal o fiscal cometida por cualquiera de los servidores de la Entidad o de las entidades vigiladas por la Agencia - ITRC

Reclamo: Es la manifestación, verbal o escrita, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, para exigir, reivindicar o demandar una solución referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

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.

Gestión en cifras de P.Q.R.S.D.F. P.Q.R.S.D.F. recibidas en el primer trimestre de 2023

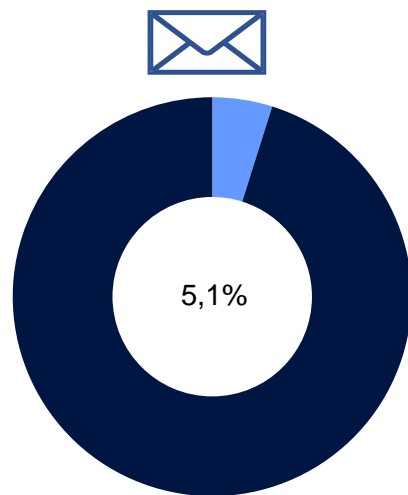


En el primer trimestre de 2023 se radicaron 313 solicitudes, se presenta la información según el tipo de la solicitud realizada a la Entidad y la cantidad recibida de cada una.

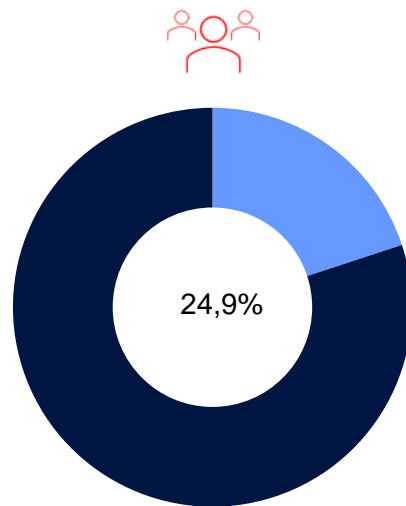
Ninguna solicitud de información fue negada.

Gestión por canales de atención

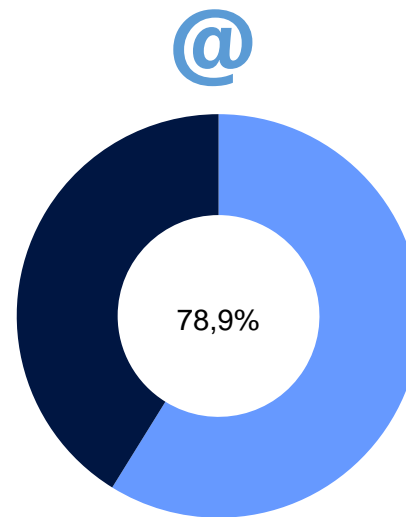
Durante el primer trimestre del año 2023, se recibieron en la Agencia ITRC 313 escritos a través de los diferentes canales de atención considerados peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF):



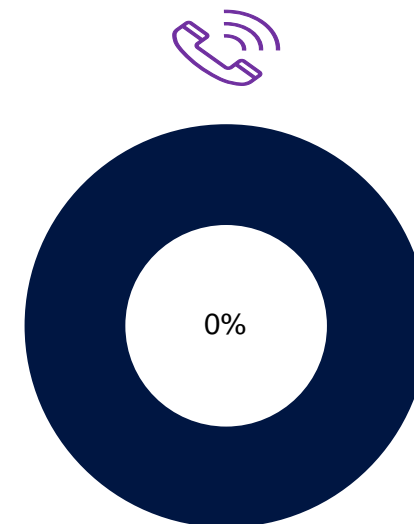
Página Web
16 Radicados



Presencial
78 Radicados

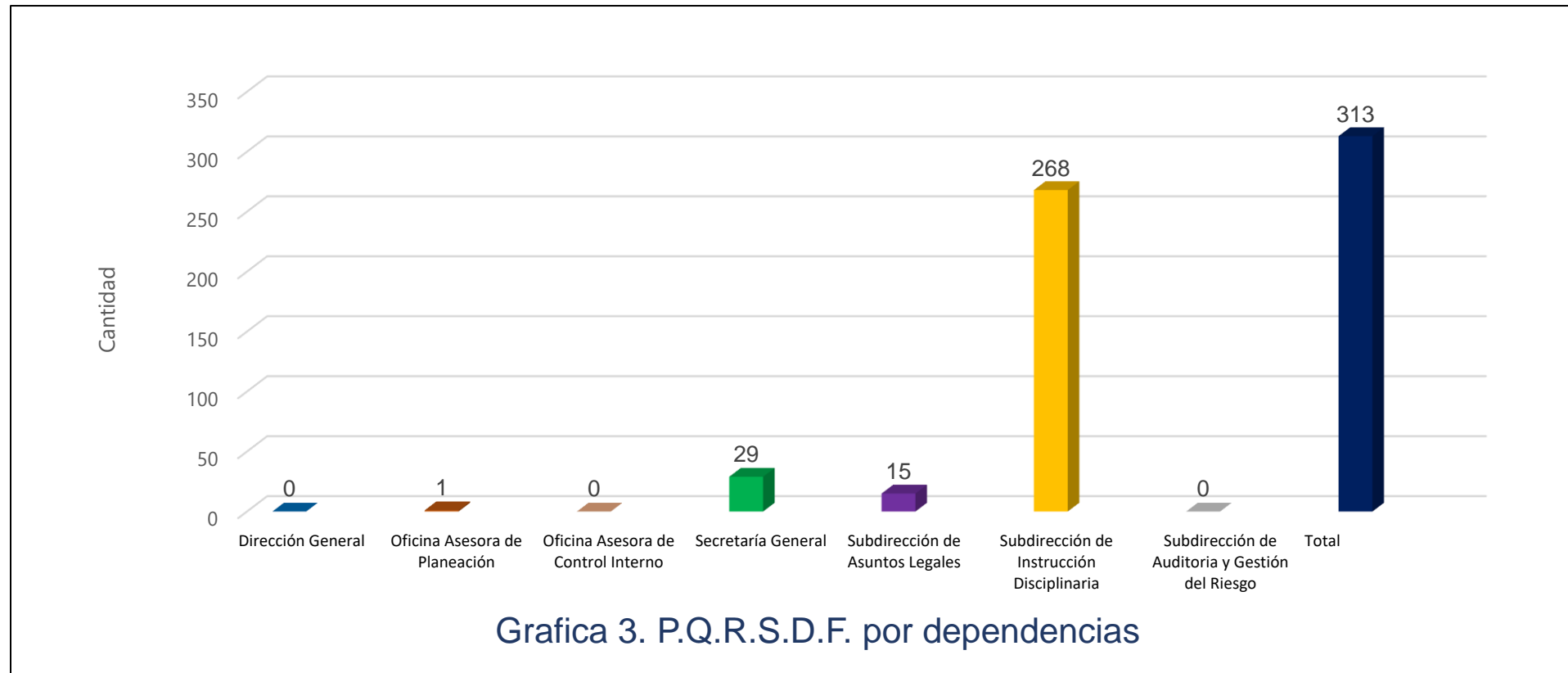


Correo electrónico
219 Radicados



Teléfono
0 Radicados

Gestión por Dependencias

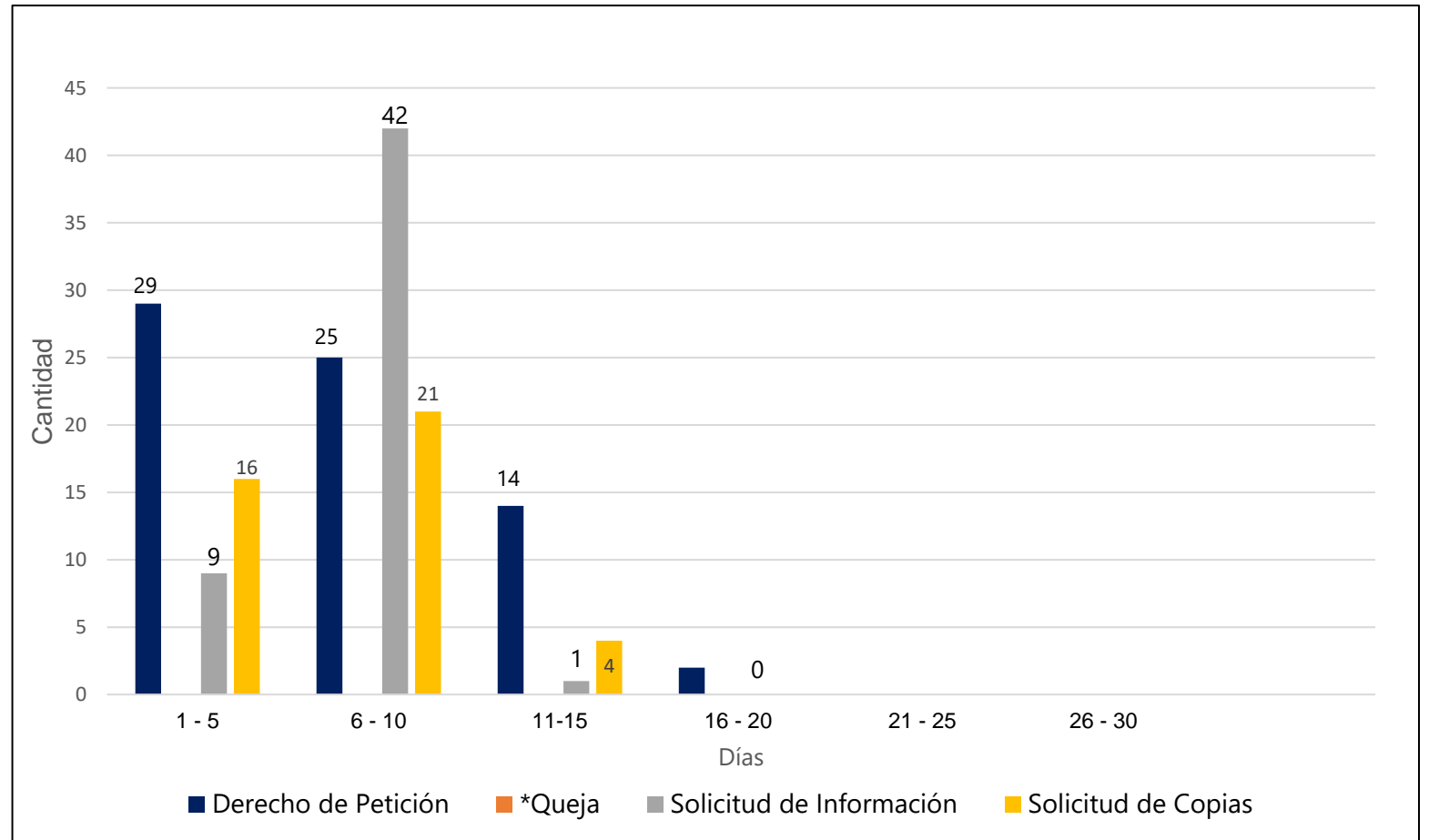


La dependencia que más recibió y tramitó PQRSDf durante el trimestre fue la Subdirección de Instrucción Disciplinaria, seguido de la Secretaría General y la Subdirección de Asuntos Legales.

Tiempo promedio de respuesta

El mayor número de PQRSDf recibidas fueron atendidas entre 1 y 5 días.

*Respecto de las quejas, los requerimientos recibidos tienen que ver con asuntos que están vinculados de manera estricta a la función disciplinaria misional de la Agencia ITRC, cuyo trámite se guía por las reglas del Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019. Por tal razón, no se presentan en la grafica.

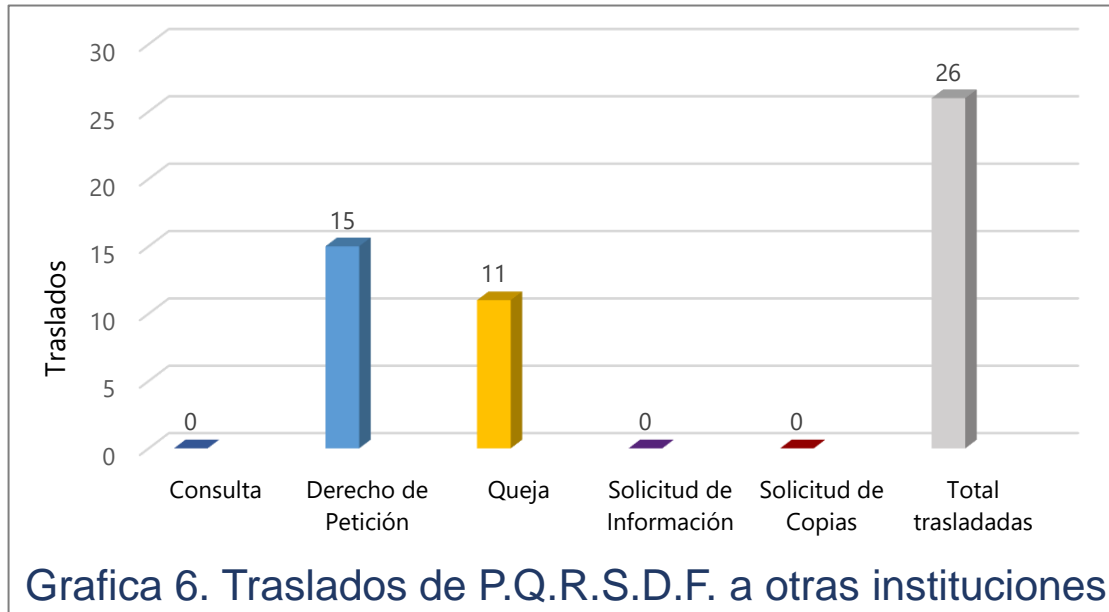
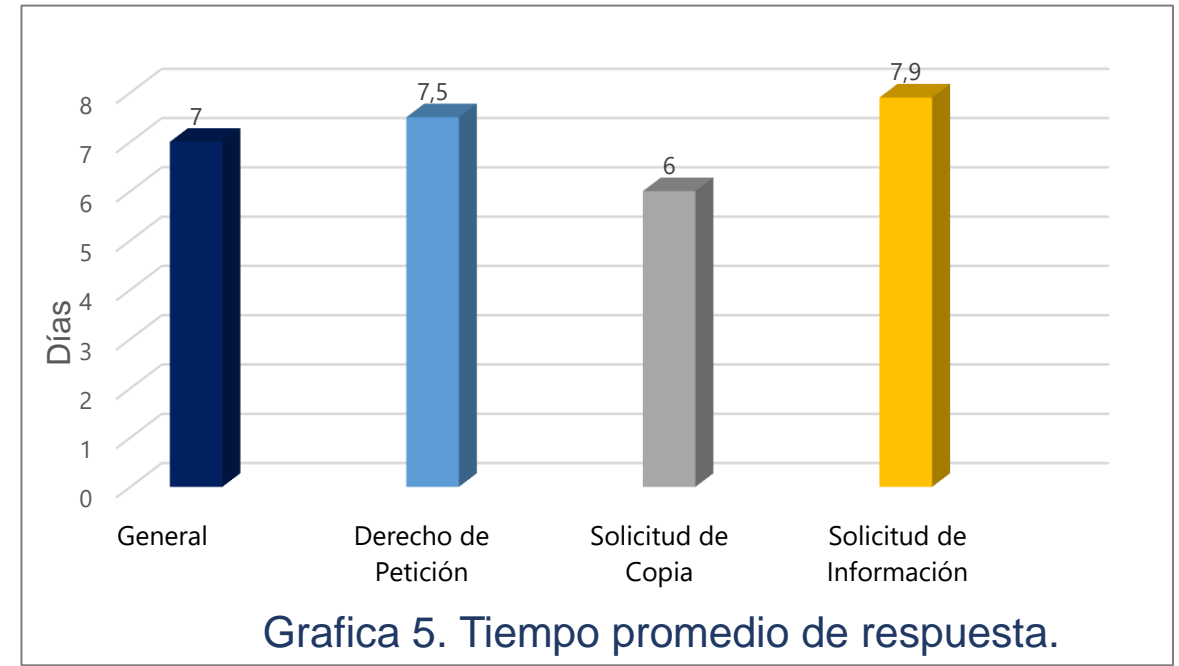


Grafica 4. Tiempo promedio de respuesta

Tiempo promedio de respuesta

El promedio ponderado del tiempo respuesta de las 313 peticiones, quejas, solicitudes de copias y solicitudes de información recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2023 es de 7 días.

*Respecto de las quejas, los requerimientos recibidos tienen que ver con asuntos que están vinculados de manera estricta a la función disciplinaria misional de la Agencia ITRC, cuyo trámite se guía por las reglas del Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019.

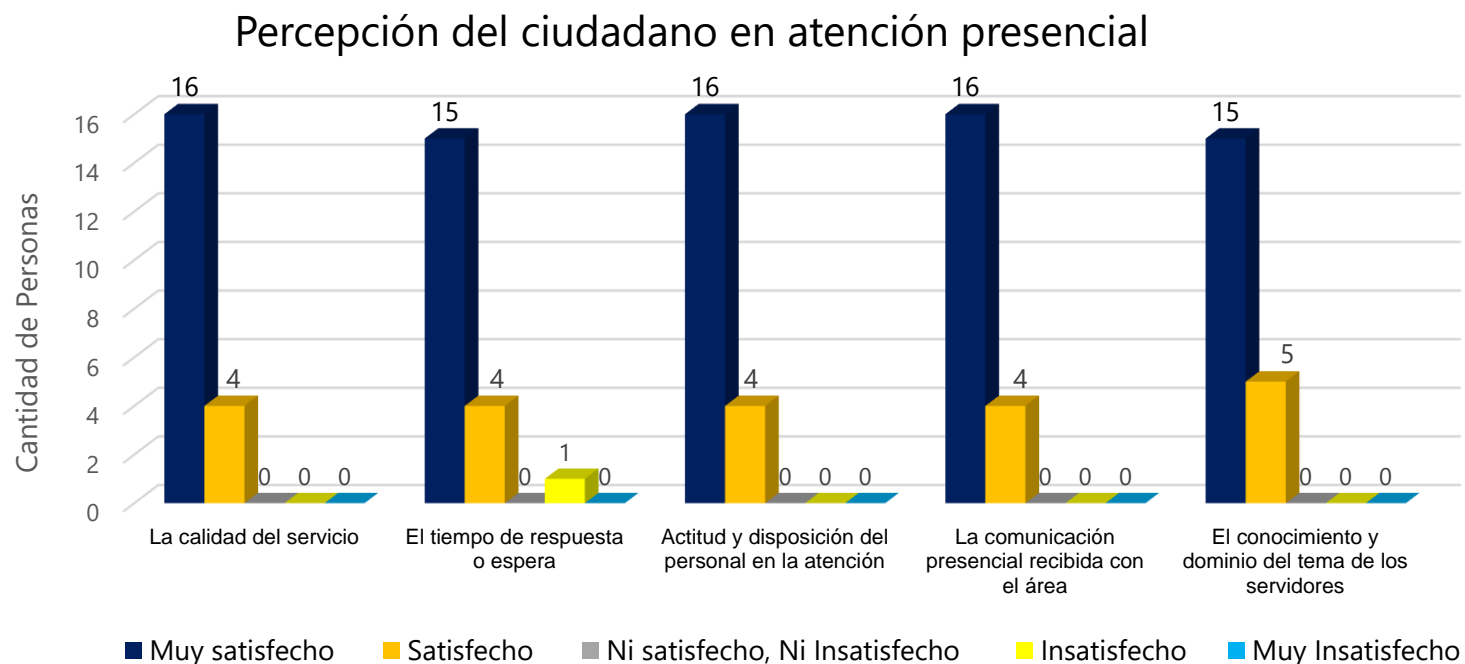


Traslados a otras instituciones

De los 313 PQRSDF 26 fueron trasladadas a otra entidad, se presenta la información de acuerdo al tipo de solicitud trasladada.

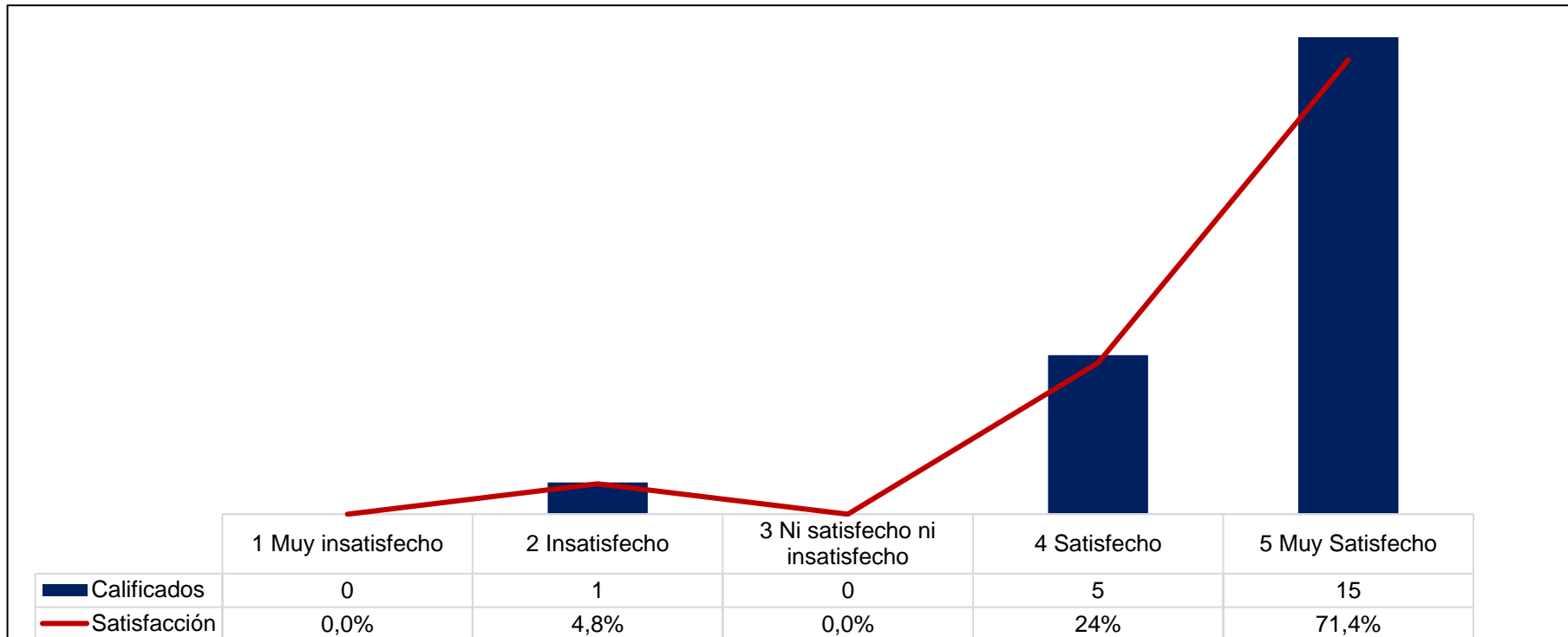
Medición satisfacción de atención al ciudadano

En el instrumento encuesta aplicado se solicita al ciudadano que indique su percepción con respecto a la calidad del servicio, el tiempo de respuesta, la disposición del servidor que atiende, la comunicación y el conocimiento del tema con 5 posibles respuesta, así: Muy Satisfecho, Satisfecho, Ni satisfecho Ni insatisfecho, Insatisfecho y Muy insatisfecho.



Grafica 7. Medición satisfacción de atención al ciudadano

Satisfacción del Servicio Primer Trimestre 2023



Grafica 8. Satisfacción del Servicio Primer Trimestre 2023



Correo electrónico

contactenos@itrc.gov.co
correspondencia@itrc.gov.co



Agencia ITRC



Presencial

Calle 26 #69-63 Piso 6



@Agencia ITRC



Línea fija desde Bogotá

601 3907000

Línea gratuita nacional

01 8000 123 004



Agencia ITRC

Agradecemos a la ciudadanía sus aportes y contribuciones
que ayudan a mejorar la atención de la Agencia ITRC.