



Agencia del Inspector General de Tributos,
Rentas y Contribuciones Parafiscales

Informe

Atención al Ciudadano P.Q.R.S.D.F.

Primer trimestre 2022

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 2022. 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.

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.

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.

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.

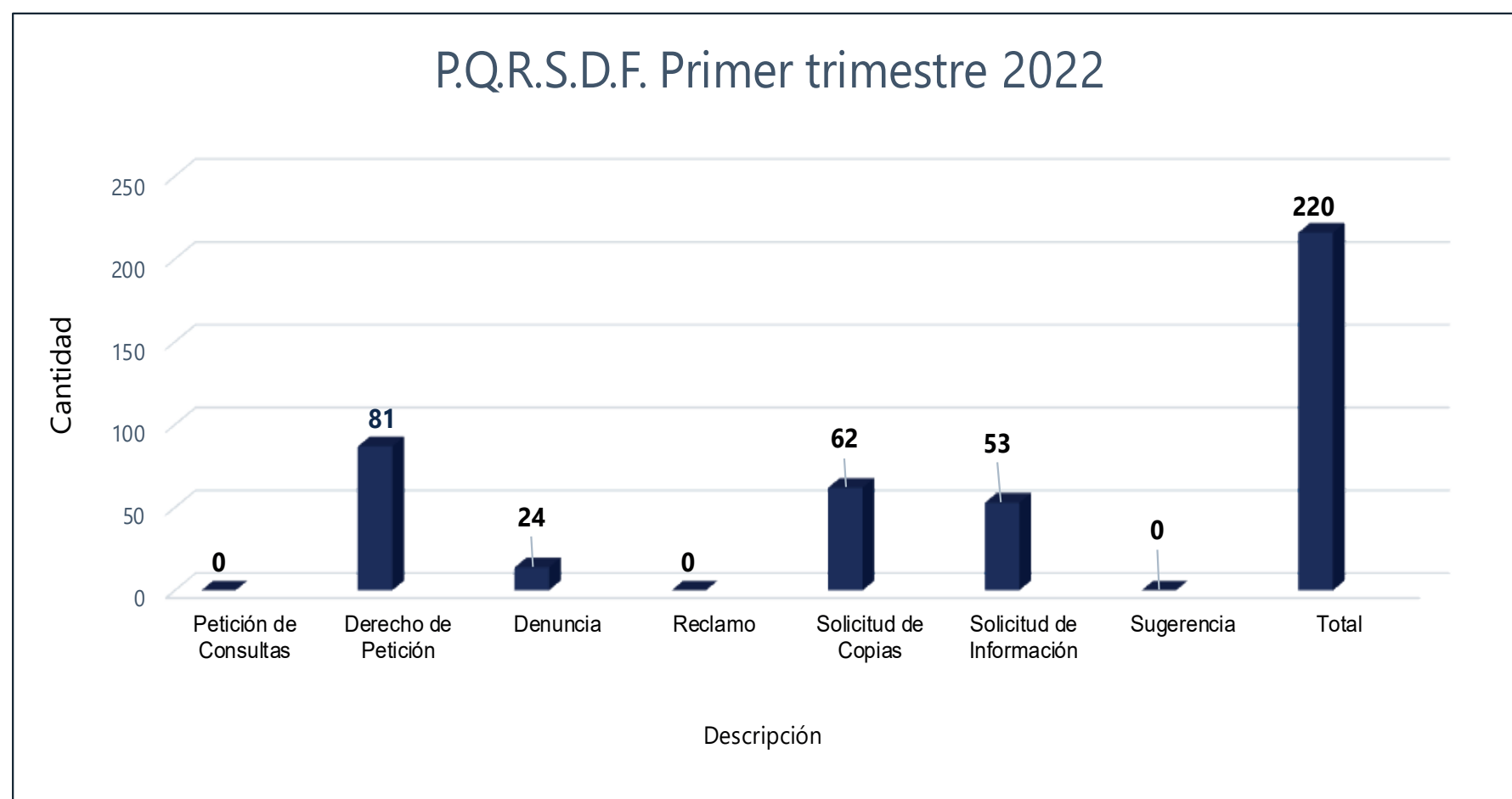
Reclamo:

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.

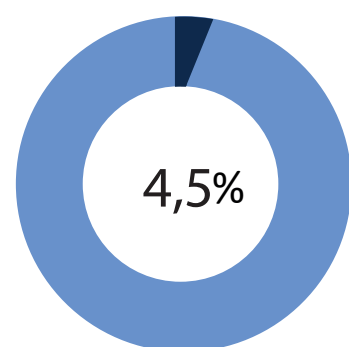
Gestión en cifras de P.Q.R.S.D.F.



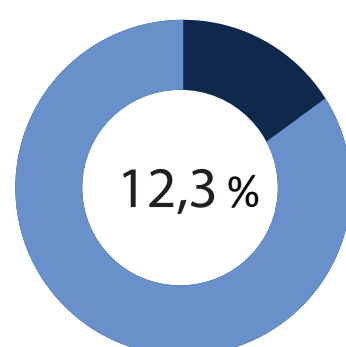
En el primer trimestre de 2022 se radicaron 220 solicitudes, se presenta la información según el tipo de la solicitud realizada a la Entidad y la cantidad recibida de cada una.

Gestión por canales de atención

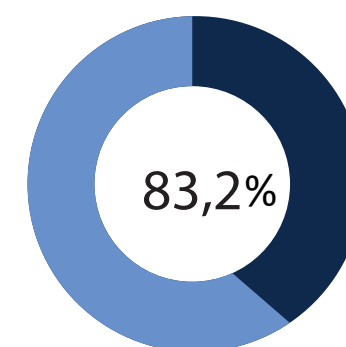
Durante el primer trimestre del año 2022, se recibieron en la Agencia ITRC 220 escritos a través de los diferentes canales de atención considerados peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF):



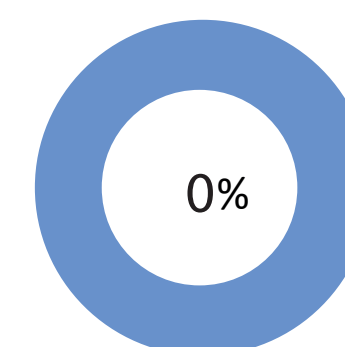
Página web
10 Radicados



Presencial
27 Radicados

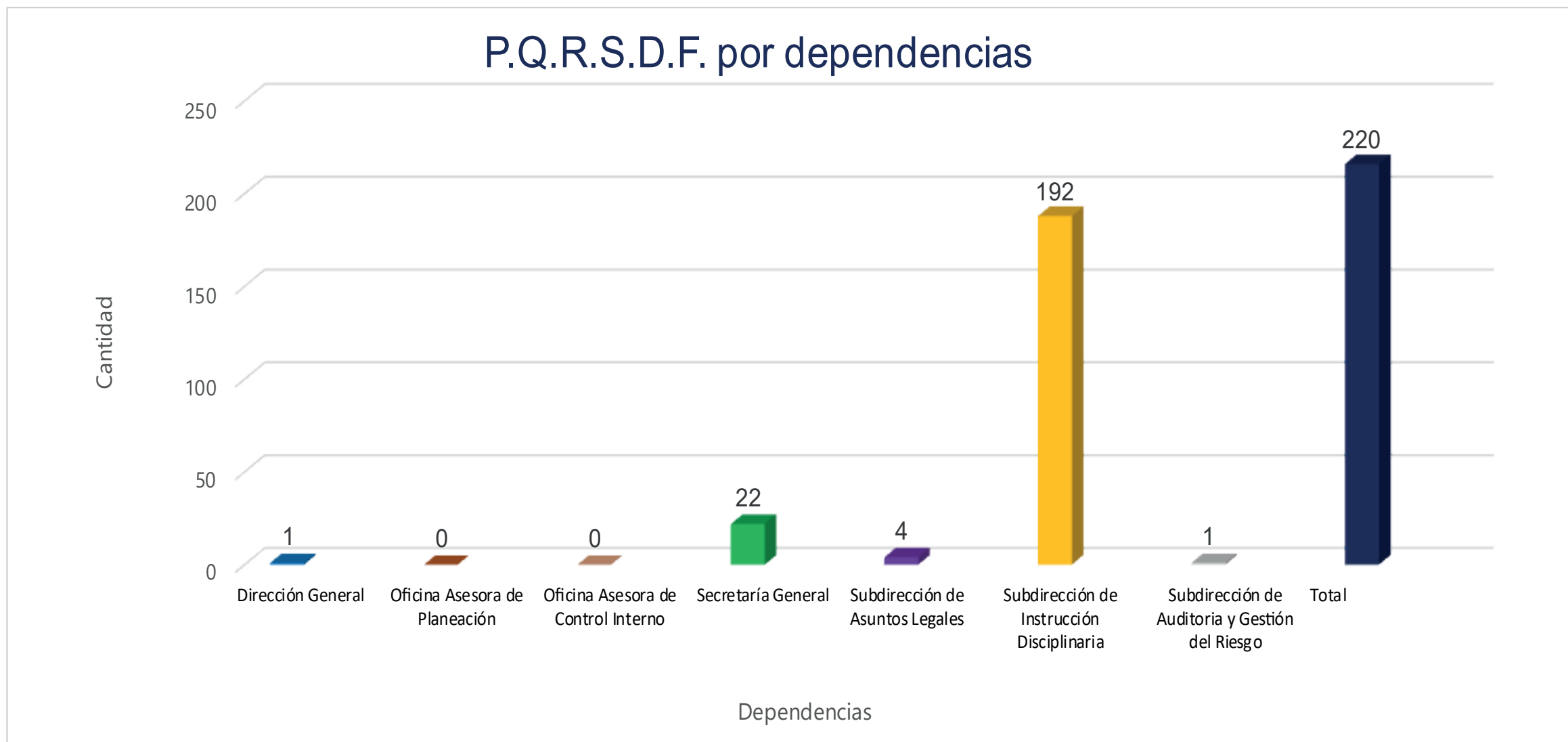


Correo
Electrónico
183 Radicados



Teléfono
0 Radicados

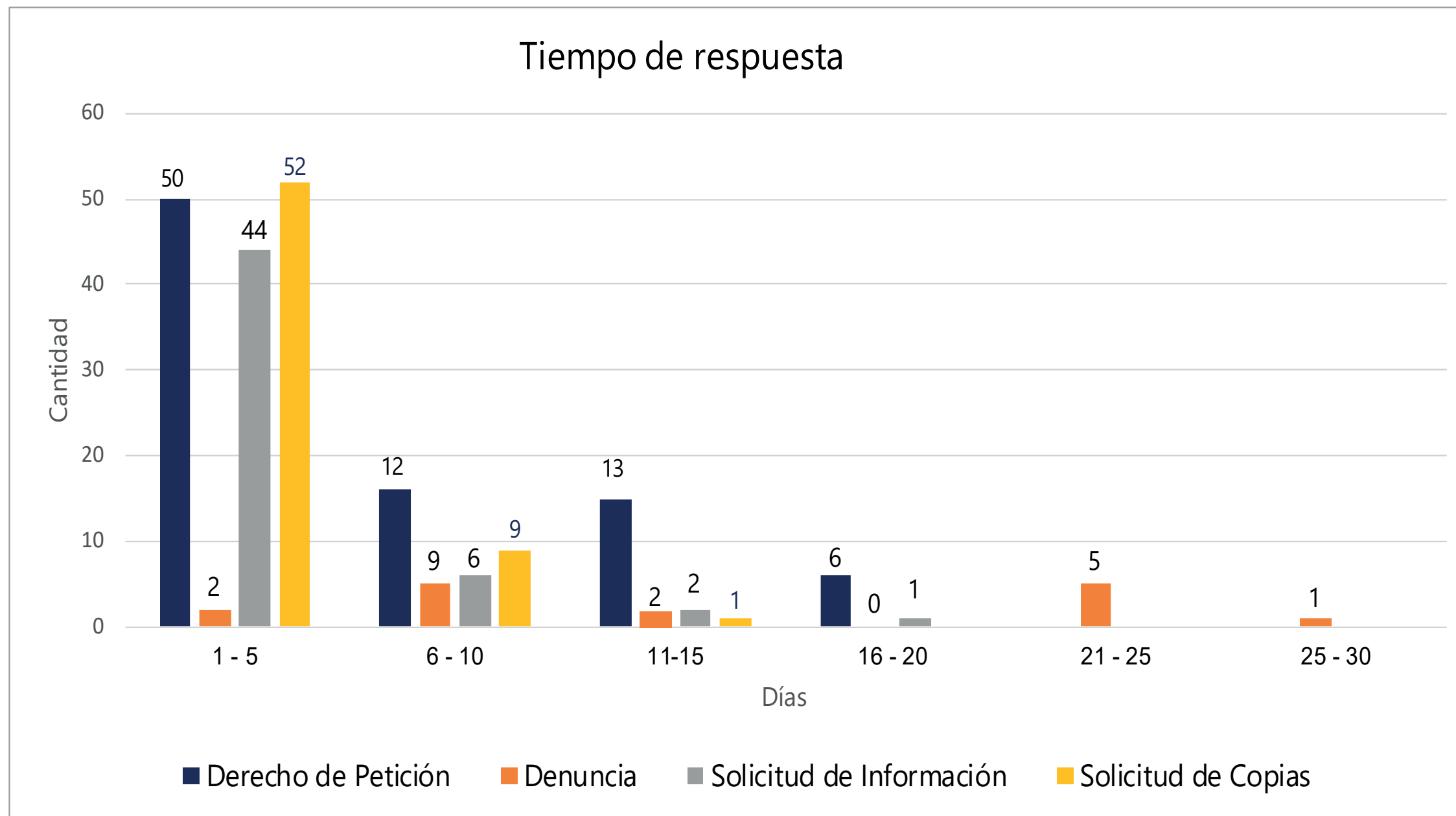
Gestión por dependencias



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.

Gráfica 2. Gestión por dependencias

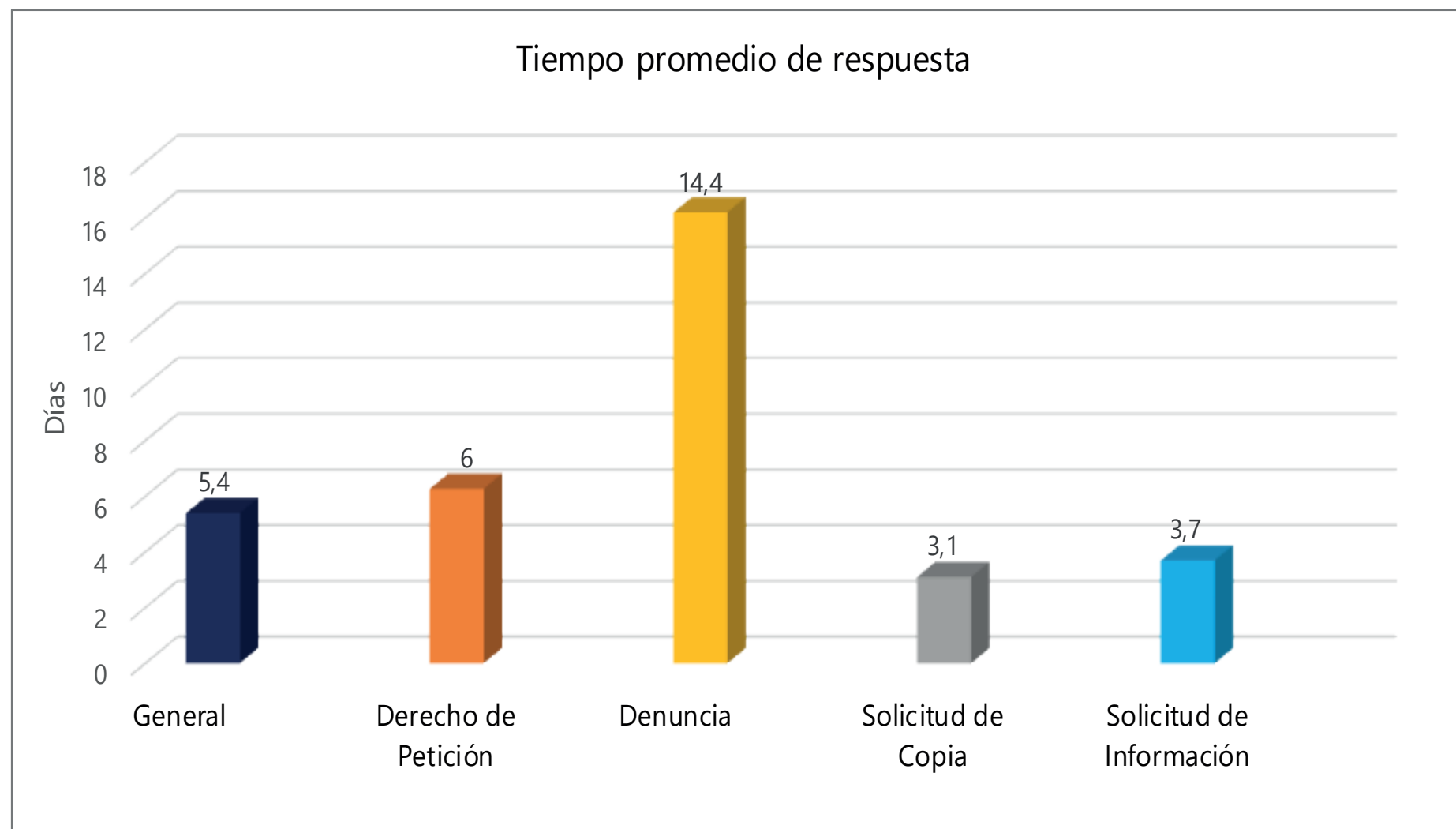
Tiempo de respuesta



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

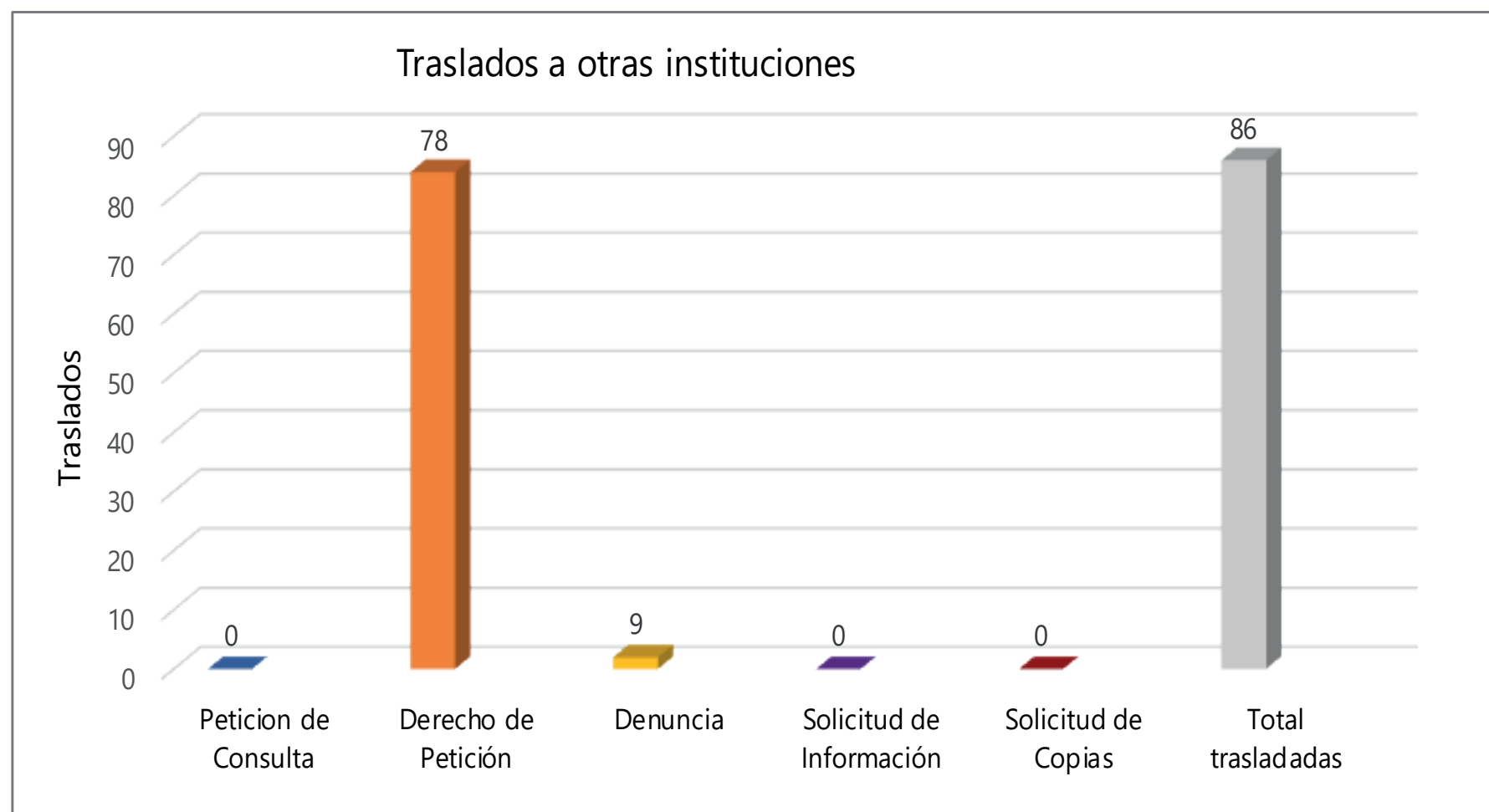
Gráfica 3. Tiempo de respuesta

Tiempo promedio de respuesta



El promedio ponderado del tiempo respuesta de las 220 peticiones, quejas, solicitudes de copias y solicitudes de información recibidas en la entidad durante el primer trimestre de 2022 es de 5,4 días.

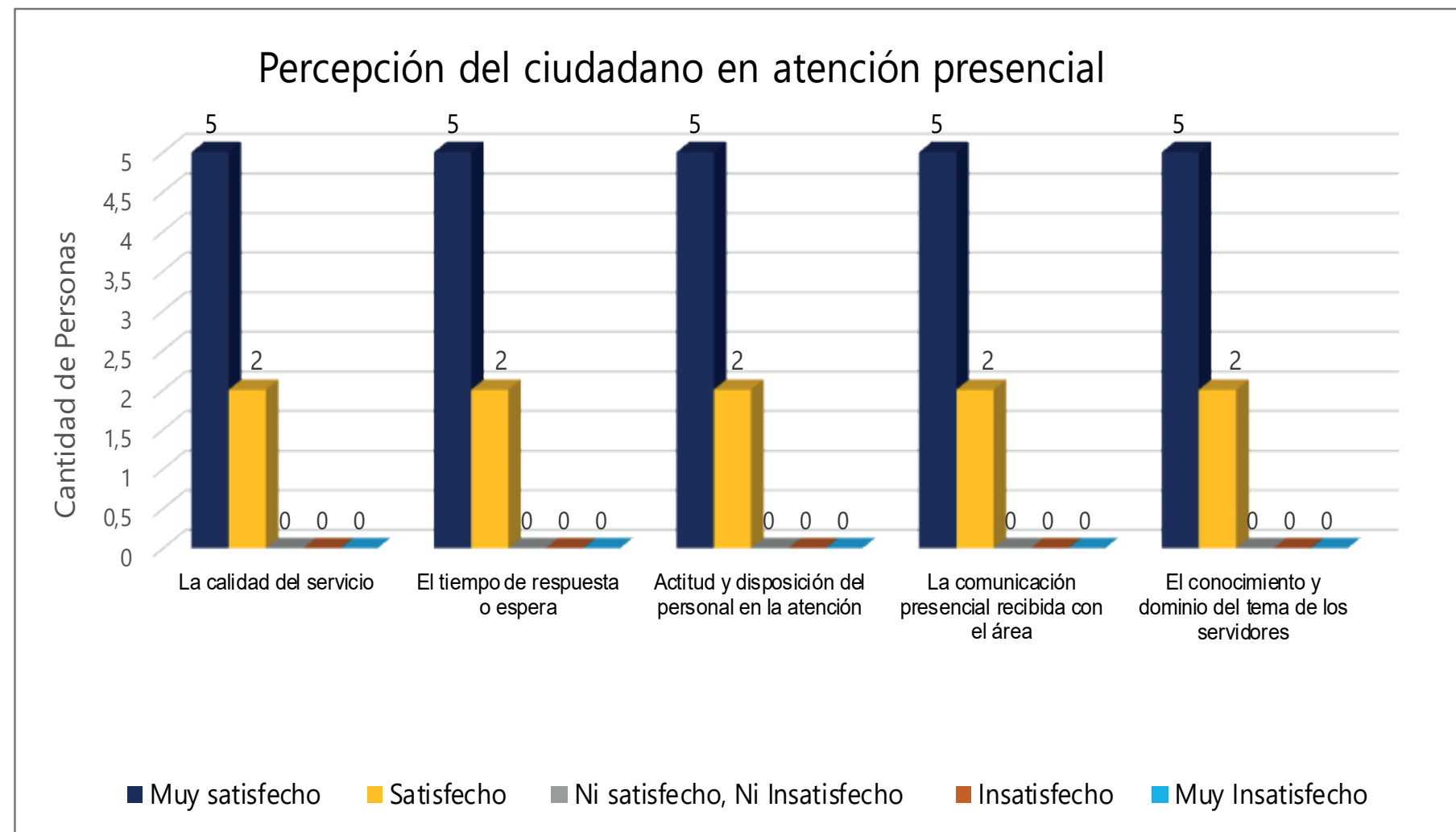
Traslados a otras instituciones



De los 220 PQRSDF, 87 fueron trasladaron a otra entidad, se presenta la información de acuerdo al tipo de solicitud trasladada.

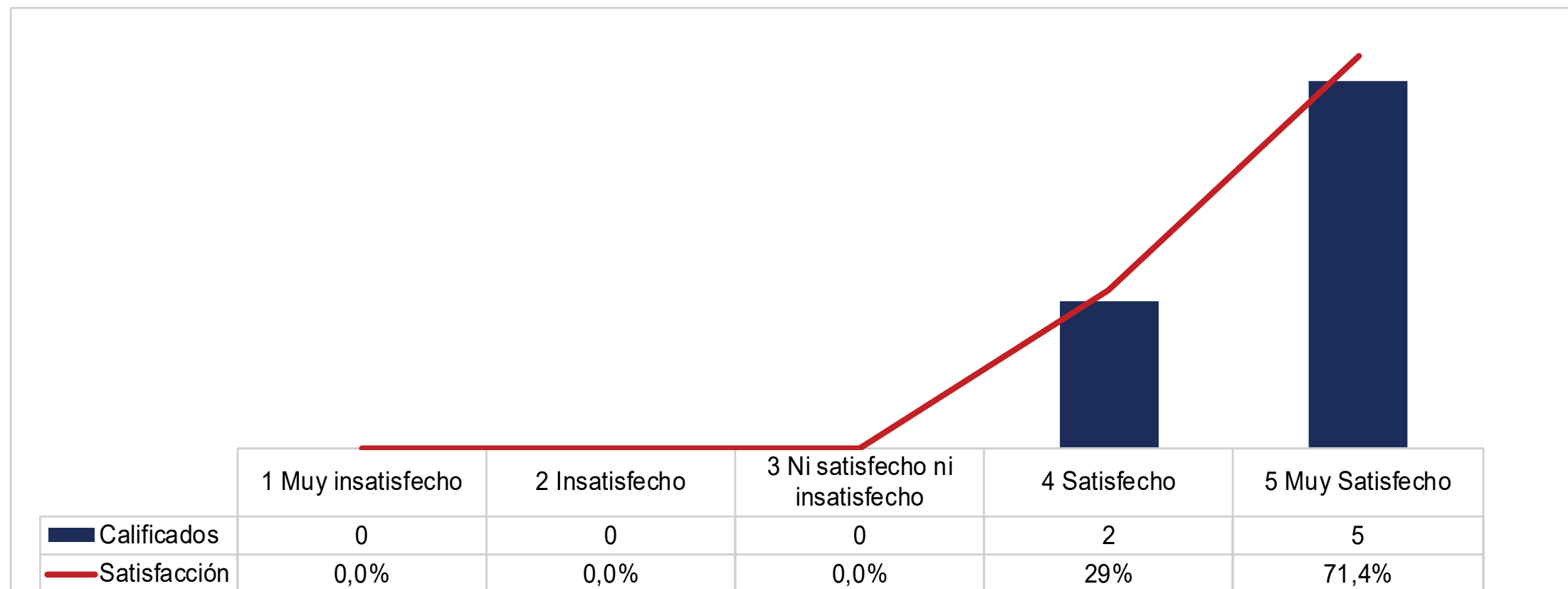
Gráfica 5. Traslados a otras instituciones

Medición 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.

Medición de atención al ciudadano



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



Agencia del Inspector General de Tributos,
Rentas y Contribuciones Parafiscales



(57) 601 3907000

Linea nacional: 01 8000123004



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



Calle 26 No.69-76 Torre 1 Piso 8
Edificio Elemento - Bogotá DC

www.itrc.gov.co