



ITRC



Informe
Atención al Ciudadano P.Q.R.S.D.F.
Segundo trimestre 2024



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 abril y el 30 de junio del año 2024. Lo anterior, dando cumplimiento con lo establecido en los artículos 11 de la Ley 1712 de 2014 y 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015.

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.

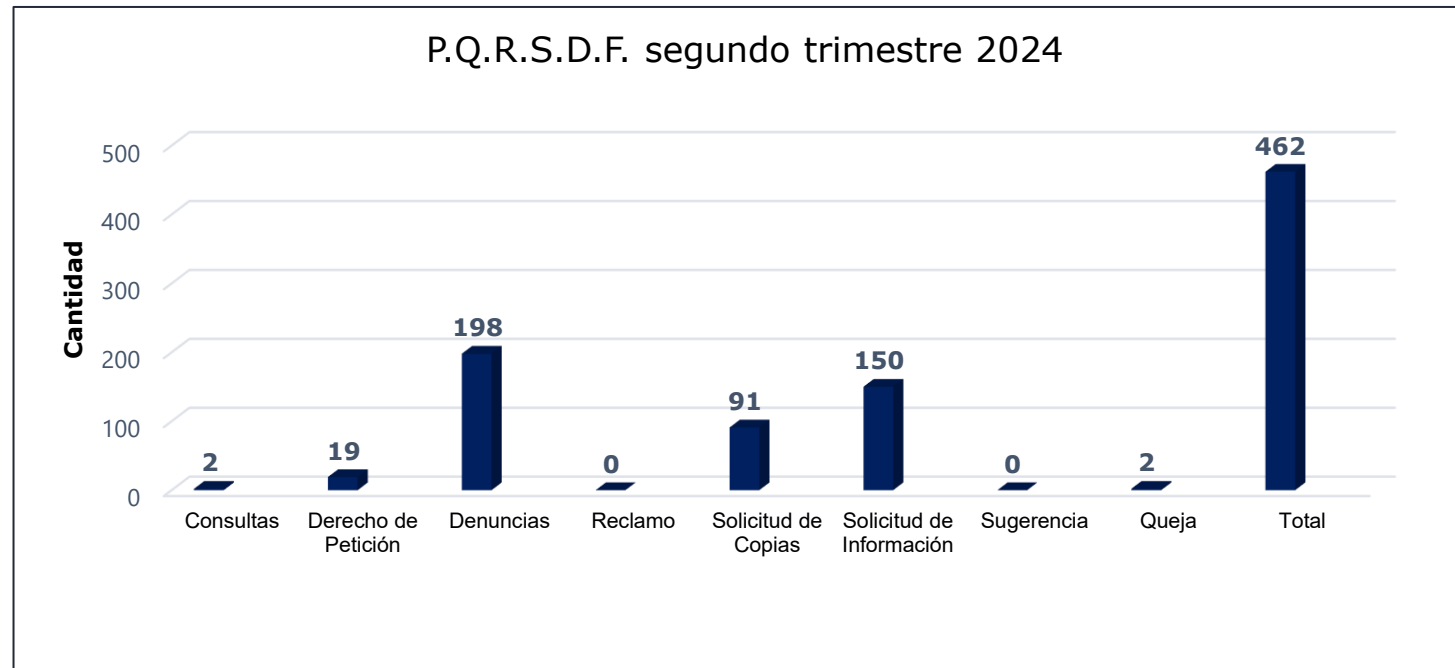
Denuncia: Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria, penal o fiscal cometida por cualquiera de los servidores de la Entidad o de las entidades vigiladas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

En la gráfica 1 se muestran las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones P.Q.R.S.D.F que la AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC recibió y atendió durante el segundo trimestre del año 2024:

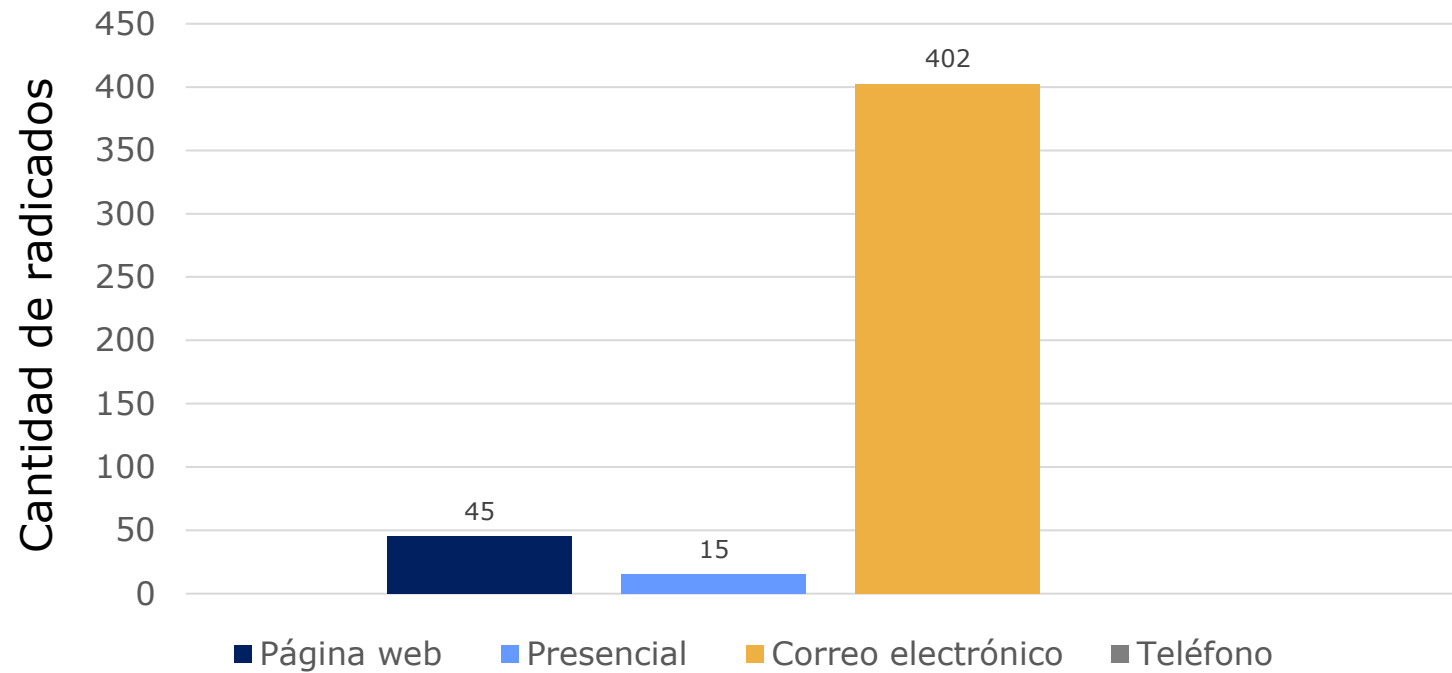


Gráfica 1. P.Q.R.S.D.F. segundo trimestre 2024

En la gráfica anterior, se aprecia que esta entidad recibió y atendió 462 P.Q.R.S.D.F durante el segundo trimestre de 2024 de las cuales el 0,4% corresponden a quejas, 32,5% a solicitudes de información, 19,7% a solicitud de copias, 4,1% a derechos de petición, 42,9% a denuncias y 0,4% a consultas.

Ninguna solicitud de información fue negada.

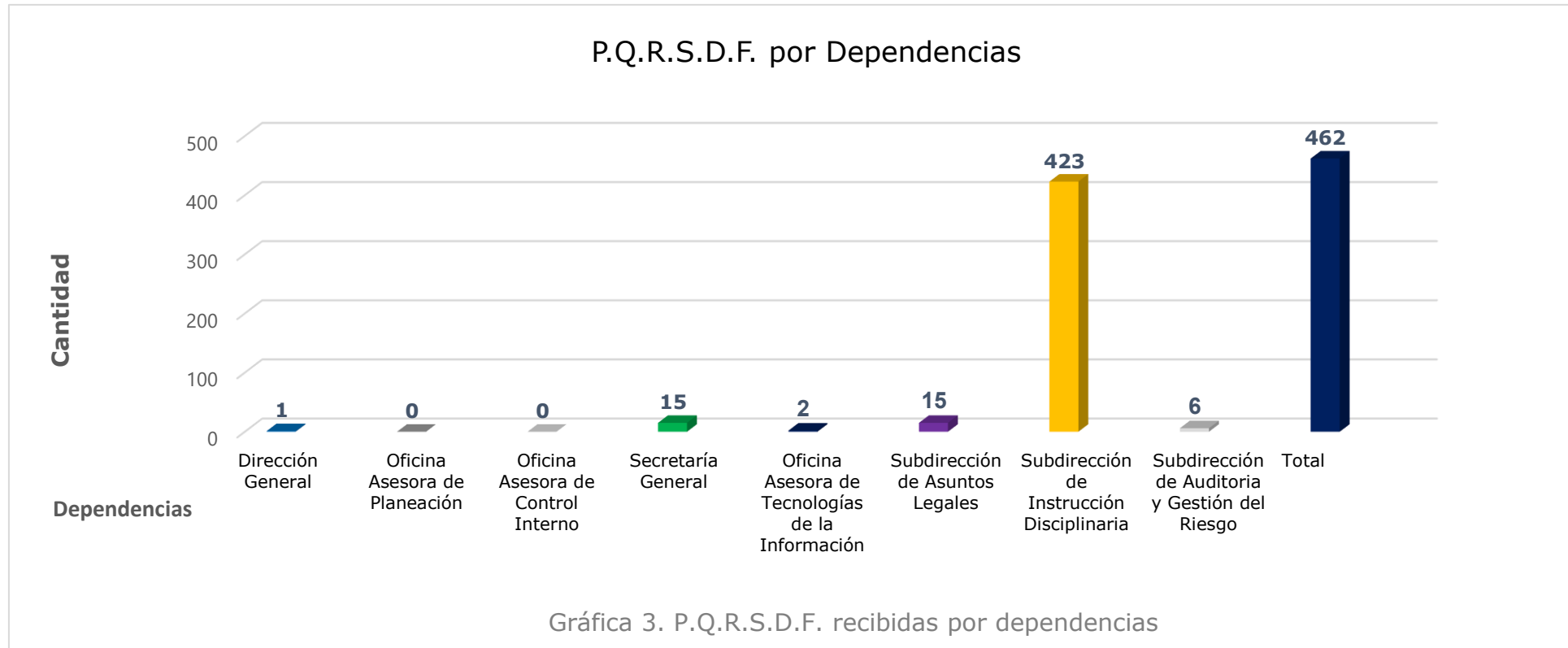
Gestión por canales de atención



Gráfica 2. Gestión por canales de atención

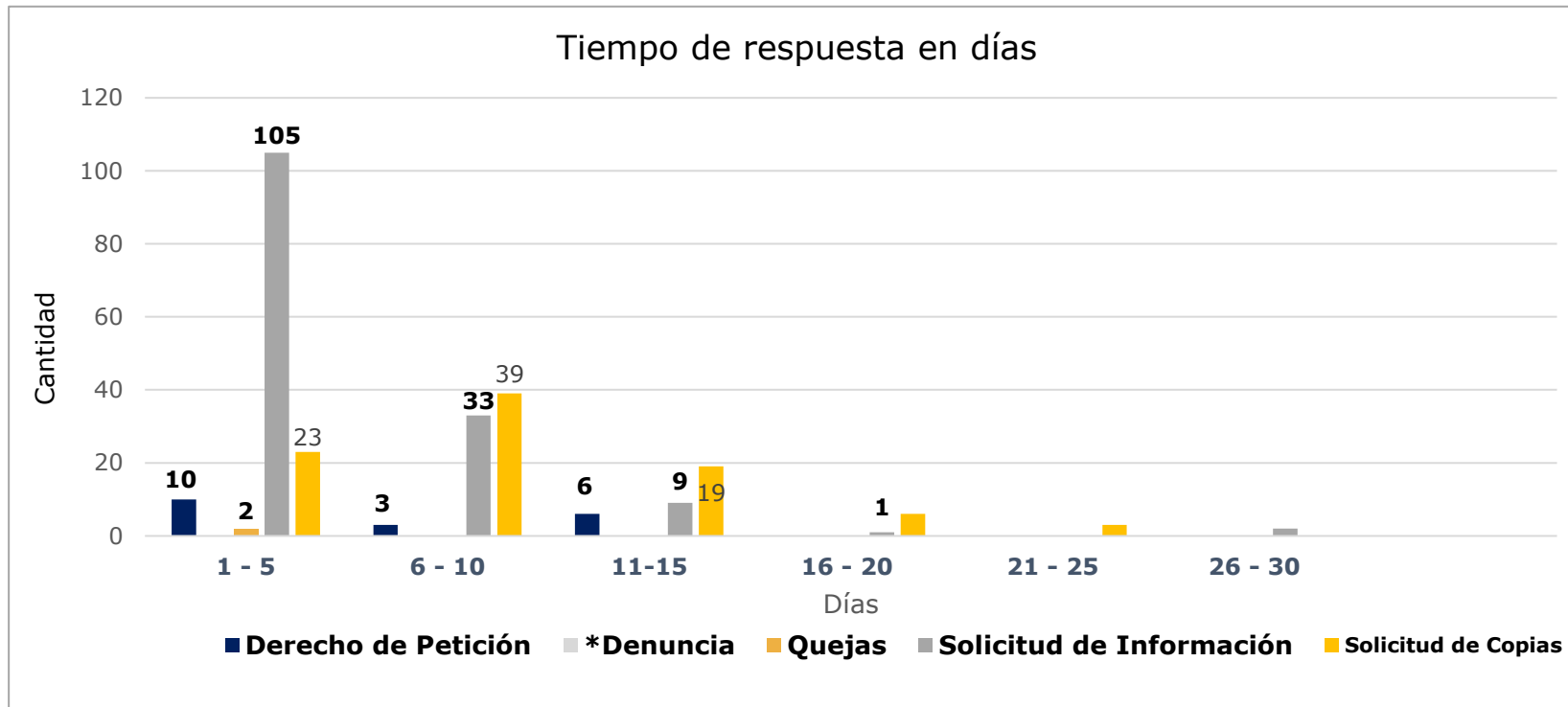
Durante el segundo trimestre del año 2024 se recibieron 462 PQRSDF, de las cuales el 87% fueron a través de correo electrónico (402 radicados), 3% de forma presencial en las instalaciones de la Entidad (15 radicados), 10% por la página web de la Agencia ITRC (45 radicados), y no se presentaron PQRSDF de manera telefónica.

Gestión por dependencias



Las Dependencias de la AGENCIA ITRC que recibieron y tramitaron PQRSDF durante el segundo trimestre de esta vigencia fueron la Subdirección de Instrucción Disciplinaria (91,6%), seguidos en su orden, la Secretaria General (3,2%), la Subdirección de Asuntos Legales (3,2%), la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo - SAGR (1,3%), la Oficina Asesora de Tecnologías de la información (0,4%) y la Dirección General (0,3%).

Tiempo promedio de respuesta

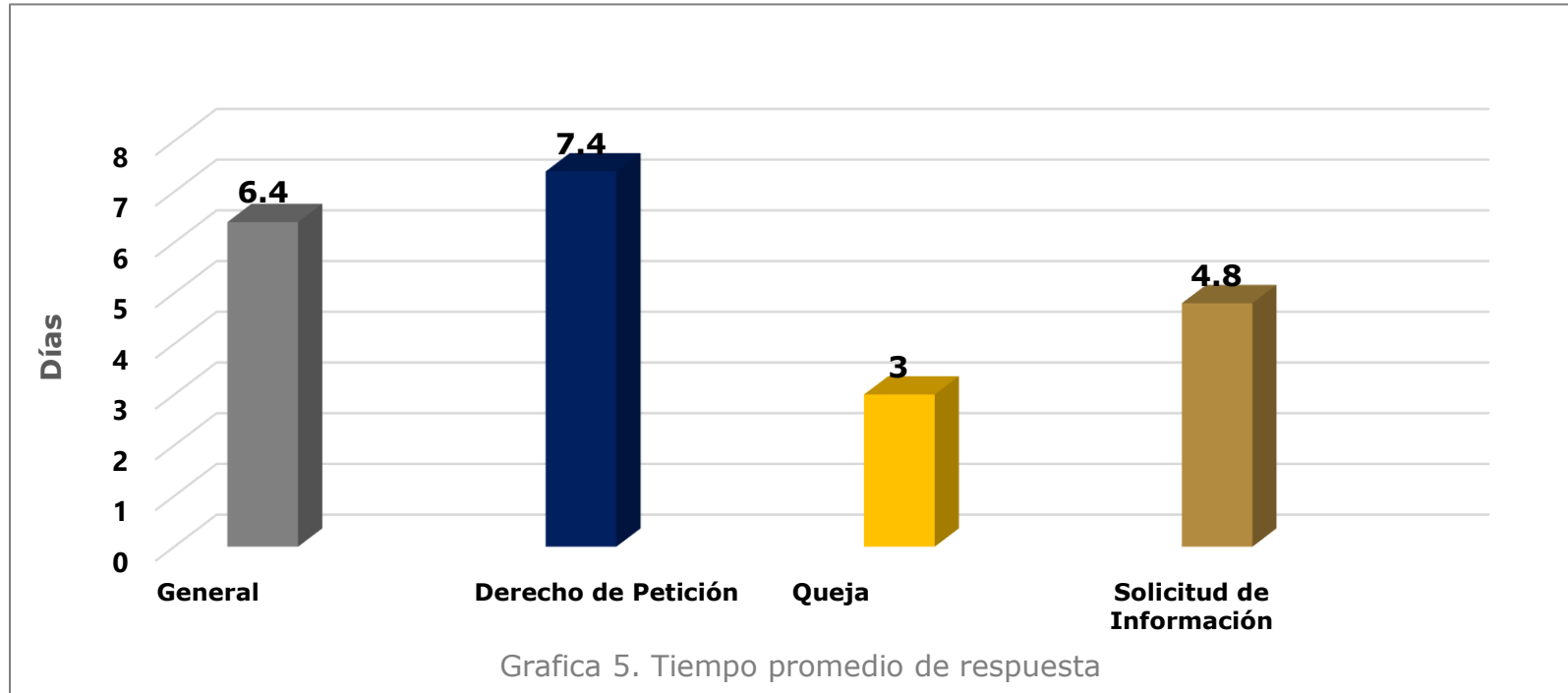


Gráfica 4. Tiempo promedio de respuesta

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

Respecto de las denuncias estas tienen que ver con asuntos que están vinculados de manera estricta a la función disciplinaria misional de la entidad y cuyo trámite se guía por las reglas del Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019, por tal razón, no se presentan en la gráfica.

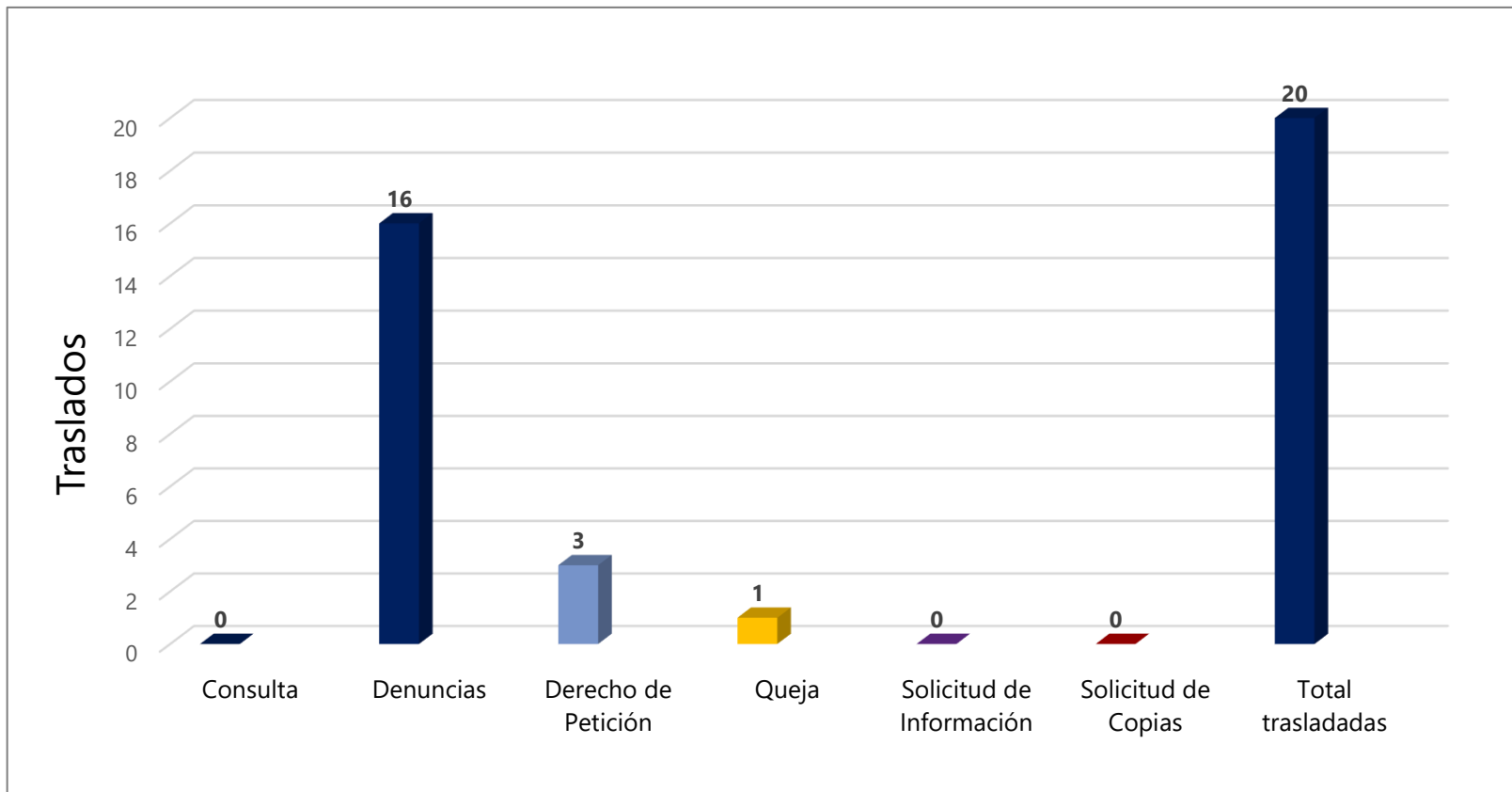
Tiempo promedio de respuesta



Como se observa en esta gráfica, el promedio ponderado del tiempo respuesta de las 462 peticiones, quejas, solicitudes de copias y solicitudes de información que recibió la AGENCIA ITRC, durante el segundo trimestre de 2024, fue de 5,1 días.

Respecto de las Denuncias que recibió esta entidad, tienen que ver con asuntos que están vinculados de manera estricta a la función disciplinaria misional de la AGENCIA ITRC y cuyo trámite se guía por las reglas del Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019.

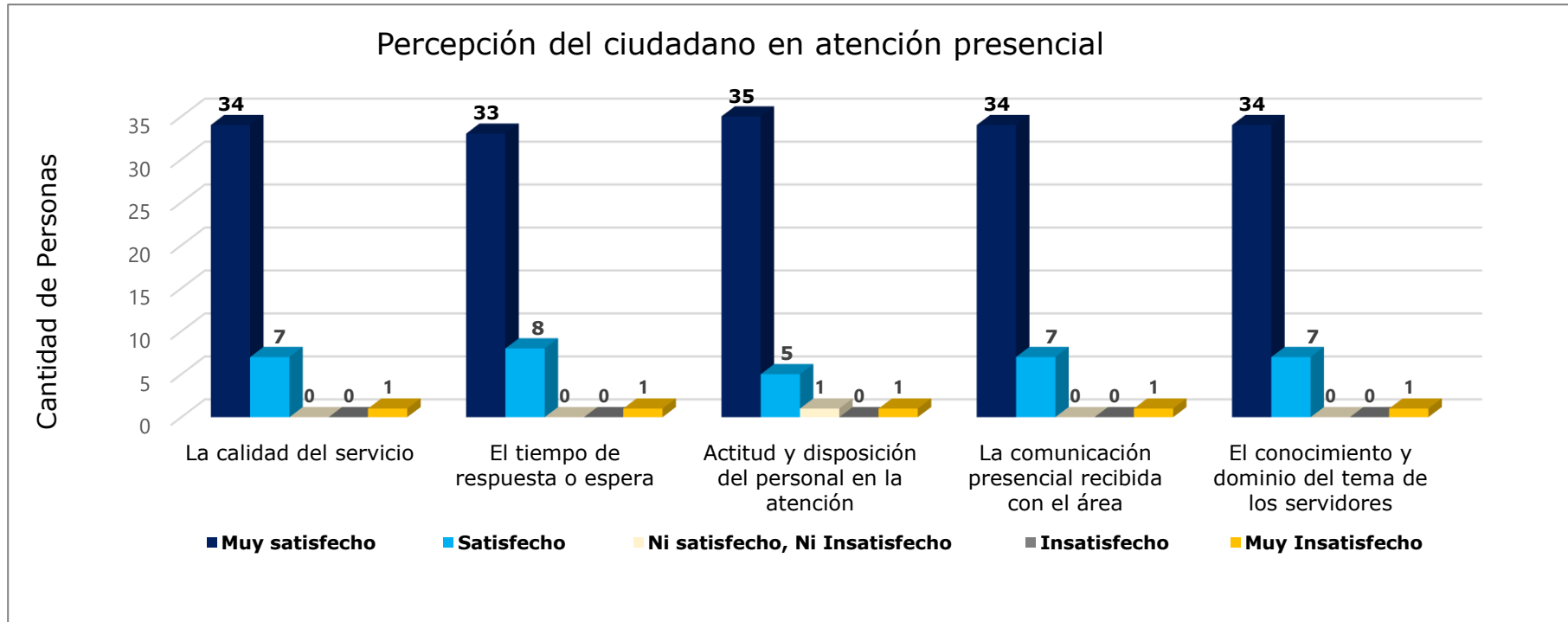
Traslados a otras instituciones



Gráfica 6. Traslados de P.Q.R.S.D.F. a otras instituciones

En la gráfica se muestran los 20 traslados que la AGENCIA ITRC realizó a otras instituciones, corresponden a 1 queja, 16 denuncias y 3 derechos de petición.

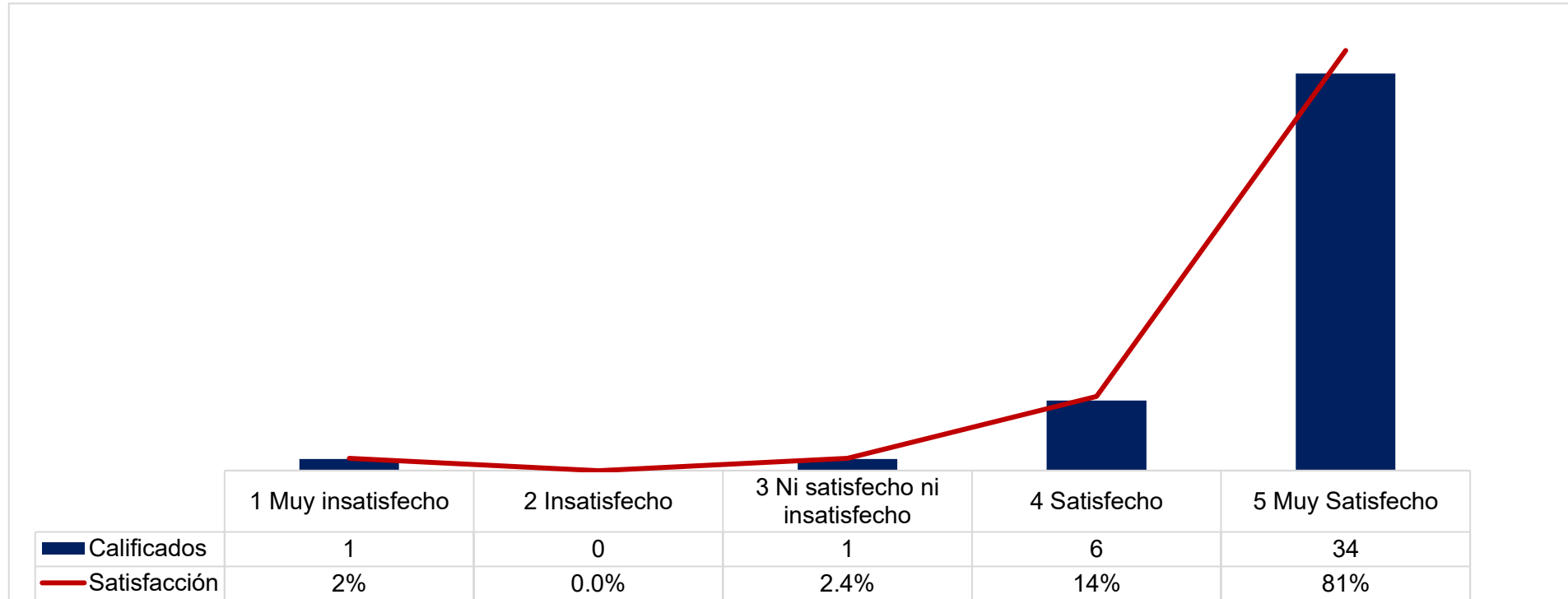
Medición satisfacción de atención al ciudadano



Grafica 7. Medición satisfacción de atención al ciudadano

La AGENCIA ITRC midió la percepción de la satisfacción que tienen los ciudadanos en la atención presencial, a través de una encuesta, se les solicitó que indicarán su percepción 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 respuestas, así: Muy satisfecho, satisfecho, ni satisfecho, ni insatisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho, arrojando los resultados que se muestran en la gráfica anterior.

Satisfacción del servicio del segundo trimestre 2024



Gráfica 8. Satisfacción del servicio segundo trimestre 2024

- En la gráfica se presentan los resultados del nivel de satisfacción que tiene la ciudadanía, respecto a los servicios que presta la AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC. El 81% de los ciudadanos se sienten muy satisfechos con los servicios que presta esta entidad y el 14% de los ciudadanos encuestados consideran que se encuentran satisfechos con estos.
- Adicionalmente, en una de las encuestas realizadas, se resalta la felicitación por la atención y disposición prestada por la servidora Daniela Ramírez.



Correo electrónico
contactenos@itrc.gov.co



Presencial
Calle 26 #69-63 Piso 6



Línea fija desde Bogotá
601 3907000
Línea gratuita nacional
01 8000 123 004

Agradecemos a la ciudadanía, sus aportes y contribuciones que ayudan a mejorar la atención de la AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC.



ITRC

