

INFORME TERCER TRIMESTRE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 P.Q.R.S.D.F.

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

Calle 93B No. 16-47 Piso 5

PBX: 3907000

contactenos@itrc.gov.co

1. Presentación

2. Glosario

3. Oportunidad en la Atención y Atención por Canales.

4. Actividades Realizadas por la Secretaría General - ITRC

5. Percepción Ciudadana

6. Plan de Acción

7. Conclusiones

1. PRESENTACIÓN.

La Unidad Administrativa Especial 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 mejorar la atención al Ciudadano por parte de la Agencia ITRC.

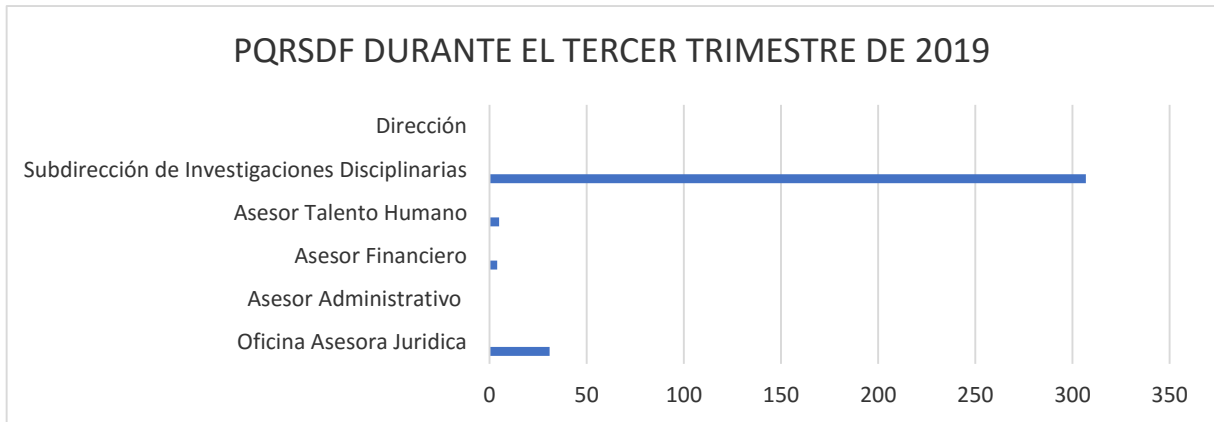
En ese sentido la Secretaría General de la Agencia – ITRC, presenta el Informe de Gestión Trimestral de P.Q.R.S.D.F correspondiente al período comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre de 2019.

Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública Ley 190 de 1995, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

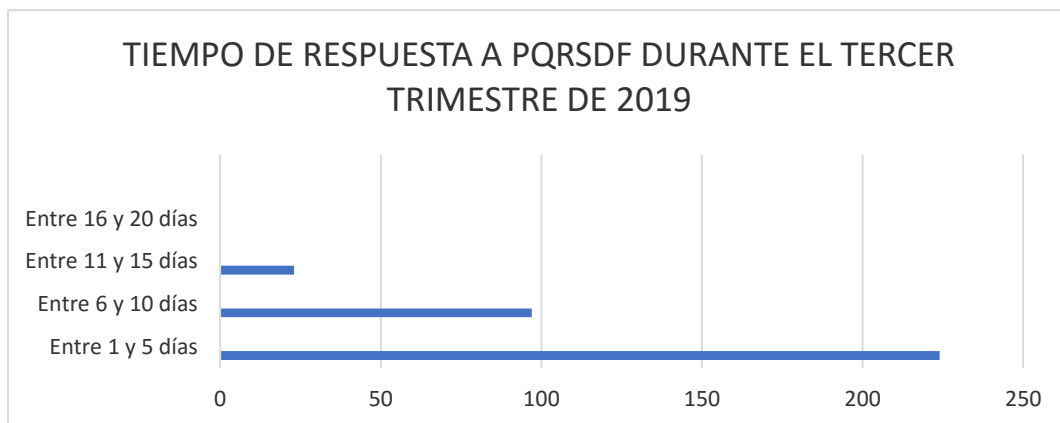
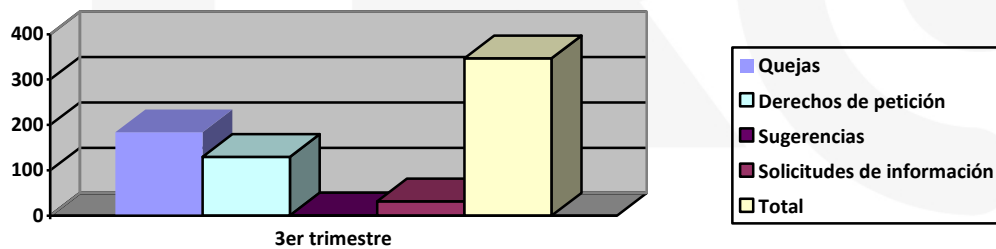
Se presenta un consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que son recibidas por los diferentes canales de atención al ciudadano.

Encontramos que, durante el tercer trimestre del año 2019, se recibieron en general 347 escritos considerados peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), a través de los canales de comunicación que se tienen implementados en las diferentes áreas y dependencias de la Entidad y la mayoría fueron atendidas por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias y tramitadas en oportunidad.

Este informe se consolida de acuerdo con las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas en las diferentes dependencias de la Agencia ITRC durante el tercer trimestre del 2019, discriminadas por modalidad; asimismo, 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.



Los 347 escritos recibidos durante el tercer trimestre de 2019 correspondieron a 184 quejas, 86 derechos de petición, solicitud de copias 44, 1 sugerencias y 32 solicitudes de información. Las peticiones PQRSDF presentadas en la Agencia ITRC tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 5,07 días.



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.

Felicitaciones: Manifestación a la Entidad de una persona por la satisfacción que se experimenta con la atención recibida por los funcionarios de la Agencia 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.

A lo largo del tercer trimestre de 2019, se han venido fortaleciendo las actividades de la Agencia ITRC para resolver en forma clara, completa y pronta las peticiones elevadas por los ciudadanos y los usuarios, esto obedece al crecimiento e importancia que la Entidad ha adquirido desde su creación.

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 2019, se recaudaron 50 encuestas de satisfacción en la prestación del servicio de personas que visitaron la Entidad y voluntariamente en forma total o parcial accedieron a diligenciar el formato.

De igual forma se realizó un monitoreo de los distintos canales dispuestos por la Entidad, que en su orden, son:

- ✚ Canal Escrito: Punto de Recepción de Correspondencia, ubicado en la calle 93B Nro. 16-47 quinto piso de la ciudad de Bogotá, atendido en jornada continua de 8:00 a 5:00 pm.
- ✚ Canal telefónico: La Entidad cuenta con la línea 01 8000 123 004 o el PBX 3907000.
- ✚ Canal Virtual de la página Web PQRSDF y Denuncie: En la página web de la Entidad www.itrc.gov.co se han dispuesto los vínculos para registrar la documentación de PQRSDF, los cuales ingresan a la Entidad al correo electrónico contactenos@itrc.gov.co
- ✚ Chat: disponible en <http://www.itrc.gov.co/itrc/chat1.html> de lunes a viernes de 10:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm.
- ✚ Correo electrónico: La Entidad cuenta con el correo electrónico contactenos@itrc.gov.co.
- ✚ Feria Nacional de Servicio al Ciudadano: Es un espacio que permite a las Entidades Públicas de Orden Nacional vinculadas al sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y a las Entidades de orden Municipal, realizar acercamientos con 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.

La Agencia ITRC se ha vinculado activamente a esta iniciativa en varias oportunidades y en tal sentido, desde el proceso de comunicaciones se viene adelantando la actualización de la publicidad sobre la información de la Entidad y el estudio de la temática a difundir en cada una de las Ferias de

Atención al Ciudadano en aras de dar a conocer, de una mejor manera, la misión y objetivos de la entidad afianzando el control sobre las entidades vigiladas por la ITRC, incentivando a los ciudadanos a denunciar los actos de corrupción de los que lleguen a tener conocimiento.

- ✚ Punto Presencial de atención al ciudadano: Ubicado en la Calle 93B No. 16-47 quinto piso Bogotá, que atiende en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua.
- ✚ Redes sociales: se encuentra disponible en Facebook y Twitter para los usuarios en las siguientes direcciones: <https://www.facebook.com/agenciaitrc/> y @agenciaitrc.

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 estableció 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.

Lo anterior, no significa que, en caso de queja sobre cierto servicio en particular, la misma no sea atendida directamente por la Secretaría General cuando se desea presentar de manera verbal o se radica en el punto de correspondencia.

Se recibieron un total de 50 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	41	9	0	0	0
El tiempo de respuesta o espera	40	7	2	1	0
Actitud y disposición del personal en la atención	43	6	1	0	0
La comunicación presencial recibida con el área	43	7	0	0	0
El conocimiento y dominio del tema de los servidores	41	8	1	0	0

Es de observar que, durante el tercer trimestre del año 2019, las peticiones realizadas por los ciudadanos dirigidas a la Agencia ITRC van encaminadas a la actividad misional realizada por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias, Oficina Asesora Jurídica y Secretaría General.

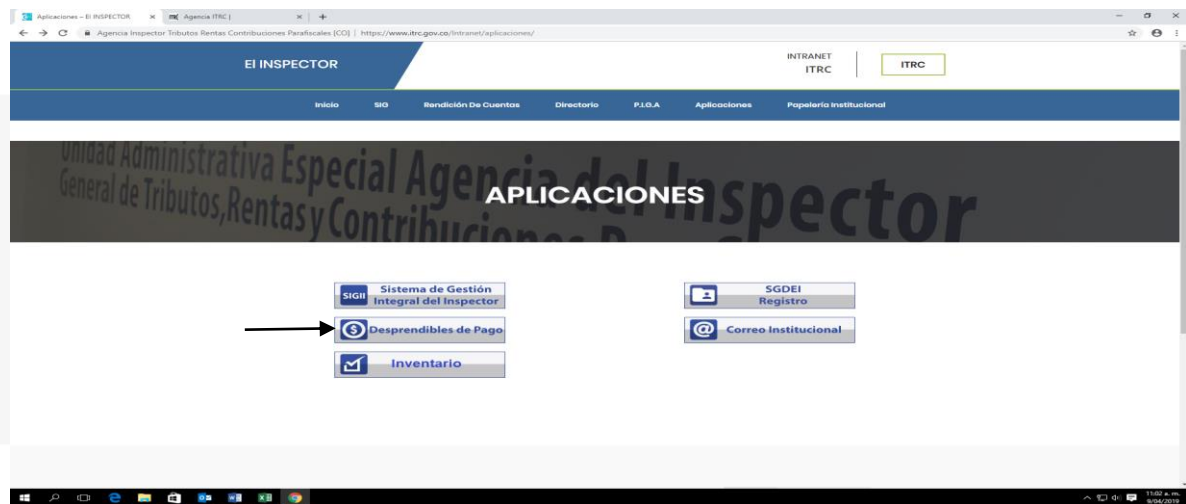
De igual manera, la Secretaría General se encuentra en constante vigilancia del cumplimiento a la Resolución Numero 287 de fecha 20 de septiembre de 2016, "por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Agencia ITRC", que establece la atención 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 Fijar 93, cuenta con lo siguiente:

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

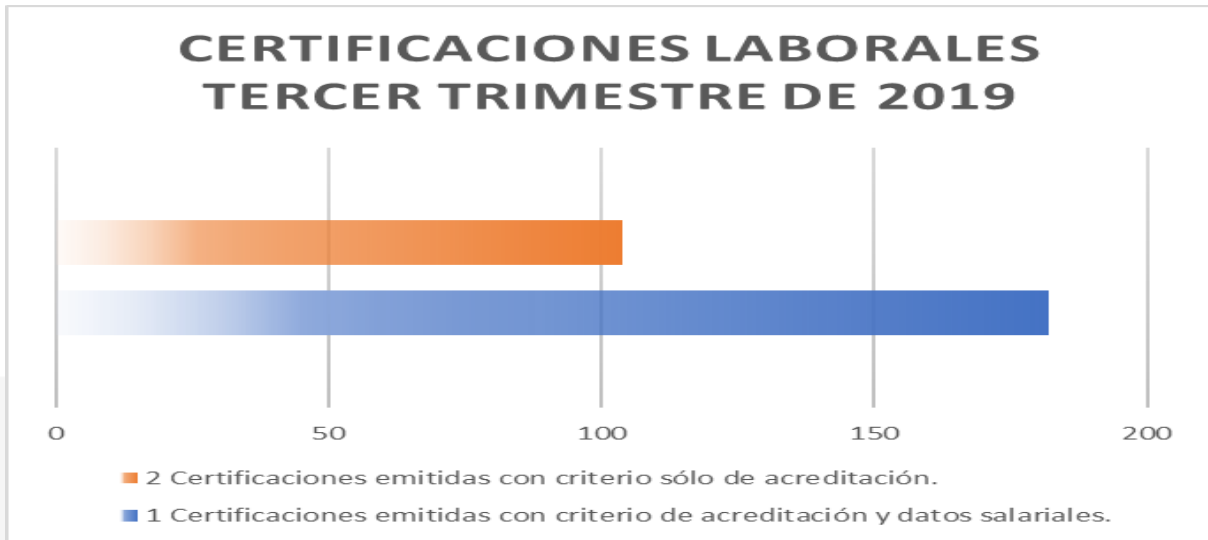
Por otra parte, se cuenta con la absoluta disposición por parte de los servidores y del personal del edificio Fijar 93 para atender adecuadamente a cualquier ciudadano sin distinción de ningún tipo.

En cuanto al servicio al cliente interno de la Agencia ITRC – nuestros servidores, es importante resaltar que se encuentra habilitado el enlace web para la descarga de certificaciones laborales a través de la que se puede generar dos tipos de certificaciones así: Acreditación (certificado básico sin sueldo) o Sin Acreditación (certificado básico con sueldo).

El acceso al enlace web se ilustra en las siguientes gráficas:



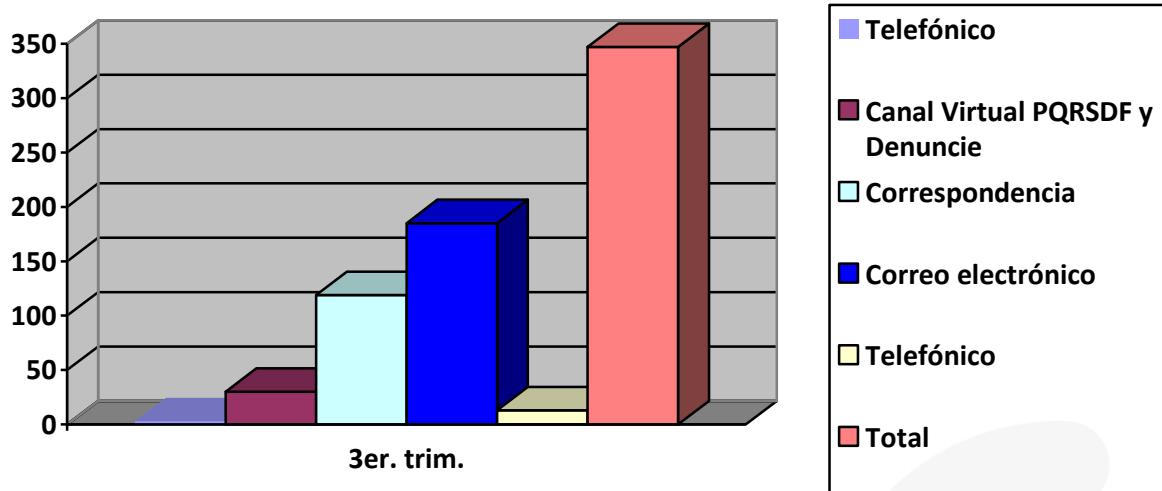
A través del enlace web en el tercer trimestre de 2019 se han generado un total de 286 certificaciones laborales de las cuales 104 fueron emitidas con criterio de sólo acreditación y 182 con criterio de acreditación y datos salariales.



El número de solicitudes de certificaciones laborales al área de Talento Humano – nómina con criterios de sólo acreditación y acreditación y datos salariales se redujo en comparación al tercer trimestre de 2019, lo que muestra la efectividad de la implementación de la herramienta web en cuanto reduce la tarea del proceso de nómina respecto de solicitudes de certificaciones laborales y facilita a los servidores de la Agencia ITRC obtener el documento directamente.

5. PERCEPCIÓN CIUDADANA

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2019 en atención al público se recibieron un total de 347 PQRSDf escritas de las cuales 30 fueron recibidas a través de Canal Virtual PQRSDf y Denuncie, 185 por correo electrónico, 13 por medio telefónico y 119 en ventanilla única de correspondencia lo que muestra un aumento significativo del uso por parte de los ciudadanos de los canales virtuales dispuestos por la Agencia ITRC para servicio al cliente, indicador que refleja el cumplimiento de la política pública de atención al ciudadano y el mejoramiento del servicio que presta la entidad.



6. PLAN DE ACCIÓN

La Secretaría General de la Agencia ITRC, pone en conocimiento de la ciudadanía cada una de las actividades que Atención al Ciudadano se propone adelantar durante la vigencia 2019, siempre bajo la óptica del mejoramiento continuo, para beneficio de la interacción de las partes interesadas en el conocimiento de nuestra misión y funciones como en la prestación de servicios, estas acciones se promueven a través de las redes sociales y la página Web de la Entidad.

7. CONCLUSIONES

- ✚ En el periodo analizado 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 remitidas 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 y presta sus servicios garantizando el acceso a los medios de información, logrando con ello efectividad en el compromiso adquirido dentro Plan Anticorrupción, generando confianza hacia la ciudadanía en el trámite de sus peticiones.

- ✚ Dentro del tercer trimestre del año 2019, se pudo evidenciar que la Agencia ITRC en todos los casos dio respuesta, en menor tiempo al establecido en los términos legales, a las peticiones realizadas por otras Entidades, servidores públicos y la ciudadanía en general, teniendo como promedio de respuesta un total de 4,09 días por petición recibida.
- ✚ En el transcurso del año 2019 la Secretaría General ha analizado todos los medios de comunicación que acercan a la Entidad con la ciudadanía y que permiten tener un criterio objetivo sobre la calidad en nuestro servicio. Adicionalmente, la Secretaría General siempre está actualizando los protocolos de atención al ciudadano para mejorar la relación ciudadana – Entidad.

8. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

En el segundo trimestre de la vigencia 2019 en ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por servidores de la Agencia 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 ITRC con esta actividad, pues las respuestas a las diferentes PQRSDF se realizaron de manera clara, rápida y de fondo antes de cumplir con los términos establecidos legalmente para tal fin.

Por otra parte, se recibieron 2 quejas presentadas por actos que presuntamente constituyen conducta disciplinaria, iniciando investigación disciplinaria.

Este informe se publica en la página web institucional como parte del compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y como mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano.