

# INFORME SEGUNDO TRIMESTRE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

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](mailto:contactenos@itrc.gov.co)

1. PRESENTACIÓN
2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y ATENCIÓN POR CANALES.
3. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SECRETARÍA GENERAL - ITRC
4. PERCEPCIÓN CIUDADANA
5. PLAN DE ACCIÓN
6. CONCLUSIONES
7. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO



## 1. PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como objetivo mostrar y resaltar los principales logros de la gestión realizada a través de la Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2018.

Se presenta un consolidado de las peticiones, quejas contra funcionarios de la Agencia ITRC, reclamos y sugerencias (PQRS) que son recibidas por los diferentes canales de atención al ciudadano.

Encontramos que, durante el segundo trimestre del año 2018, se recibieron en general 143 peticiones, quejas y reclamos, a través de los canales de comunicación que se tienen implementados en las diferentes áreas y dependencias de la Entidad, la mayoría de estas peticiones son de competencia de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias.

En este informe se consolida de acuerdo con las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias presentadas en las diferentes dependencias de la Agencia ITRC durante el segundo trimestre del 2018, 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 PQRS 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.



## 2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y DIFERENTES CANALES.

A lo largo del segundo trimestre de 2018, se ha 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 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 segundo trimestre de 2018, se recaudó 118 encuestas de satisfacción en la prestación del servicio de personas que visitaron la Entidad y voluntariamente accedieron a llenar el formato.

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

- ✚ Canal Escrito: Punto de Recepción de Correspondencia, ubicado en la calle 93B Nro. 16-47 primer piso de la ciudad de Bogotá, atendido en jornada continua de 8:00 a 5 pm.
- ✚ Canal telefónico: La Entidad cuenta con la línea 01 8000 123 004 o el PBX 390700.
- ✚ Canal Virtual de la página Web PQRS y Denuncie: En la página web de la Entidad [www.itrc.gov.co](http://www.itrc.gov.co) se han dispuesto los vínculos para registrar la documentación de PQRS, los cuales ingresan a la Entidad al correo electrónico [contactenos@itrc.gov.co](mailto: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](mailto: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.

- ✚ 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.

### **3. ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA SECRETARÍA GENERAL – ITRC.**

La Secretaría General, como líder del procedimiento en la recepción, direccionamiento, trámite y respuesta de quejas, reclamos, sugerencias 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 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 intuitu 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 118 encuestas entre aquellos ciudadanos que fueron atendidos de manera presencial en las instalaciones de la Agencia ITRC 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
Localidad del servicio	89	15	2	0	5
El tiempo de respuesta o servicio	82	31	0	0	5
Actitud y disposición del personal en la atención	96	14	0	0	5
La comunicación presencial recibida con el área	93	17	1	0	5
El conocimiento y dominio del tema de los servidores	100	11	2	0	5

En la línea 01 8000 123 004 de Atención al Ciudadano se presentó un aumento significativo durante el trimestre, acrecentamiento que pudo obedecer gracias a la emisión en televisión del comercial de la Agencia ITRC, donde se invita a la ciudadanía a elevar por esta vía sus PQRS.

Es de resaltar la participación de la Agencia ITRC, a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano convocada por el Departamento Nacional de Planeación - DNP, realizada el 21 de abril en Necoclí - Antioquia.

## 4. PERCEPCIÓN CIUDADANA

En atención al público se recibieron un total de 143 PQRS escritas durante el segundo trimestre de la vigencia 2018.

Las peticiones elevadas ante la Agencia ITRC, tiene que ver en su mayor parte en una de las actividades misionales como es el caso de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias que recibió 142 PQRS y la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo, recibió 1.

De un total de 142 peticiones recibidas en Subdirección de Investigaciones Disciplinarias, 127 son netamente relacionadas con la actividad procesal consagrada en la Ley 734 de 2002, lo que se traduce en la buena imagen y confianza de la Entidad ante la ciudadanía, las restantes tiene relación con solicitudes de información que realizan otras Entidades Públicas (Procuraduría General de la Nación, DIAN, Fiscalía General de Nación).

## 5. PLAN DE ACCIÓN

La Secretaría General de la Agencia ITRC, quiere poner en conocimiento de la ciudadanía cada una de las actividades que Atención al Ciudadano se propone adelantar durante la vigencia 2018, 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.

La Secretaría General de la Agencia ITRC, está comprometida con ajustar y actualizar el procedimiento de Atención al Ciudadano al cambio normativo que se presente para el beneficio de la ciudadanía.

## 6. CONCLUSIONES

- ✚ En el periodo analizado se recopiló la información sobre el proceso de peticiones quejas, reclamos y sugerencias 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 su 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 segundo trimestre del año 2018, se pudo evidenciar que la Agencia ITRC en todos los casos dio respuesta, en menos tiempo que en los establecidos en los términos legales, a las peticiones realizadas por otras entidades, servidores públicos y la ciudadanía en general.

- En el transcurso del año 2018 la Secretaría General ha evaluado fortalecer todos los medios de comunicación que acerque la Entidad con la ciudadanía que permita tener un criterio objetivo sobre la calidad en nuestro servicio. Adicionalmente, la Secretaría General siempre está actualizando los protocolos de atención al ciudadano para fortalecer la relación ciudadana – Entidad.

## 7. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

En el segundo trimestre de la vigencia 2018 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 ITRC con esta actividad, pues las respuestas a las diferentes PQRS se realizaron de manera clara, rápida y de fondo antes de cumplir con los términos establecidos legalmente para tal fin.

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta (días)
Derecho de Petición	4	3
Queja	57	1
Solicitudes de Información	82	1

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