

RESOLUCIÓN NÚMERO U 281 DE 11 JUN 2024

"Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Agencia Del Inspector General De Tributos, Rentas Y Contribuciones Parafiscales – ITRC"

**LA DIRECTORA GENERAL  
DE LA U.A.E AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS,  
RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC**

En uso de las facultades conferidas mediante el Decreto 4173 de 2011, modificado por los Decretos 0985 de 2012 y 074 de 2022

**CONSIDERANDO**

Que, el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, prevé entre los fines esencial del Estado, el de: *"Garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución"*. Para tal cometido, instituyó a las autoridades de la República para: *"asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado"*.

Que la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 209, la Ley 850 de 2003 y la Ley 489 de 1998 disponen que la función administrativa esté al servicio de los intereses generales y señala como principios rectores la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, los cuales deberán aplicarse en la prestación de los servicios públicos en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen. Así mismo, dispone que las autoridades deberán coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que el Decreto 1499 de 2017 que define la articulación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano con el Sistema de Gestión, el cual se desarrolla en el marco del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, da origen a la necesidad de armonizar los objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, y los de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con los objetivos del MIPG definidos en dicho decreto.

Que desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Política de Servicio al Ciudadano es una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Que, la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano permite generar una cultura de servicio, de allí la necesidad de que al interior de la entidad, esta política sea diseñada de conformidad con la misión institucional.

Que, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 4 de junio de 2024, aprobó la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la U.A.E. Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** – Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC como parte de La Política de Servicio al Ciudadano en el marco del MIPG.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Esta política aplica a todos los procesos de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC y es de obligatorio cumplimiento de todos los colaboradores de la entidad.

**ARTÍCULO TERCERO.** – Designar la implementación, seguimiento y control de esta Política en el Proceso de Gestión Administrativa de la Secretaría General de la Agencia ITRC.

**ARTÍCULO CUARTO.** Disponer que la actualización y los ajustes a la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de la U.A.E. Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales- ITRC se realizará anualmente o cada vez que se requiera.

**ARTÍCULO QUINTO.** Comunicar a través de Secretaría General, la presente resolución a todos los servidores de la Agencia ITRC.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deberá publicarse en la página web de la Agencia ITRC.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los **11 JUN 2024**

**DIANA RICHARDSON PEÑA**  
Directora General

Proyectó: Julián Alexis Mateus Garzón – Gestión del Talento Secretaría General  
Revisó: Ana Milena Ramírez Montealegre – Experto Líder Talento Humano Secretaría General  
Claudia Marcela Maldonado Avendaño – Subdirectora de Asuntos Legales. **CMA**  
Aprobó: Nohora Beltrán Céspedes – Secretaría General. **N. C. B. C.**