



**ITRC**



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



## 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 y cuantificar las solicitudes realizadas por la ciudadanía, en aras de la mejora continua en la atención al ciudadano.

En ese sentido, 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 octubre y el 31 de diciembre 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.

Adicionalmente, una vez recibida la información de las diferentes áreas, se procedió a la verificación y respectiva solicitud de aclaraciones, con el propósito de establecer de manera asertiva la información de los datos del presente informe.

## 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.

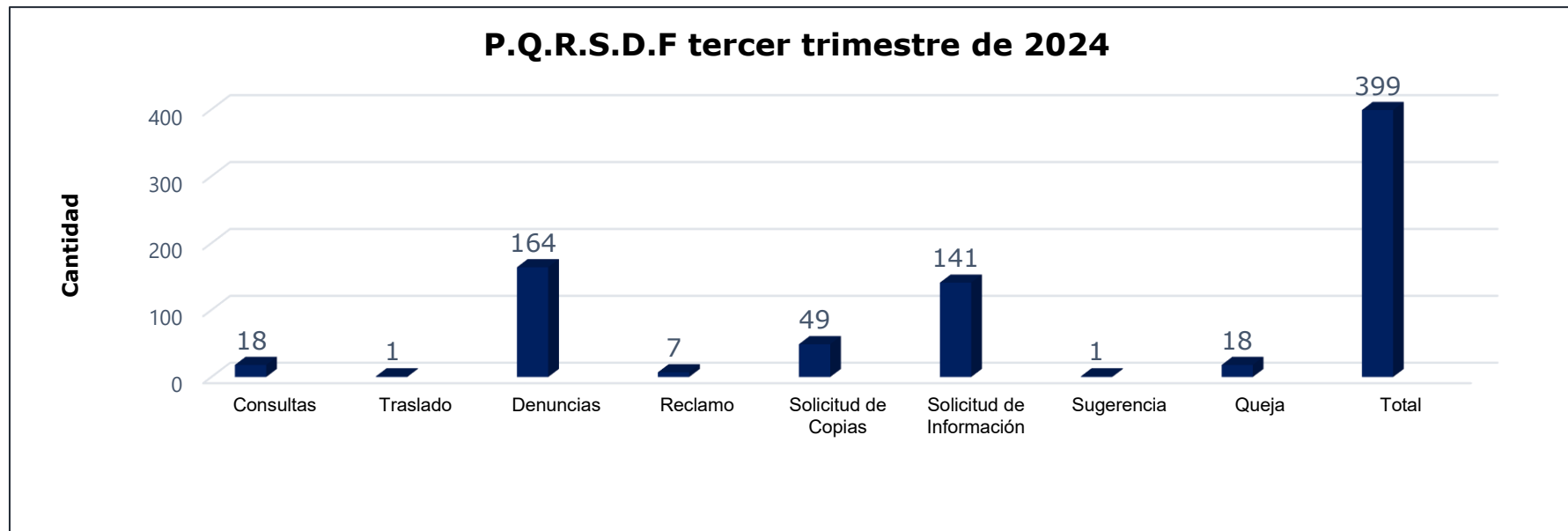
**Denuncia:** Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria, penal o fiscal cometida por cualquiera de los servidores de la Entidad o de las entidades 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 U.A.E. AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC, recibió y atendió durante el cuarto trimestre del año 2024:

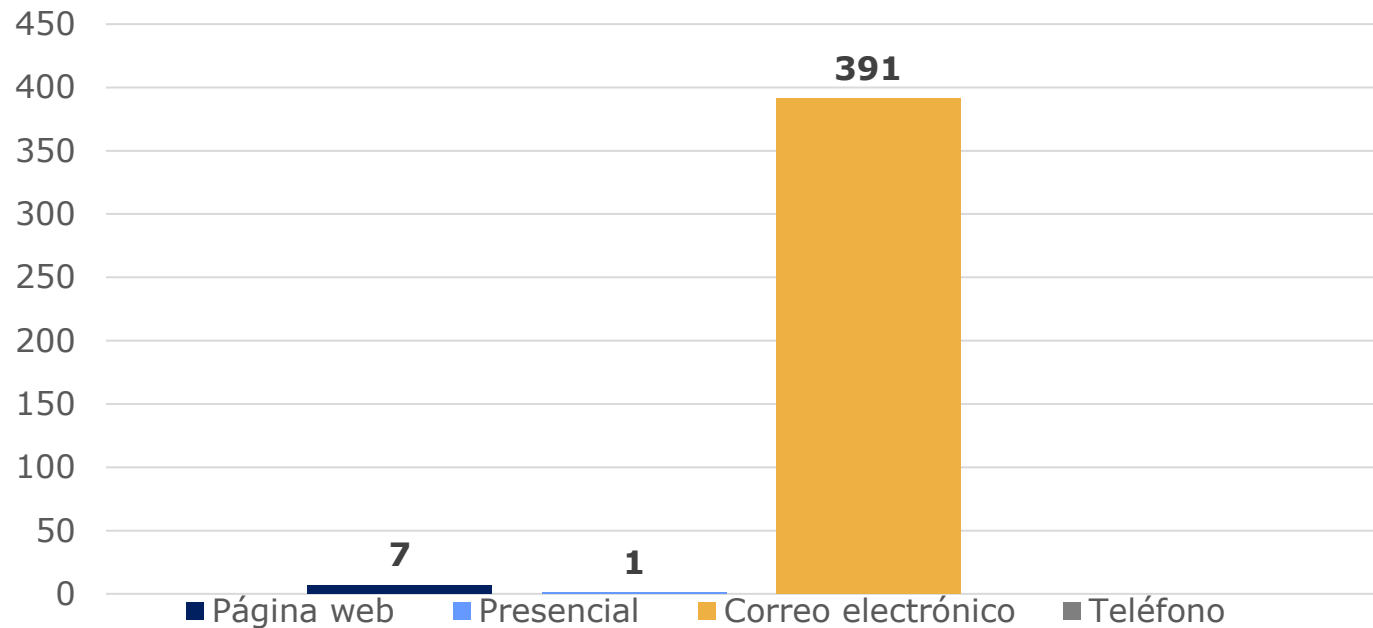


Gráfica 1. P.Q.R.S.D.F. tercer trimestre de 2024

En la gráfica anterior, se evidencia que la entidad recibió y atendió 399 P.Q.R.S.D.F durante el 4o. trimestre del 2024, de las cuales el 41,1% corresponden a denuncias, 35,3% a solicitudes de información, 12,3% a solicitud de copias, 4,5% a consultas, 4,5% a quejas, 1,7% a reclamos, 0,3% a traslados y el 0,3% a sugerencias. Ninguna solicitud de información fue negada, fueron trasladadas 1 P.Q.R.S.D.F.

## Gestión por canales de atención

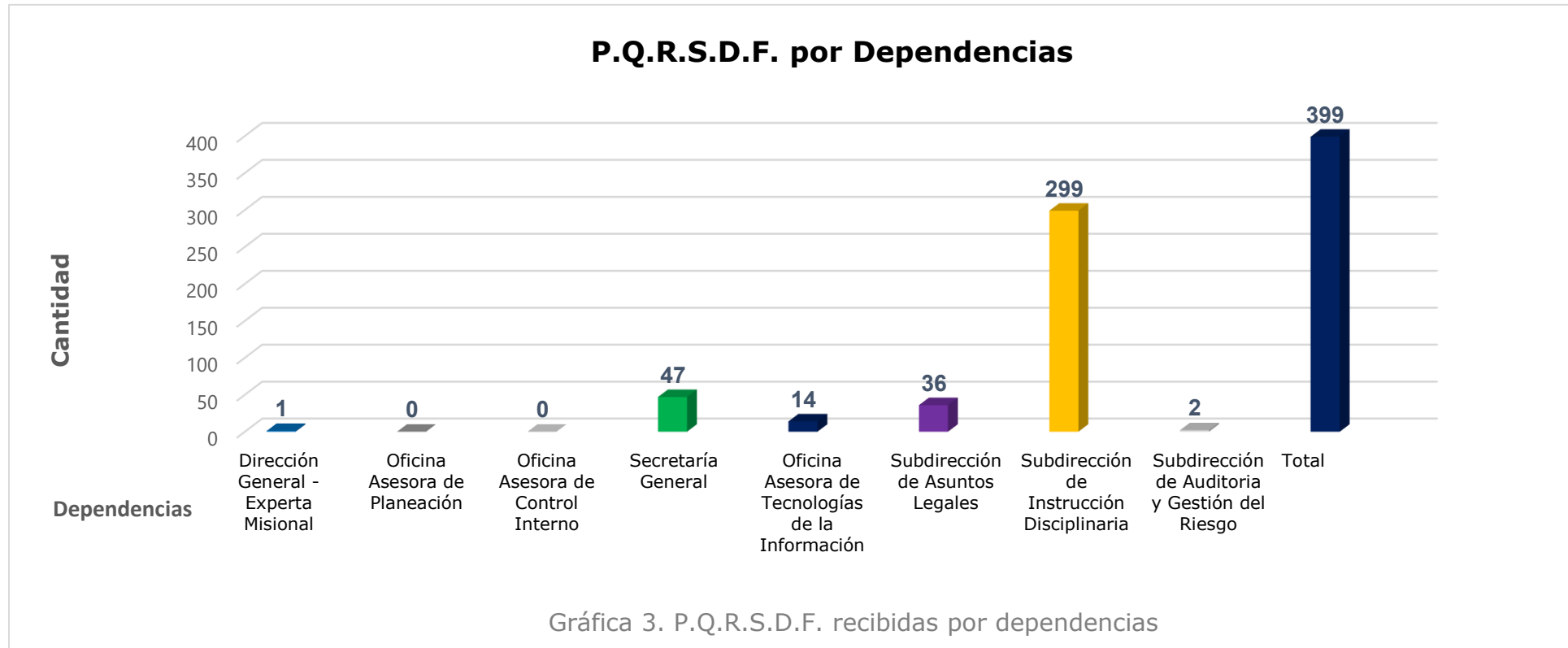
Durante el cuarto trimestre del año 2024, la AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC recibió 399 escritos, a través de los diferentes canales de atención considerados peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica 2. Gestión por canales de atención

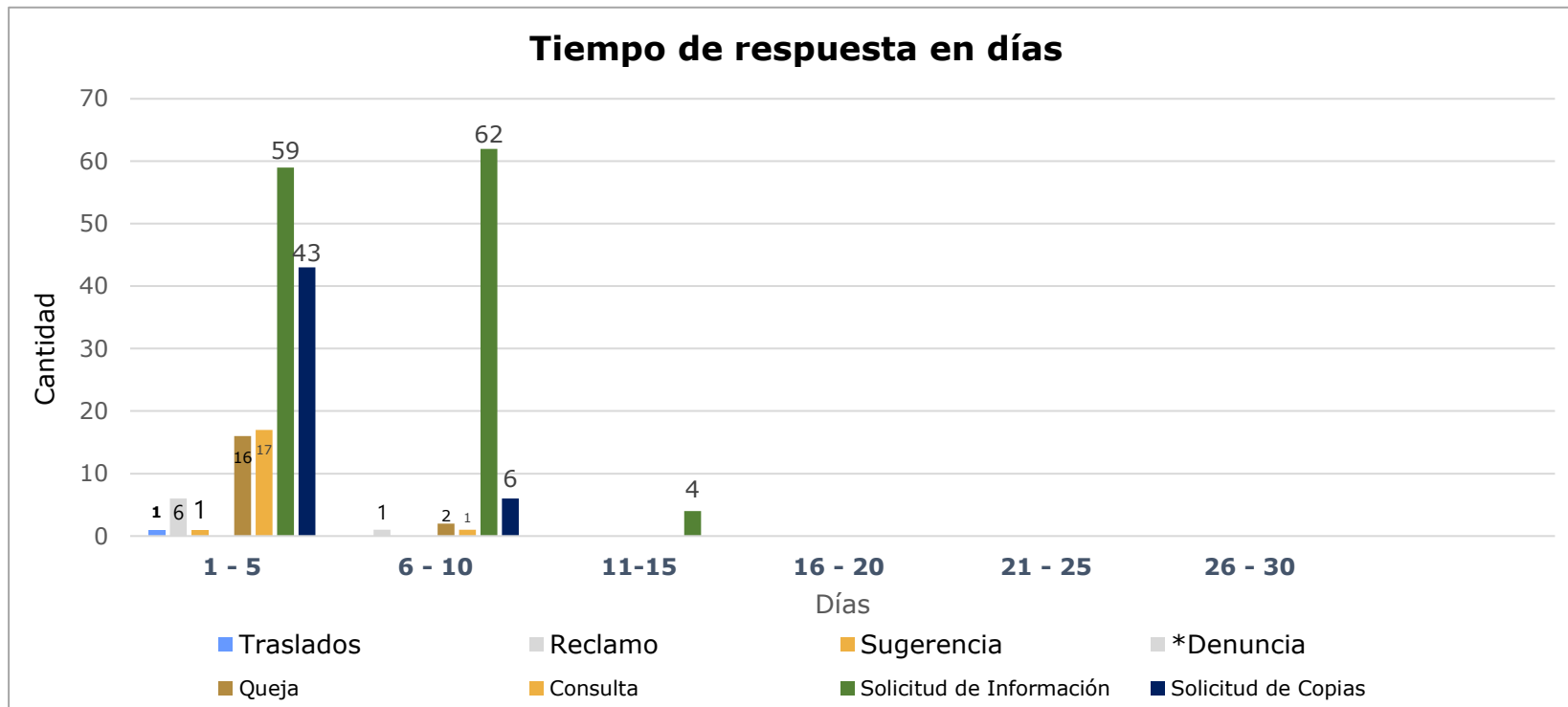
Como se muestra en la gráfica anterior el 98% fueron recibidas a través de correo electrónico, 1,7% por la página web de la Agencia ITRC y el 0,3% de forma presencial en las instalaciones de la entidad, y no se presentaron P.Q.R.S.D.F de manera telefónica.

## Gestión por Dependencias



Durante el cuarto trimestre de esta vigencia la Subdirección de Instrucción Disciplinaria recibió y tramitó el 75% de las P.Q.R.S.D.F recibidas por la entidad, Secretaria General el 12%, Subdirección de Asuntos Legales el 9%, Oficina Asesora de Tecnologías de la Información 4% y la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo SAGR el 1%.

## Tiempo promedio de respuesta



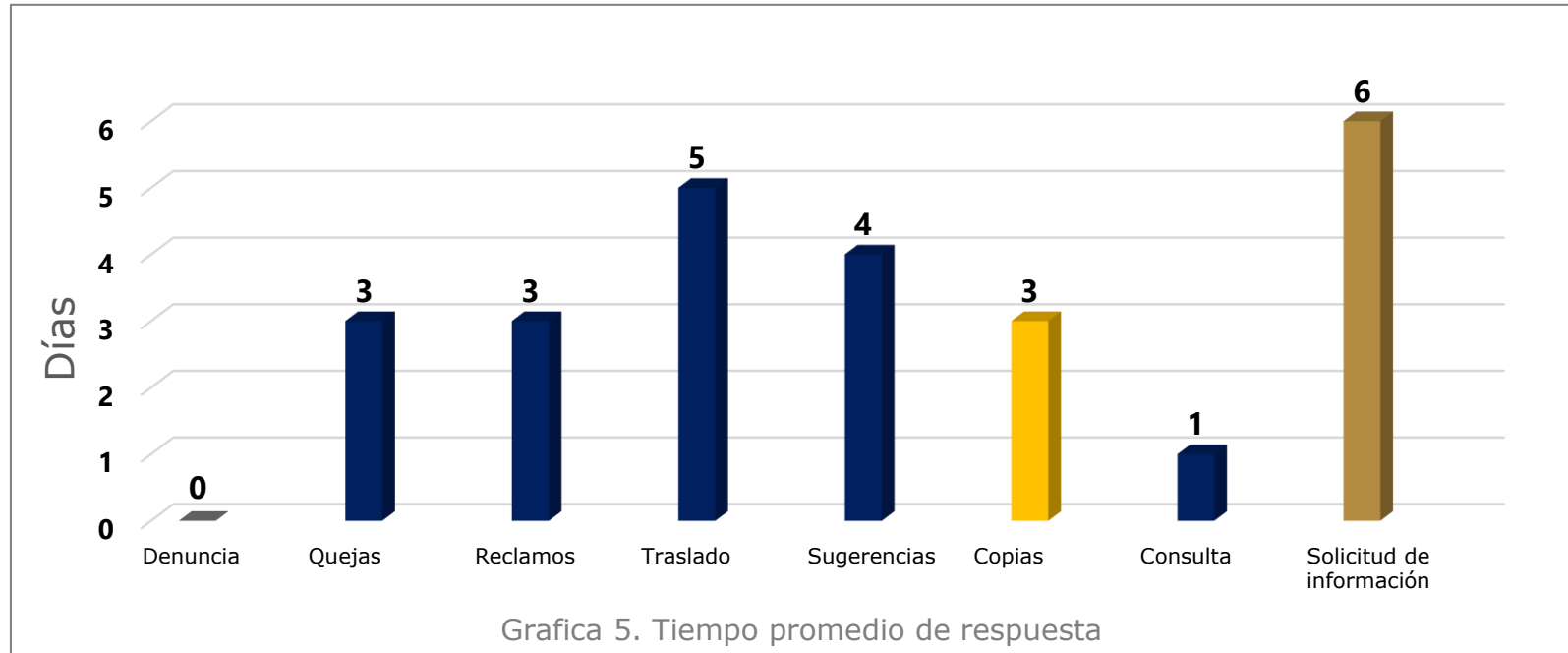
Gráfica 4. Tiempo promedio de respuesta

El mayor número de P.Q.R.S.D.F recibidas por la entidad fueron atendidas entre 1 y 5 días.

Respecto a las denuncias, 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.



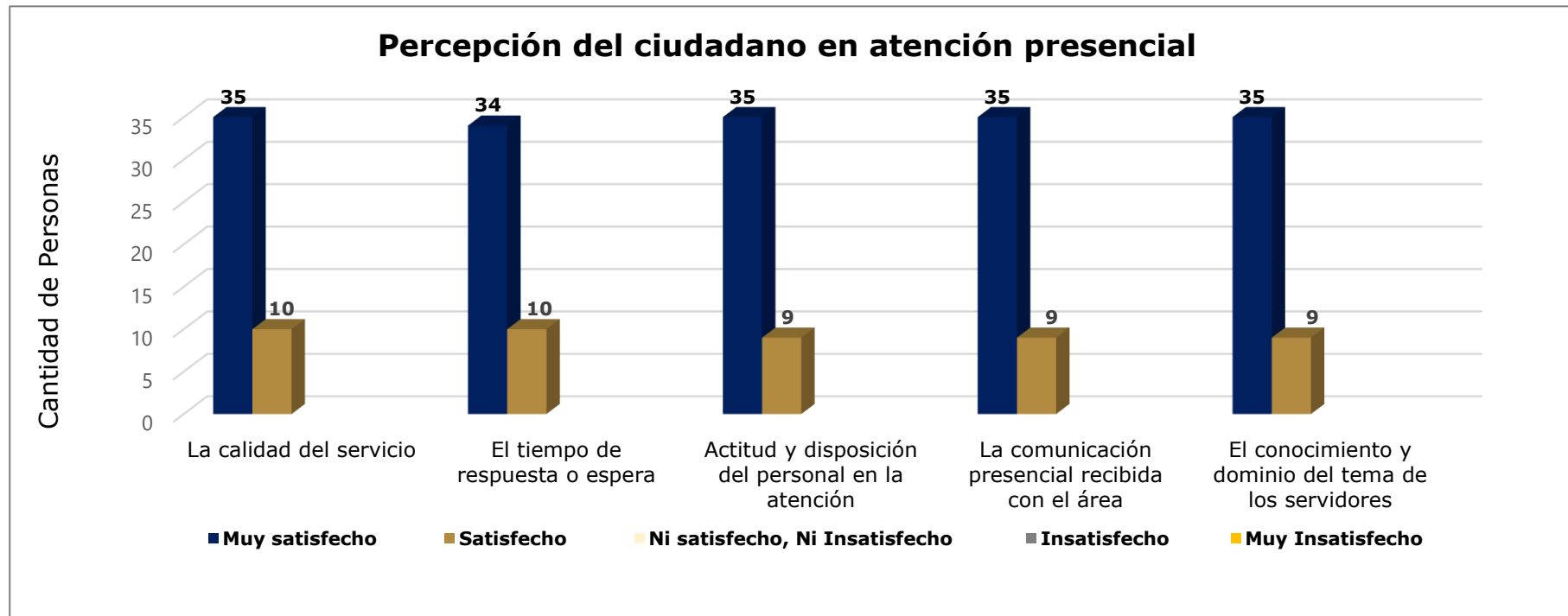
## Tiempo Promedio de Respuesta



Como se observa en esta gráfica, el promedio ponderado del tiempo respuesta de las 399 peticiones, quejas, solicitudes de copias y solicitudes de información que recibió la Agencia ITRC, durante el cuarto trimestre de 2024 fue de 5 días.

Respecto a las Denuncias que recibió la 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.

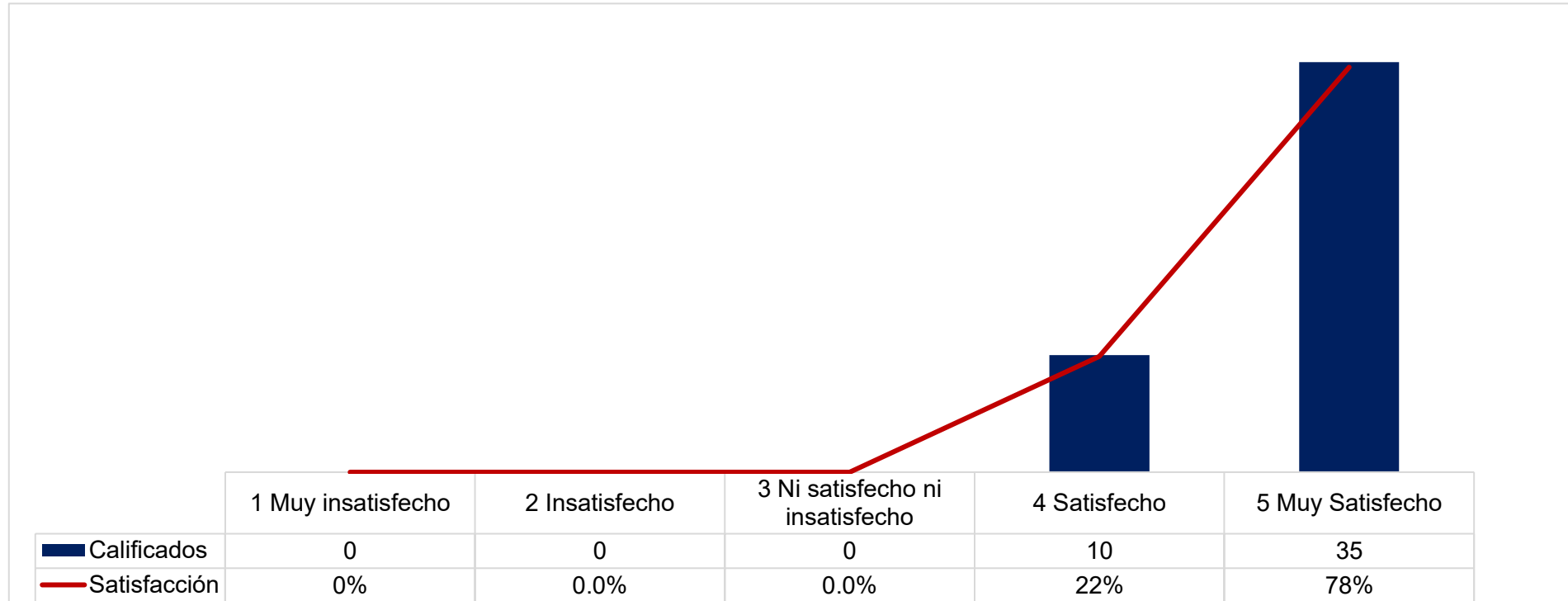
## Medición Satisfacción de Atención al Ciudadano



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, donde se solicitó que indicarán su nivel de 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 cinco posibles respuestas de la siguiente manera: 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 cuarto trimestre de 2024



Gráfica 8. Satisfacción del servicio tercer trimestre 2024

En la gráfica se presentan los resultados del nivel de satisfacción que tiene la ciudadanía respecto a los servicios que presta la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES – ITRC. El 78% de los ciudadanos se sienten muy satisfechos con los servicios que presta esta entidad y el 22% de los ciudadanos encuestados consideran que se encuentran satisfechos con estos.



**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**

