

INFORME CUARTO TRIMESTRE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 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

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 la mejora continua en la atención al ciudadano por parte de la Agencia - ITRC.

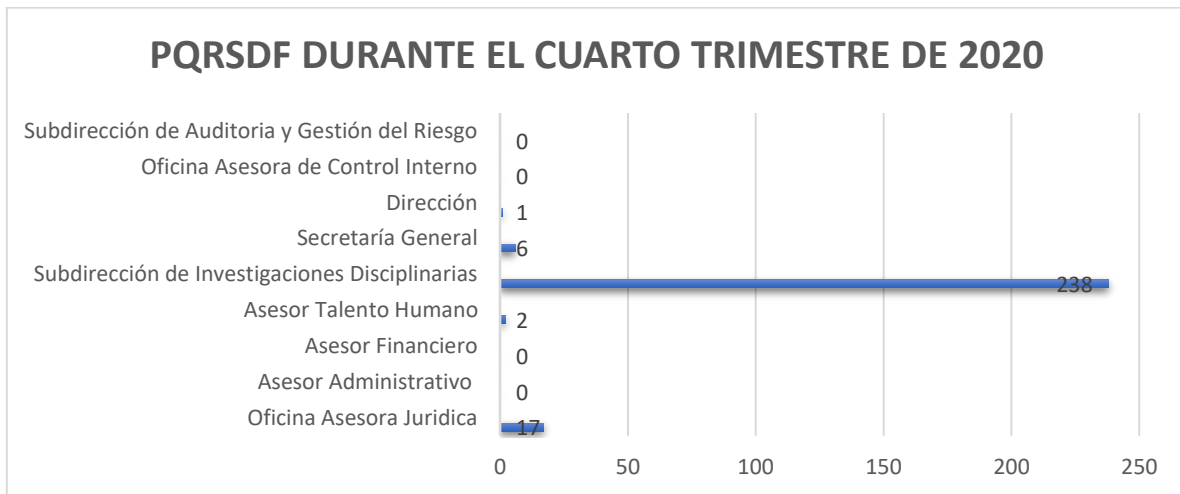
En ese sentido la Secretaría General de la Agencia – ITRC., presenta el Informe de Gestión Trimestral de P.Q.R.S.D.F correspondiente al período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2020. Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información 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 Cuarto Trimestre del año 2020, se recibieron en general 265

escritos considerados peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), a través del canal de atención virtual de la Agencia - ITRC., que tiene acceso a los servicios: a) Denunciar actos de fraude y corrupción contra funcionarios públicos de la DIAN, Coljuegos y la UGPP, b) PQRS, c) Tramites y consultas y d) Radicaciones, Facturación y Trámites Administrativos, la mayoría fueron atendidas por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias y tramitadas dentro de los términos de ley.

Este informe se consolida de acuerdo con las quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, solicitudes de información y Derechos de Petición presentadas en las diferentes dependencias de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y contribuciones Parafiscales – ITRC., durante el Cuarto Trimestre del 2020, 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 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.



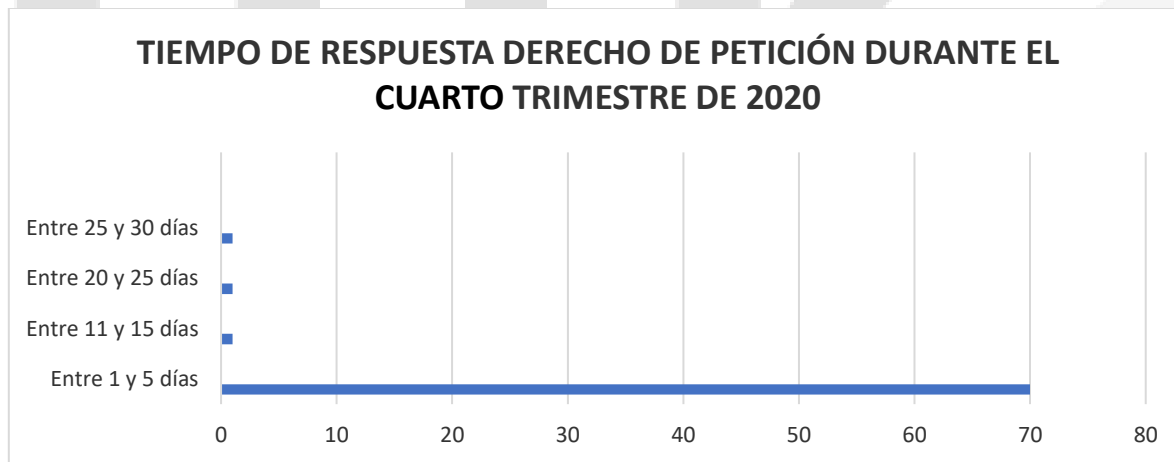
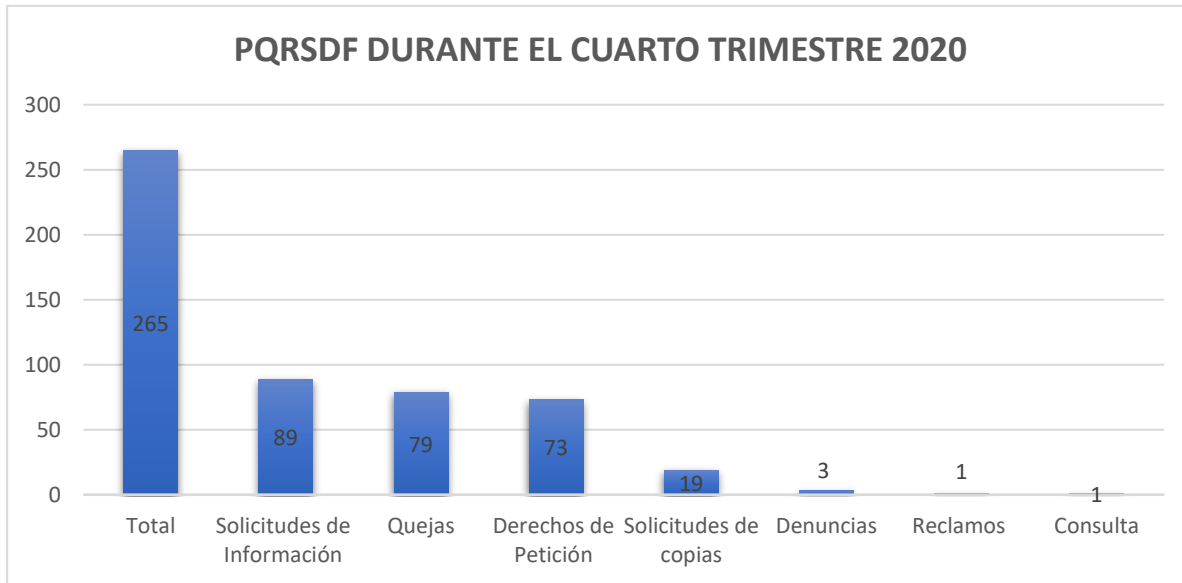
Los 265 escritos recibidos durante este periodo corresponden a ochenta y nueve (89) Solicitudes de Información, setenta y nueve (79) Quejas, setenta y tres (73) Derechos de Petición, diecinueve (19) Solicitudes de Copias, tres (03) Denuncia, una (01) consulta y un (1) Reclamo.

Solo tres solicitudes de información fueron negadas, dos bajo la observación "Solicitud de información sobre investigaciones adelantadas" y una bajo la observación "funcionaria de la DIAN solicita información sobre un expediente del cual no se encuentra reconocida como sujeto procesal", pronunciamiento de la Secretaría Técnica de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias.

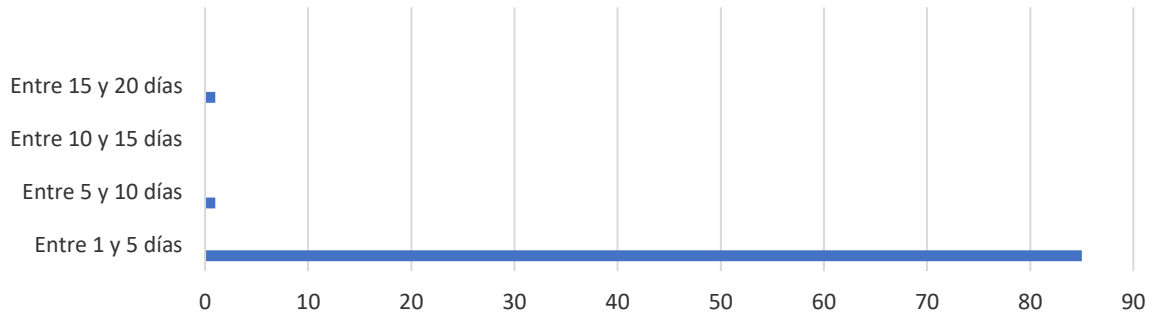
Así mismo, de los 265 escritos recibidos, veintidós (22) Quejas, seis (06) Derechos de Petición, tres (03) denuncias, dos (02) Solicitudes de Información y una (01) consulta la Agencia – ITRC., se dio trasladado por competencia a otras Entidades.

Las peticiones PQRSDF presentadas en la Agencia – ITRC., tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 4.2 días, consistente en que las solicitudes de información tuvo un promedio de 2 días, las Quejas de 9.2 días, los Derechos de Petición de 2.3 días, las solicitudes de Copias tuvieron un tiempo promedio de 10.4 días, la consulta contó con un tiempo promedio de un (01) día y el reclamo tuvo un tiempo promedio de tres (03) días, teniendo una disminución, en comparación con el promedio del tercer trimestre de 5,8 días, logrando una mejora en la prestación del servicio,

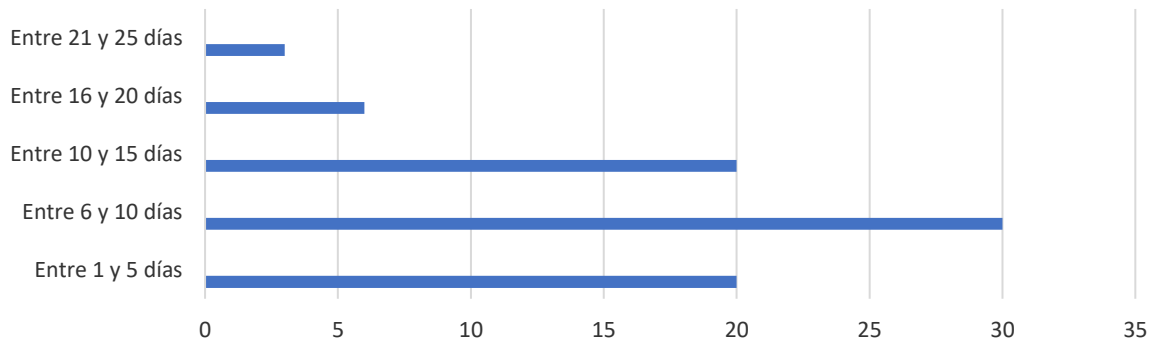
satisfaciendo las necesidades de información de los ciudadanos de manera más eficiente.



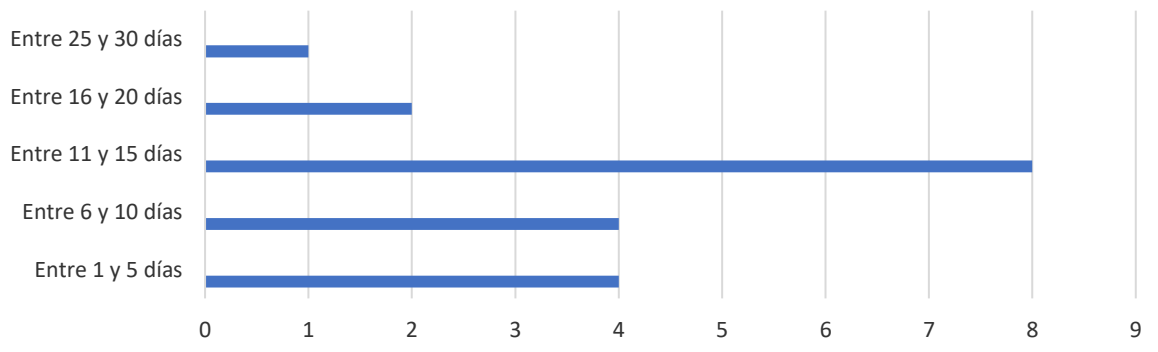
TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2020



TIEMPO DE RESPUESTA QUEJAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2020



TIEMPO DE RESPUESTA COPIAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2020



Así mismo, es de indicar que los servicios sobre los que se presentaron un mayor número de quejas y reclamos fueron en contra de los funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, posteriormente en contra de los funcionarios de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP. Así mismo, se observa una confusión por parte de algunos ciudadanos sobre la misión de la Agencia - ITRC., pues bien, de las 265 PQRSDf recibidas 34 se dieron traslado a otras entidades por competencia, pues varias contemplaban temas de seguridad social, paso irregular de ganado en zona fronteriza, y violencia intrafamiliar entre otros casos.

Para lo anterior se debe tener en cuenta el Decreto Ley 491 de 2020 modificó los términos previstos en la Ley 1437 de 2011, mientras que persista la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional producida debido a la pandemia del Coronavirus Covid – 19.

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 o de las entidades vigiladas por la Agencia - ITRC.

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.

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 cuarto trimestre de 2020, 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.

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 y grupos de interés, tiene implementada una encuesta de satisfacción en la prestación del servicio. En razón al aislamiento preventivo, y la restricción de atención al público, en el cuarto trimestre no hubo reporte de la encuesta.

Sin embargo, y de conformidad con el Comunicado 01 de 2021 de la Dirección General de la Entidad *"La Agencia ITRC continúa prestando todos sus servicios de manera virtual, sin embargo, si excepcionalmente se requiere la atención presencial al público, se hará de lunes a viernes en el horario de 08:00 a.m. a 2:00 p.m. en jornada continua, a partir del 13 de enero y hasta el 31 de enero de 2021. La atención presencial al público se realizará con cita previa, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad adaptados por la entidad para el ingreso y permanencia en la Agencia ITRC."*

Ante la declaratoria de Emergencia Sanitaria en todo el Territorio Nacional, por parte del Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, ampliada mediante Resolución 844 del 26 de mayo y la Declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica Decretada por el Gobierno Nacional

mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 con ocasión de la pandemia del COVID - 19, la orden de aislamiento preventivo que inició el 18 de marzo hasta el 13 de abril del presente año y que se prorrogó sucesivamente mediante sendos Decretos Presidenciales hasta el 1 de agosto de 2020, la Dirección General de la Agencia – ITRC., La Agencia ITRC, mediante Resolución 095 del 17 de marzo de 2020 dispuso la suspensión de términos de las actuaciones disciplinarias, por el mismo término del aislamiento preventivo; medida que, a su vez, fue prorrogada sucesivamente mediante Resoluciones:

- No. 113 del 12 de abril de 2020,
- No. 134 del 25 de abril de 2020,
- No. 144 del 15 de mayo de 2020,
- No. 154 del 23 de mayo de 2020,
- No. 157 del 31 de mayo de 2020,
- No. 169 del 13 de junio de 2020,
- No. 181 del 29 de junio de 2020,
- No. 196 del 14 de julio de 2020 y,

Mediante **Comunicado Institucional No. 08-2020 del 02 de agosto**, se reanudaron los términos iniciados de las (00:00) horas del 03 de agosto de 2020, continuando con la prestación de los servicios de manera virtual y si llegase a requerirse la atención presencial al público, de lunes a viernes para los tramites disciplinarios, requiriendo cita previa y con el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad. Decisión suscrita por la Directora General de la Agencia ITRC, en virtud del Estado de Emergencia Decretado por el Gobierno Nacional.

De igual forma, debido a la emergencia sanitaria producida en el país por la pandemia COVID -19 y con base en los lineamientos establecidos por la Presidencia de la República, el Ministerio de Salud y Protección Social y la Alcaldía Mayor de la ciudad de Bogotá D. C., para la prevención y contención de la pandemia producida por el Coronavirus COVID - 19, la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., estableció las siguientes acciones:

- Los servidores públicos y contratistas de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., realizarán trabajo de manera remota desde la casa. La entidad a través de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información ha dispuesto y facilitado todas las condiciones y las herramientas tecnológicas para el desarrollo de los compromisos laborales establecidos con el jefe inmediato.

- Para los casos excepcionales cuando se deba asistir a la entidad, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad adaptados por la entidad para el ingreso y permanencia en la Agencia - ITRC.
- La Agencia – ITRC., comunicó que a partir del 1 de septiembre del 2020 y hasta el 30 de noviembre del mismo año, salvo disposición gubernamental en contrario, continuó prestando todos sus servicios de manera virtual, sin embargo, si excepcionalmente se requería la atención presencial al público, se realizó de lunes a viernes en el horario 08:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua para recepción de correspondencia, y para la atención al público con cita previa, de conformidad con el comunicado institucional No. 09 – 2020.
- El ingreso al público solo está permitido con cita previa solicitada a través de los canales virtuales habilitados por la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., y observó la medida de pico y cédula establecida para la ciudad de Bogotá D. C., de conformidad con el Decreto No. 240 del 31 de octubre de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., dando continuidad a las medidas previstas en el Decreto 207 del 21 de septiembre de 2020, observando además la Resolución No. 002230 del 27 de noviembre de 2020 por medio del cual se prorroga la emergencia sanitaria producida por la pandemia del Coronavirus Covid-19 hasta el 1 de diciembre de 2020 de conformidad con el Decreto Nacional 1408 de 30 de octubre de 2020.
- A través del Decreto No. 262 del 30 de noviembre de 2020 la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., dio continuidad a las medidas previstas en el Decreto 207 del 21 de septiembre de 2020, por medio del cual se prorroga la emergencia sanitaria producida por la pandemia del Coronavirus Covid-19 hasta el 16 de enero de 2021, de acuerdo con lo establecido con el Decreto Nacional 1550 de 2020.
- El servicio de correspondencia se presta presencial y de forma virtual a través del correo correspondencia@itrc.gov.co, siendo este el medio más utilizado por la ciudadanía en un cien (100%) del total de solicitudes radicadas a la Agencia - ITRC.

De igual forma, en atención al artículo 3 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades*

públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica” la Dirección General de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC dispuso de sus canales de atención que, en su orden, son:

Canales de atención virtual:

PÁGINA WEB	www.itrc.gov.co	<p>En nuestro sitio web los ciudadanos encontrarán toda la información de la entidad, asimismo podrán realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p>
		<p>En nuestro sitio web, haciendo clic en el botón DENUNCIE los ciudadanos podrán realizar denuncia virtual contra funcionarios públicos de la DIAN, Coljuegos y la UGPP que cometan faltas disciplinarias gravísimas de fraude y corrupción</p>
		<p>A través del Chat virtual ITRC los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real a sus consultas, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.</p>
CORREO ELECTRÓNICO	contactenos@itrc.gov.co	<p>Los ciudadanos pueden remitir sus radicaciones, denuncias o PQRS.</p>
	Correspondencia@itrc.gov.co	<p>Los ciudadanos pueden remitir sus radicaciones, facturación, trámites administrativos y en general, cualquier otro requerimiento relacionado con la entidad.</p>
	notificaciones@itrc.gov.co	<p>A través de este correo se recibirán notificaciones y comunicaciones de autoridades judiciales y entes de control</p>

Línea gratuita nacional anticorrupción	01 8000 123 004	A través de nuestra línea gratuita nacional, los ciudadanos podrán realizar sus denuncias contra funcionarios públicos de la DIAN, Coljuegos y la UGPP que cometan faltas disciplinarias gravísimas de fraude y corrupción.
---	------------------------	---

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 continua vigente 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 *intuitio personae* que se establecen producto del mismo.

Es de observar que, durante el Cuarto Trimestre del año 2020, las peticiones realizadas por los ciudadanos dirigidas a la Agencia del Inspector de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – 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.

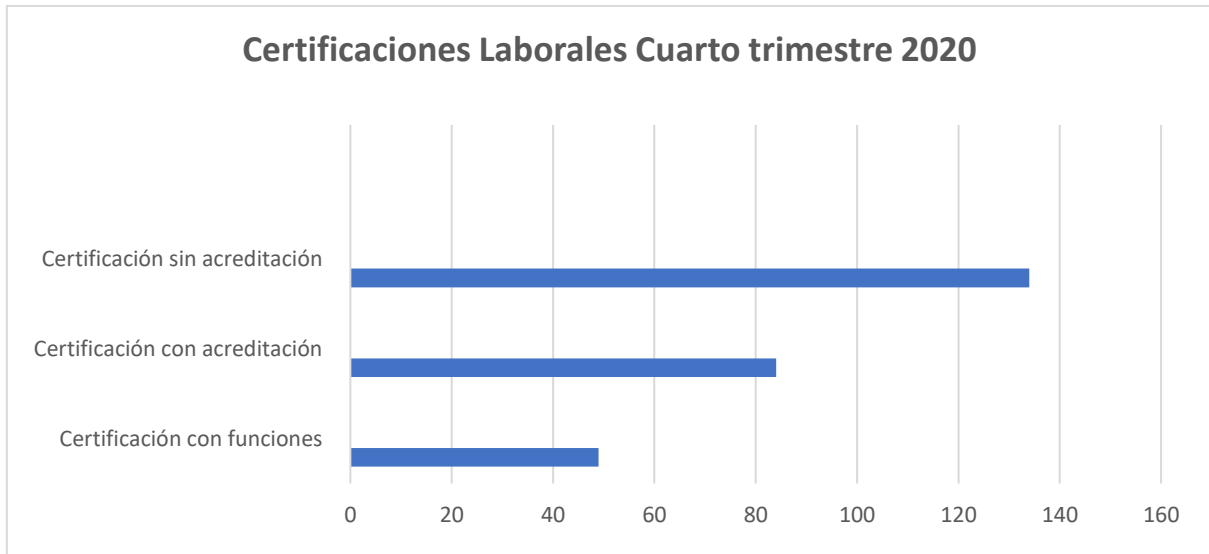
Por otra parte, se cuenta con la absoluta disposición por parte de los servidores y del personal del edificio Fijar 93 B para atender adecuadamente a cualquier ciudadano sin distinción de ningún tipo, con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

En cuanto al servicio al cliente interno de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., nuestros servidores, es importante resaltar que se encuentra habilitado el enlace Web para la descarga de certificaciones laborales generando dos tipos de certificaciones así: Acreditación (certificado básico sin sueldo), sin acreditación (certificado básico con sueldo).

A través del enlace Web en el Cuarto Trimestre de 2020 se generaron un total de doscientos sesenta y siete (267) certificaciones laborales de las cuales ochenta y cuatro (84) fueron emitidas con criterio de sólo acreditación y ciento treinta y cuatro (134) sin acreditación.

Igualmente, se tramitaron Cuarenta y nueve (49) solicitudes de certificaciones laborales solicitadas al área de Talento Humano – con funciones, realizadas por parte de los servidores y ex servidores de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC a través de correo electrónico.

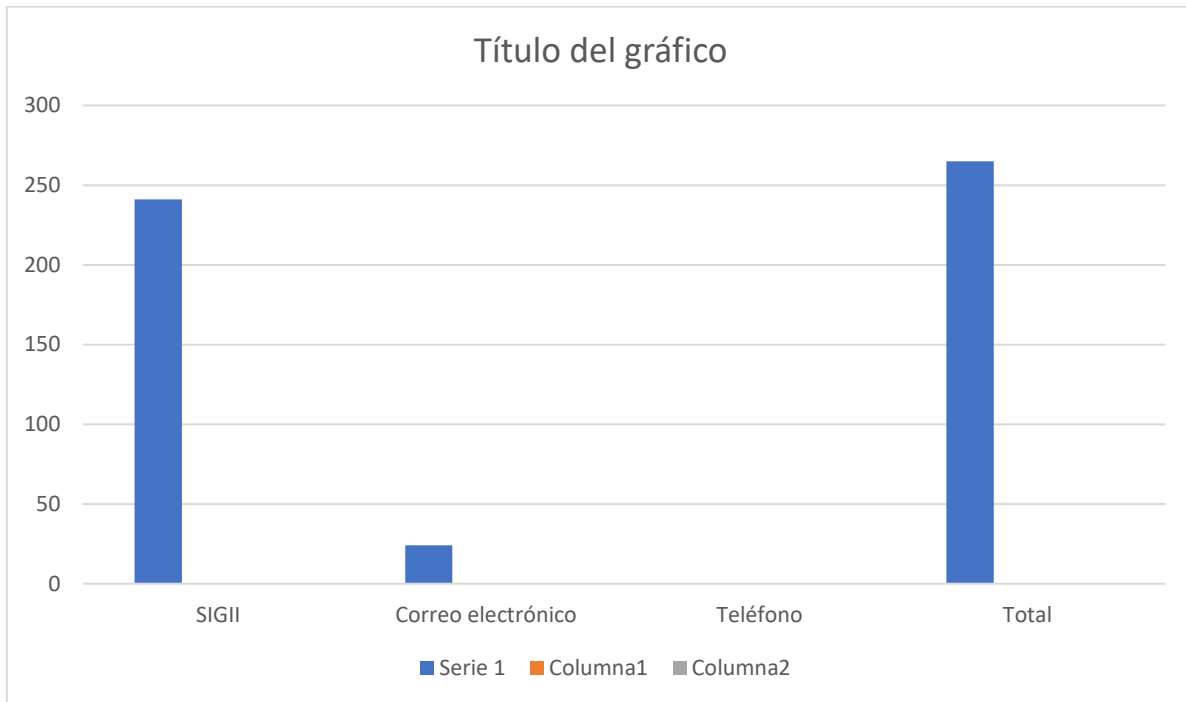
Lo que muestra la efectividad de la implementación de la herramienta en cuanto reduce la tarea al proceso de nómina – Talento Humano, respecto de solicitudes de certificaciones laborales y facilita a los servidores de la Agencia – ITRC., obtener el documento directamente y de forma inmediata.



No obstante, ahora la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., hace parte de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA., la cual tiene como objeto fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, acercar a los ciudadanos a las instituciones públicas a través del uso de canales de participación ciudadana y transparencia, cercar a los corruptos y prevenir actos que atenten contra el buen funcionamiento del Estado y la debida administración de los recursos públicos.

5. PERCEPCIÓN CIUDADANA

Durante el Cuarto Trimestre de la vigencia 2020 en atención al público se recibieron un total de 265 PQRSDF escritas de las cuales veinticuatro (24) fueron recibidas por correo electrónico, doscientas cuarenta y uno (241) a través del sistema SIGII, y cero (0) por medio telefónico u otro sistema tradicional lo que muestra un aumento significativo del uso por parte de los ciudadanos de los canales de atención virtual dispuestos por la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., para el servicio al ciudadano, indicador que refleja el cumplimiento de la política pública de atención al ciudadano y el mejoramiento del servicio, acercando la Entidad al ciudadano.



6. PLAN DE ACCIÓN

La Secretaría General de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., al poner en conocimiento de la ciudadanía cada una de las actividades que Atención al Ciudadano se propuso adelantar durante la vigencia 2020, 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 comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del 2020 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 remitida 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, garantizando el acceso a los medios de información, logrando con ello efectividad en el compromiso adquirido dentro Plan Anticorrupción, generando confianza hacia la ciudadanía y grupos de interés en el trámite de sus solicitudes.
- + En el Cuarto Trimestre del año 2020, se pudo evidenciar que la Agencia – ITRC., en todos los casos dio respuesta dentro de los términos establecidos, a las peticiones realizadas por otras Entidades, servidores públicos y la ciudadanía en general, teniendo como promedio de respuesta un total de 4,2 días por petición recibida, teniendo una mejora con respecto al trimestre anterior.
- + En el transcurso el Cuarto Trimestre del año 2020, se observó una confusión por parte de algunos ciudadanos respecto a la función misional de la Entidad al interponer sus PQRSDf, pues de los 265 escritos, la Agencia – ITRC., trasladó por competencia a otras Entidades un total de 33 solicitudes, siendo el 12.4% de los documentos radicados en la Entidad.
- + En el cuarto trimestre los medios tecnológicos fueron los más utilizados teniendo acceso en todo el país, en esta oportunidad el 100% de las PQRSDf fueron realizadas a través de canales virtuales.
- + La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales en virtud de la crisis desatada por la pandemia Covid – 19 como medida ha implementado el desarrollo de sus funciones a través de la plataforma virtual Teams, cumpliendo de forma ininterrumpida con su labor misional y gestión institucional.

8. INTERVENCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

En el Cuarto Trimestre de la vigencia 2020 en ejercicio del control preventivo y de control posterior a respuestas de petición brindadas por los servidores de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – 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 del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC., con esta actividad, pues las respuestas a las diferentes P.Q.R.S.D.F., se realizaron de manera clara, rápida y de fondo.

Este informe se publica en la página Web institucional como parte del compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y en cumplimiento del Principio de Moralidad Pública, el Derecho Fundamental de Petición, el Derecho de las personas ante las autoridades establecidas en la Ley 190 de 1995, Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

ITRC