



Informe Seguimiento y Evaluación

**Seguimiento a la atención
brindada a las peticiones,
quejas, reclamos,
sugerencias, denuncias,
solicitudes de información y
tutelas por parte de la URF.
Segundo Semestre 2023**



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera

CONTENIDO

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo.....	2
3.	Alcance	2
4.	Criterios de evaluación.....	2
4.1.	Marco normativo.....	2
4.2.	Otros requisitos institucionales.....	3
5.	Metodología de evaluación.....	3
6.	Evaluación realizada.....	4
6.1.	Verificación del contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.....	5
6.2.	Verificación del contenido del informe de solicitudes de acceso a información.....	7
6.3.	Verificación Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional.....	8
7.	Gestión del riesgo.....	11
8.	Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora	12
8.1.	Aspectos positivos.....	12
8.2.	Observaciones.....	12
8.3.	Oportunidades de mejora.....	13
9.	Conclusiones.....	14
10.	Elaboración del informe	14

1. Introducción

Este documento presenta los resultados de la evaluación a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información recibidas y atendidas por la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2023, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y lo establecido en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional del Departamento Administración de la Función Pública.

El análisis se centró en determinar el cumplimiento de los estándares de contenido y oportunidad con que se respondieron las PQRSD recibidas durante el periodo a evaluar, con el fin de formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo de la gestión y a la satisfacción de los grupos de valor y demás partes interesadas.

2. Objetivo

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de las PQRSD y solicitudes de información recibidas en la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF correspondiente al periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2023; de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

3. Alcance

Se incluye el seguimiento, verificación y evaluación de las PQRSD y solicitudes de información recibidas en la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF en el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2023.

4. Criterios de evaluación

4.1. Marco normativo

- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

- Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, el cual sustituye el Título II Derecho de petición Capítulo I, Capítulo II y Capítulo III, los artículos 13 al 33 de la primera parte de la Ley 1437 del 2011.
- Decreto 103 de 2015 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” Título III “Gestión de solicitudes de Información Pública” artículos 16, 17, 18, 19 y 20.
- Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional, Versión 1 de 2022.

4.2. Otros requisitos institucionales

- RV-PD-001 Procedimiento Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas, versión 9 del 13 de febrero de 2023.
- Herramienta de trazabilidad / SIED

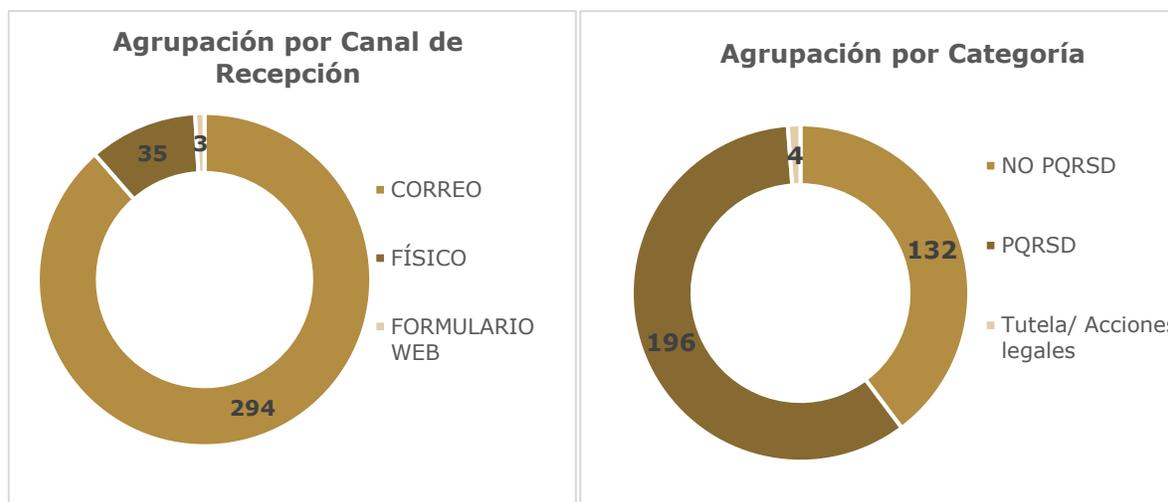
5. Metodología de evaluación

Para el desarrollo del seguimiento a la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas por parte de la Unidad, se solicitó al proceso de Relación con Grupos de Valor el acceso a la herramienta de trazabilidad, la cual permite llevar el control de todas las comunicaciones oficiales recibidas en la Unidad con su respectiva respuesta y la carpeta en SharePoint en la cual se encuentran los soportes de los radicados de entrada y salida de la Unidad.

De acuerdo con lo anterior, se realiza la verificación de la oportunidad en la respuesta a las PQRSD y calidad de esta.

6. Evaluación realizada

De acuerdo con la información contenida en la herramienta de trazabilidad se pudo establecer que, dentro del periodo objeto de evaluación (julio – diciembre 2023), en la Unidad se recibieron un total de **332** comunicaciones, las cuales se agrupan de la siguiente manera:

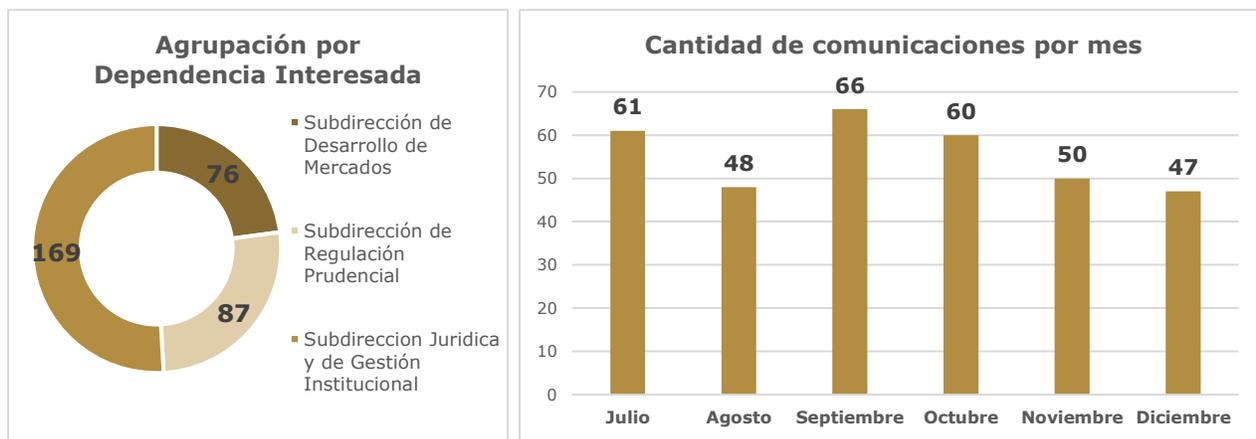


Gráfica 1: Agrupación por Canal de Recepción

Gráfica 2: Agrupación por Categoría

En términos generales, el correo electrónico fue el canal más usado por los grupos de valor para comunicarse con la Unidad, el 89% de comunicaciones fueron recibidas a través de este medio, mientras en un menor porcentaje de forma física y por formulario con el 11% y 1% respectivamente, para el periodo no se registran solicitudes categorizadas como pqrsd vía telefónica o por el chat de WhatsApp.

También se identificó que, el 59% de las comunicaciones fueron catalogadas como PQRS, 1% como tutelas mientras que el 40% otro tipo de solicitudes.



Gráfica 3: Agrupación por Dependencia Interesada

Gráfica 4: Cantidad de comunicaciones recibidas por mes

La dependencia que se le asignaron el mayor número de comunicaciones para dar respuesta fue la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, toda vez que es la encargada de gestionar los traslados por competencia, así mismo es de anotar que el mes de mayor flujo de comunicaciones fue de marzo.

6.1. Verificación del contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 Título III, artículo 19 y la cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” Capítulo VI, quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información numeral 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva; a las solicitudes de información se les debe aplicar las siguientes directrices:

- a. El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el sujeto obligado podrá responder por el mismo medio de la solicitud.
- b. El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- c. El acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan.
- d. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Se realiza la verificación de los criterios anteriormente descritos de las 53 comunicaciones categorizadas como solicitudes de información en la herramienta de trazabilidad suministrada para el segundo semestre de 2023.

Al realizar la verificación de los soportes que reposan en la carpeta SharePoint, se destacan los siguientes resultados:

Criterio	Observación Control y Evaluación
1. ¿El acto de respuesta se dio por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante?	De la totalidad de la muestra, se evidencio que la Unidad da respuesta a las comunicaciones allegadas a través del medio de preferencia del solicitante.
2. ¿El acto de respuesta fue objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida?	<p>Verificados los soportes, las respuestas se realizaron de acuerdo con el requerimiento del solicitante o trasladada por competencia a otro ente, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por el medio solicitado.</p> <p>Sin embargo, no se logró determinar la completitud y calidad en la respuesta de algunas comunicaciones, por lo tanto, se recomienda al proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, realizar seguimiento continuo para garantizar que repose la totalidad de la información en el sistema SharePoint toda vez que es el aplicativo que soporta la trazabilidad de las comunicaciones, en particular a las que se da respuesta por correo.</p> <p>Del mismo modo, solicitar a los servidores que dan respuesta a diligenciamiento de formatos, envío de información por correo electrónico y otros, remitir los soportes de la respuesta al proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, a fin de garantizar que toda la información repos e en el repositorio y evidenciar la trazabilidad.</p>
3. ¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	<p>Con base en la herramienta de trazabilidad suministrada se evidencia que el total de las solicitudes de información se respondieron de manera oportuna, es de indicar algunas solicitudes fueron resueltas vía correo electrónico o se dio repuesta por lo que no permitió evidenciar su respuesta puesto que no reposaba en la carpeta asignada.</p> <p>La revisión se realizó sobre las comunicaciones clasificadas como Solicitudes de Información</p>
4. ¿En el acto de respuesta se informó sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida?	Frente al criterio, durante la vigencia se implementó la directriz en la documentación del proceso para la comunicación sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante.

De las comunicaciones revisadas, se evidencio que ocho solicitudes de información con los siguientes radicados de entrada, URF-R-2023-000243, URF-R-2023-000262, URF-R-2023-000263, URF-R-2023-000288, URF-R-2023-000384, URF-R-2023-000406, URF-R-2023-000438, URF-R-2023-000513 se atendieron vía correo electrónico, de las cuales no reposa la respuesta otorgada al solicitante en el repositorio, por lo que no permito verificar la calidad y oportunidad en la respuesta, por lo anterior se recomienda al proceso de relación con grupos de valor garantizar que la totalidad de las respuestas reposen el repositorio digital así como que estas se realicen con forme a lo establecido en el procedimiento y tenga asociado radicado de entrada y salida.

Se exhorta al proceso a continuar con la aplicación de los controles para evitar la pérdida de información relevante para la Unidad, dado que el propósito del repositorio digital es salvaguardar la información y la memoria institucional de la Unidad.

6.2. Verificación del contenido del informe de solicitudes de acceso a información

El Decreto 103 de 2015 en el artículo 52, señala lo siguiente: Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Respecto a lo anterior, se verifica en la página web la publicación del informe de atención al ciudadano en el enlace:

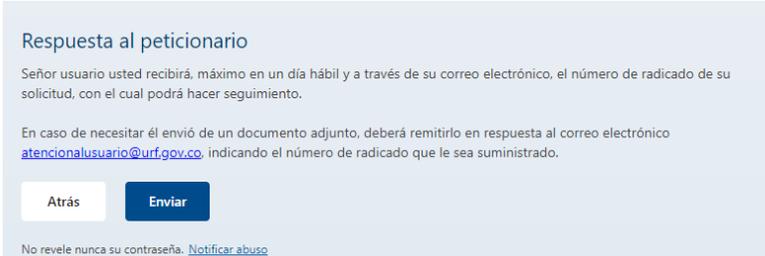
https://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_ai/PlanPre/quejasreclamos

Los cuales reposan en la sección Transparencia /4. Planeación, Presupuesto e Informes / 4.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos; los cuales se publican con una periodicidad trimestral conforme a la resolución 1519 del 2020 sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos en su anexo 2; al momento de la emisión de este informe se encontraban publicado le correspondiente a septiembre, el correspondiente al corte de diciembre se encuentra en elaboración, este contiene la información mínima del que habla el citado Decreto, además de la identificación del canal con más uso, tiempo de respuesta por subdirección y recomendaciones, dando por cumplido este requerimiento.

6.3. Verificación Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional

CRITERIOS	SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con un sistema de información para su gestión. 	<p>La Unidad cuenta con acceso a al Sistema de Información Electrónica y Digital SIED; herramienta por la cual se realiza la gestión de radicación de entrada y salida de comunicaciones oficiales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Existe un responsable(s) de la administración del sistema. 	<p>El administrador funcional de la herramienta está a cargo del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, quienes realizan la gestión de asignación y seguimiento a las comunicaciones.</p> <p>Se cuenta con el apoyo del grupo de gestión de la información del Ministerio de Hacienda y Crédito Público administradores de la herramienta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Permite adjuntar archivos o documentos. 	<p>El sistema de información electrónica y Digital – SIED, se evidenció que el sistema si permite adjuntar archivos o documentos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta. 	<p>A través del aplicativo se realiza la gestión interna de PQRSD en cuanto a radicación y respuesta de las comunicaciones; la interacción con los usuarios externos es únicamente para la respuesta.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, la Unidad cuenta con varios medios de comunicación, particularmente se cuenta con “Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública” el cual se solicita el medio por el cual el ciudadano desea recibir su respuesta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Permite la protección de los datos personales de los usuarios. 	<p>La Unidad cuenta con la Política de tratamiento de datos personales versión 3 del 19 de julio de 2022, esta es socializada en los diferentes formularios de consulta o comunicación con los cuidamos.</p> <p>Al momento de realizar la verificación en el “Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública” no permitía su visualización, por lo anterior se recomienda realizar las gestiones administrativas pertinentes para actualizar el formulario.</p>

CRITERIOS	SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN												
													
<ul style="list-style-type: none"> Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales. 	<p>Del análisis realizado por esta Oficina se identificó que en el Sistema de información electrónica y Digital – SIED, se registran y centralizan todos los requerimientos que realizan los ciudadanos a la Unidad, a través de los diferentes canales de recepción, a los cuales se les asigna un número de identificación único y consecutivo.</p>												
<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. 	<p>Conforme con lo establecido en el protocolo de uso y control de los correos electrónicos relacionados al proceso de atención al usuario versión 2 del 10 de mayo de 2022, indica la plantilla de comunicación al peticionario en la cual se le informa la fecha oportuna de respuesta.</p> <p>Se recomienda, incluir en el mensaje posterior al envío de la solicitud, los tiempos de respuesta por tipo como orientador al ciudadano.</p> <p><u>Tipo 1 – PQRSD o Solicitud de información, por lo que se tiene un plazo establecido para la respuesta.</u></p> <p>Atentamente nos permitimos remitir PQRSD remitida por Persona Natural o Entidad que remite la comunicación, la cual, le ha sido asignada en SIED con la siguiente información:</p> <table border="1" data-bbox="755 1371 1360 1507"> <thead> <tr> <th>Fecha del correo o formulario</th> <th>Fecha de radicado</th> <th>Radicado</th> <th>Clase PQRSD</th> <th>Fecha oportuna de respuesta</th> <th>Fecha si es traslado por competencia para otra Entidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>aaaa-mm-dd</td> <td>aaaa-mm-dd</td> <td>URF-R-aaaa- nnnnnn</td> <td>Tipo de PQRSD</td> <td>aaaa-mm-dd</td> <td>aaaa-mm-dd</td> </tr> </tbody> </table> <p>Asunto: Breve descripción de lo solicitado.</p> <p>Despedida, Nombre y apellidos del servidor que remite el correo Firma Institucional</p>	Fecha del correo o formulario	Fecha de radicado	Radicado	Clase PQRSD	Fecha oportuna de respuesta	Fecha si es traslado por competencia para otra Entidad	aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd	URF-R-aaaa- nnnnnn	Tipo de PQRSD	aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd
Fecha del correo o formulario	Fecha de radicado	Radicado	Clase PQRSD	Fecha oportuna de respuesta	Fecha si es traslado por competencia para otra Entidad								
aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd	URF-R-aaaa- nnnnnn	Tipo de PQRSD	aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd								
<ul style="list-style-type: none"> Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad. 	<p>Cuando el ciudadano, remite una solicitud por medio del formulario y correo electrónico, se asigna un número de radicado y se remite con el plazo establecido.</p>												

CRITERIOS	SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN
	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, en el que se indica el motivo de dicha falla y la opción con la que cuenta el peticionario. 	<p>No se presentan fallas en el formulario, frente a la herramienta</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia. 	<p>El Sistema de información electrónica y Digital – SIED, cuenta con botón de autoría mediante el cual se evidencia el proceso de trámite de la radicación, así mismo el sistema cuenta con un control de termino de atención.</p> <p>Del mismo modo se cuenta con una herramienta de trazabilidad y se encuentran definidas la periodicidad de las alertas remitidas por correo electrónico por parte del responsable de PQRSD e el proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. 	<p>Desde la herramienta de trazabilidad se lleva el control y seguimiento de la recepción de las comunicaciones por los diferentes canales, así como el tiempo de respuesta, a través de la generación de alertas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asigna número de radicado único y consecutivo de la PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.). 	<p>Se observó que el Sistema de información electrónica y Digital – SIED, genera de manera automática un numero de radicado único y consecutivo a todos los radicados de la Unidad, independientemente del canal de radicación que utilice el ciudadano o interesado.</p>

Es de aclarar que la herramienta, se utiliza para gestión administrativa de radicación y control de comunicaciones oficiales entrantes y salientes, el cual consolida la totalidad de canales de comunicación con el que cuenta la Unidad (Correo electrónico, formulario web, presencial, telefónico, chat de whatsapp).

La unidad no cuenta con sede electrónica para la recepción de comunicaciones, se **recomienda** validar la pertinencia en el marco del convenio con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público el acceso a la plataforma.

7. Gestión del riesgo

Se conoció que el proceso tiene identificado el riesgo URF_05_RV - Incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD, cuya descripción es "Afectación reputacional por el incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD debido a la recepción de solicitudes por canales diferentes a SIED y no realizar el direccionamiento o que el gestor de la PQRSD no genera la respuesta de manera oportuna."

Frente al monitoreo del riesgo se han realizado de manera oportuna y se evidencia la aplicación de los controles.

CONTROLES	MONITOREO DEL CONTROL
<p>Revisar estado de las PQRSD y generar alertas</p> <p>EVIENCIA: Correo electrónico semanal de las PQRSD pendientes de respuesta, el asunto de la solicitud, la descripción, la fecha final de respuesta, la clase de PQRSD, el gestor y observaciones cuando haya lugar. Con este mismo contenido, se remiten alertas previas al gestor tres días, dos días, un día antes y el mismo día del vencimiento; en caso de ser requerido.</p>	<p>Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023 se revisó el estado de las PQRSD de manera semanal y se remitieron 30 reportes a las subdirecciones (10 para cada una), en donde se relacionó el número de solicitudes pendientes, aplicando el método de semaforización, atendiendo al tiempo restante de respuesta. Estos informes permitieron generar alertas tempranas de vencimiento para controlar la materialización del riesgo.</p>
<p>Verificar el tipo de PQRSD y asignar el tiempo de respuesta</p> <p>EVIDENCIA: Registro en la herramienta de trazabilidad Correos electrónicos informando sobre las comunicaciones oficiales asignadas al director o subdirectores y los tiempos de respuesta.</p>	<p>Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023 se verificaron en total 100 comunicaciones para adecuarlas según su finalidad y asignarles tiempos de respuesta de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Se asignaron 50 comunicaciones para la Subdirección de Regulación Prudencial, 30 comunicaciones para la Subdirección de Desarrollo de Mercados y 20 comunicaciones para la subdirección Jurídica y de Gestión Institucional. De esta manera, se controló la materialización del riesgo.</p>
<p>Validar las situaciones administrativas</p> <p>EVIDENCIA: Correo electrónico de información sobre las novedades administrativas que produzcan una vacancia temporal mayor a dos días de los servidores.</p>	<p>Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023 se presentaron 15 situaciones administrativas que afectaban la asignación de PQRSD, entre las cuales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vacaciones: 4 - Interrupción de vacaciones: 4 - Reanude de vacaciones: 5 - Comisiones al exterior: 2 <p>No se materializa el riesgo.</p>

8. Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora

8.1. Aspectos positivos

- Se atendieron las recomendaciones realizadas en el informe de seguimiento del semestre anterior, con la implementación de acciones de mejora lo que favorece la gestión del proceso en cuanto a la atención de las PQRSD.
- El promedio de días de para dar la respuesta durante el segundo semestre de 2023 fue de 5 días, el cual se considera en un tiempo menor al establecido.
- Las respuestas se suministraron de acuerdo con el requerimiento del solicitante o se trasladada por competencia a otro ente para el respectivo tramite, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por el medio solicitado.
- Se cuenta con un repositorio de respaldo adicional al Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED, el cual se encuentra en SharePoint, en el cual se muestra el cargue oportuno los soportes de las solicitudes recibidas con sus con sus respectivas respuestas.
- En atención al Decreto 103 de 2015 artículo 52, la Unidad ha publicado los informes de Atención al Ciudadano, para el segundo semestre 2023, de acuerdo con la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas.

8.2. Observaciones

Teniendo en cuenta, que se reitera la recomendación referente a incluir en el repositorio digital los soportes de las respuestas que se remiten por correo, se considera necesario generar una acción de mejora, orientada a implementar controles con el fin de garantizar la completitud de la información.

No.	Observación	Acción	Producto Esperado	Responsable	Fecha de Cumplimiento
1	De las comunicaciones revisadas, se evidencio que ocho solicitudes de información, se atendieron vía correo electrónico, de las cuales no reposa la respuesta otorgada al solicitante en el repositorio, por lo que no permito verificar la calidad	<ul style="list-style-type: none"> * Ajustar el procedimiento de atención a PQRSD, para incluir el archivo de las respuestas que se envían por correo electrónico. * Establecer un control para el riesgo incumplimiento en los tiempos 	<ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento de atención a PQRSD ajustado. *Control del riesgo diseñado e implementado. * Cuadro de consolidación y evidencias de respuestas brindadas por correo 	Yuly Daniela Clavijo	30/06/2024

	<p>y oportunidad en la respuesta, por lo anterior se recomienda, al proceso de relación con grupos de valor garantizar que la totalidad de las respuestas reposen el repositorio digital teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento el cual indica la asociación del asociado radicado de entrada y salida dado que no permite verificar la trazabilidad y análisis en oportunidad y calidad de la respuesta.</p>	<p>legales de las respuestas a PQRSD, mediante la validación de las respuestas brindadas por correo electrónico durante la vigencia 2023.</p> <p>* Realizar la recolección de las evidencias para incluirlas en el repositorio de información digital.</p>			
2					

8.3. Oportunidades de mejora

En el desarrollo del informe se presentan oportunidades de mejora orientadas a mejorar la gestión del proceso.

Al momento de realizar la verificación en el “Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública” no permitía la visualización de la política de tratamiento de datos, por lo anterior se recomienda realizar las gestiones administrativas pertinentes para actualizar el formulario y los controles correspondientes para garantizar que este permanezca accesible.

Se **recomienda**, incluir en el mensaje posterior al envío de la solicitud “Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública” y para los diferentes canales de comunicación, los tiempos de respuesta por tipo de solicitud como orientador al ciudadano.

Se **recomienda** validar la pertinencia en el marco del convenio con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público el acceso a la plataforma sede electrónica como medio para la recepción de PQRSD.

9. Conclusiones

En general, se evidencia que, a las comunicaciones que le aplica dar respuesta, la Unidad las realiza en un tiempo menor al establecido, así mismo se cuenta con la herramienta de trazabilidad que facilita la gestión y seguimiento al proceso de Relación con la Ciudadanía Grupos de Valor.

Como resultado de la presente auditoría, surgieron oportunidades de mejora las cuales ameritan del análisis y la formulación de acciones por parte de los responsables del tema.

10. Elaboración del informe

Nombre del auditor:	Angie Johanna Corredor Estrella
Fecha del informe:	23 de enero de 2024