
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETIVO	2
3.	ALCANCE	2
4.	MARCO NORMATIVO	2
5.	INFORMACIÓN A EVALUAR	3
6.	EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS	6
6.1.	SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE MERCADOS	6
6.2.	SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN PRUDENCIAL.....	10
6.3.	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	13
7.	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	13
8.	OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	23
9.	CONCLUSIONES.....	23

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 las subdirecciones institucionales de 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 2020, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

El análisis se centrará en determinar el cumplimiento de los estándares de contenido y oportunidad con que se respondieron las PQRSD recibidas durante el periodo y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para continuar mejorando la satisfacción de sus grupos de valor y demás partes interesadas.

2. OBJETIVO

Efectuar 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.

3. ALCANCE

El presente informe tendrá como alcance la verificación y evaluación de las PQRSD y solicitudes de información recibidas en los meses de julio a diciembre de 2020, de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF.

4. 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”.

Artículo 76 “...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.”

- Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”

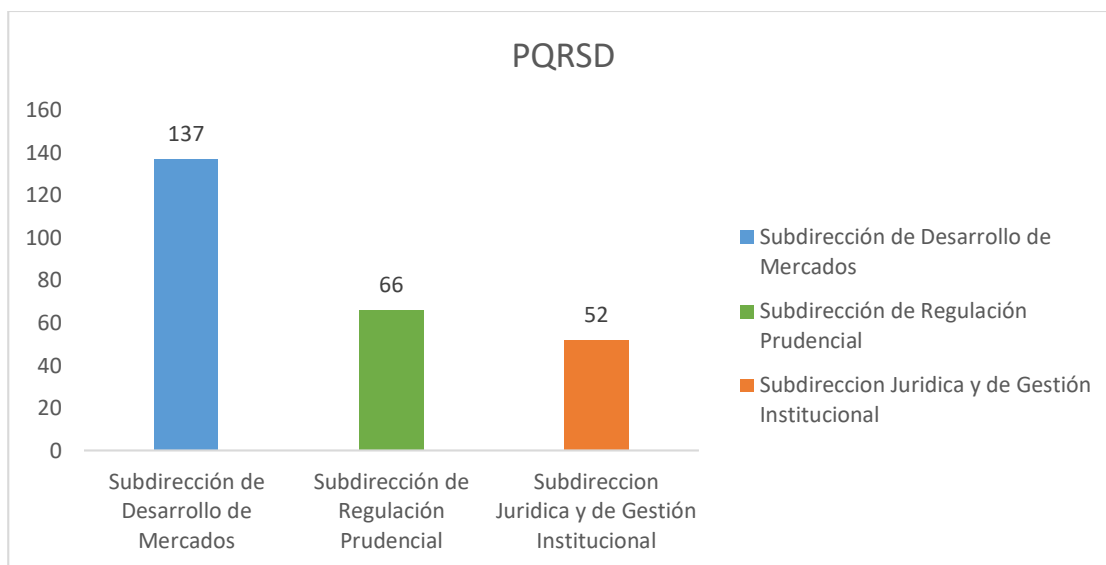
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, el cual sustituye el Título II Derecho de petición Capítulo I, Capítulo II y Capítulo III, los artículos 13 al 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.
- 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.

5. INFORMACIÓN A EVALUAR

Para realizar la evaluación, se solicitó al proceso de Gestión de la Información el acceso a las herramientas de control utilizadas para el ingreso, trámite y respuesta de las PQRSD y solicitudes de información recibidas en la Unidad y que se relacionan a continuación:

- **Herramienta de trazabilidad:** permite llevar el control de todas las comunicaciones oficiales recibidas en la Unidad con su respectiva respuesta.
- **Carpeta en OneDrive:** en la cual se encuentran las imágenes de los radicados de entrada y salida de la Unidad.

De acuerdo con la información contenida en la herramienta de trazabilidad, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (julio de 2020 – diciembre de 2020), se presentó la siguiente asignación, por Subdirección:



Grafica No. 1 PQRSD recibidas por la Entidad, segundo semestre de 2020.

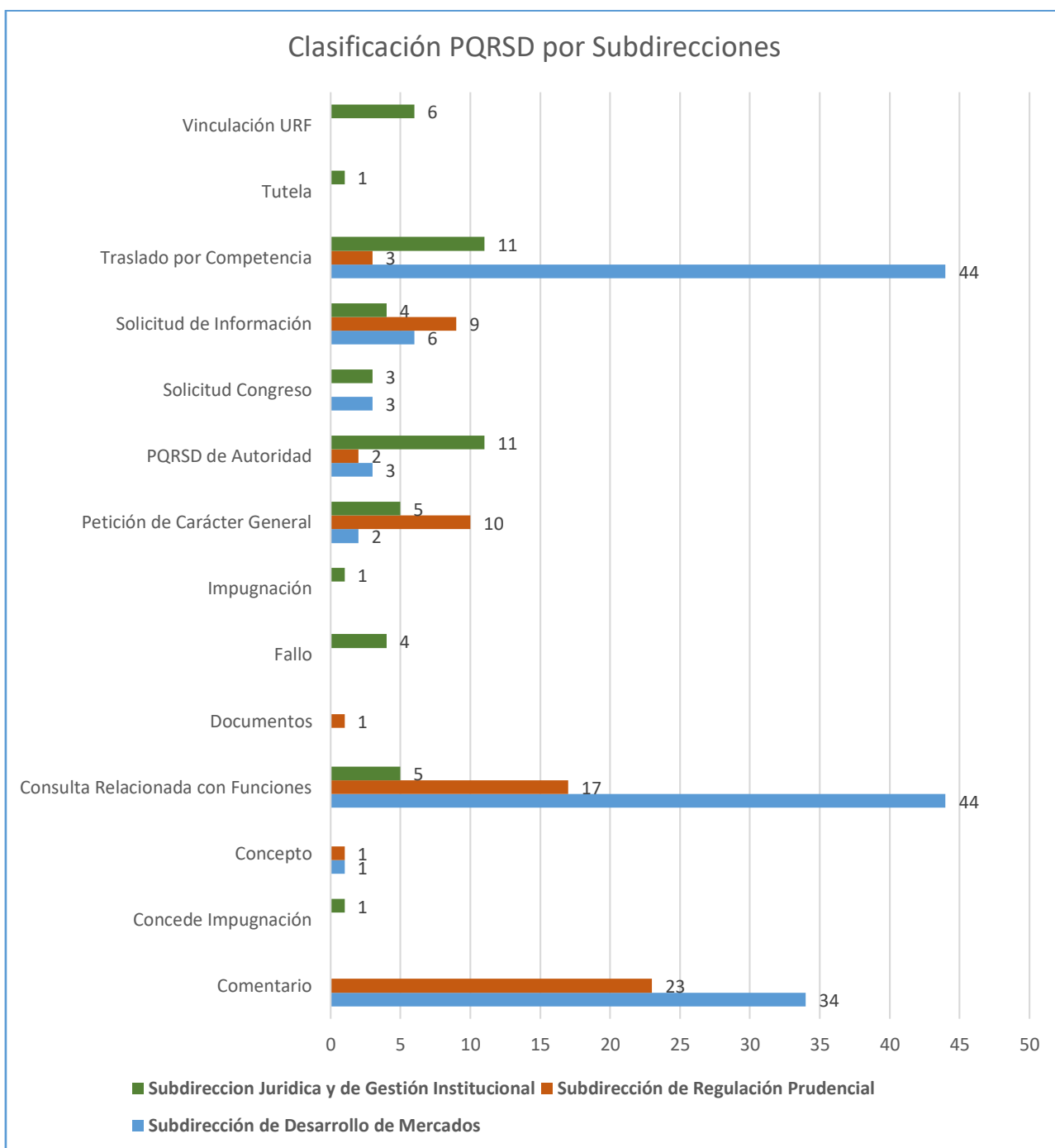
Fuente: Herramienta de trazabilidad., fecha de consulta: enero de 2021

La clasificación y los tiempos definidos para dar respuesta a las PQRSD, se fundamenta en los tiempos previstos en la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” (CPACA), hasta el 2020-03-27 y a partir de esa fecha por el Decreto 491 de 2020, de acuerdo a la siguiente relación:

PQRSD	Plazo Días Emergencia Sanitaria Decreto 491 del 2020-03-28	Plazo Días Ley 1437 de 2011 CPACA
Petición de Carácter General	30	15
Queja	30	15
Reclamo	30	15
Sugerencia	30	15
Documentos	20	10
Consulta Relacionada con Funciones	35	30
Concepto	35	30
Comentario	35	30
PQRSD de Autoridad	20	10
Traslado por Competencia	5	5
Propuestas Normativas de Parlamentarios	5	5
Solicitud Congreso	5	5

Tabla No. 1 Clasificación y tiempos de respuesta de las PQRSD

De acuerdo con la clasificación realizada, se observa en la gráfica siguiente la distribución de las PQRSD por subdirección.



Grafica No. 2 Clasificación de las PQRSD recibidas por la Entidad, segundo semestre de 2020.

Fuente: Herramienta de trazabilidad., fecha de consulta enero de 2021

6. EVALUACIÓN POR DEPENDENCIAS

Para facilitar la respuesta a las PQRSD se asignan a las diferentes subdirecciones institucionales de acuerdo con los temas solicitados; por esta razón, la evaluación se realizará por subdirección:

6.1. SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO DE MERCADOS

A esta Subdirección se distribuye el mayor número de solicitudes recibidas en la Unidad de la siguiente manera:

Categoría	Subdirección de Desarrollo de Mercados
PQRS	137

Se realizó evaluación aleatoria de la oportunidad y contenido de las respuestas a las PQRS a cargo de esta subdirección, encontrando los siguientes casos especiales:

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
URF-R-2020-000254 del 07 de julio de 2020	Laura Cepeda Emiliani, Subdirectora de Promoción Social y Calidad de Vida Departamento Nacional de Planeación	Traslado de la comunicación remitida al Departamento Nacional de Planeación (DNP), PATRICIA COBO HERNÁNDEZ	Correo remitido a amprieto@urf.gov.co de fecha 29 de junio de 2020, radicado URF del 07 de julio de 2020 Radicado y respuesta fuera del tiempo establecido
URF-R-2020-000255 del 07 de julio de 2020	Laura Cepeda Emiliani, Subdirectora de Promoción Social y Calidad de Vida Departamento Nacional de Planeación	Traslado de la comunicación remitida al Departamento Nacional de Planeación (DNP) Diana Medina – Ingreso solidario	Correo remitido a amprieto@urf.gov.co de fecha 29 de junio de 2020, radicado URF del 07 de julio de 2020 Radicado y respuesta fuera del tiempo establecido
URF-R-2020-000256 del 07 de julio de 2020	Laura Cepeda Emiliani, Subdirectora de Promoción Social y Calidad de Vida Departamento Nacional de Planeación	Traslado de la comunicación remitida al Departamento Nacional de Planeación (DNP) Procedimientos de seguridad bancos	Correo remitido a amprieto@urf.gov.co de fecha 29 de junio de 2020, radicado URF del 07 de julio de 2020 Radicado y respuesta fuera del tiempo establecido

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
URF-R-2020-000257 del 07 de julio de 2020	Laura Cepeda Emiliani, Subdirectora de Promoción Social y Calidad de Vida Departamento Nacional de Planeación	Traslado de la comunicación remitida al Departamento Nacional de Planeación (DNP) Felix Salomón Cruz Martínez, Ingreso solidario	Correo remitido a amprieto@urf.gov.co de fecha 16 de junio de 2020, radicado URF del 07 de julio de 2020 Radicado y respuesta fuera del tiempo establecido
URF-R-2020-000258 del 07 de julio de 2020	Laura Cepeda Emiliani, Subdirectora de Promoción Social y Calidad de Vida Departamento Nacional de Planeación	Traslado de la comunicación remitida al Departamento Nacional de Planeación (DNP) Wilson Guzmán García, Ingreso solidario	Correo remitido a amprieto@urf.gov.co de fecha 23 de junio de 2020, radicado URF del 07 de julio de 2020 Radicado y respuesta fuera del tiempo establecido
URF-R-2020-000259 del 9 de julio de 2020	Liliana Maria Almeyda Gómez Coordinadora Derechos de Petición, Consultas y Cartera - Subdirección Jurídica, Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Radicado Min. Hacienda 2-2020-030102. Traslado por competencia. Correo Electrónico con radicado No. 1-2020- 052849 de junio 19 de 2020, del señor Nelson Helber Rodríguez Vargas.	Respuesta fuera del tiempo establecido de 5 días para realizar el traslado correspondiente.
URF-R-2020-000266 del 13 de julio de 2020	Laura Pabón Alvarado Directora de Desarrollo Social Departamento Nacional de Planeación	Traslado de la comunicación remitida al Departamento Nacional de Planeación (DNP) Sadan Umaña Vargas, Ingreso solidario	Correo remitido a amprieto@urf.gov.co de fecha 30 de junio de 2020, radicado URF del 13 de julio de 2020 Radicado y respuesta fuera del tiempo establecido
URF-R-2020-000267 del 13 de julio de 2020	Laura Pabón Alvarado Directora de Desarrollo Social Departamento Nacional de Planeación	Traslado de la comunicación remitida al Departamento Nacional de Planeación (DNP) Martha Nery Casadiegos, Ingreso Solidario	Correo remitido a amprieto@urf.gov.co de fecha 19 de junio de 2020, radicado URF del 13 de julio de 2020 Radicado y respuesta fuera del tiempo establecido
URF-R-2020-000302 del 24 de julio de 2020	Andrey Julián Cruz Secretaria General Departamento Nacional de Planeación - DNP	Traslado de queja realizada por Carlos Augusto López Nanclares, ante BANCOLOMBIA, debido a que el beneficio del Ingreso Solidario del cual tiene derecho, fue retenido por el banco	Verificada la imagen de la solicitud, tiene fecha de 08 de julio de 2020, la cual no coincide con la fecha ingresada en la herramienta de trazabilidad, por lo tanto no se puede

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
			establecer si la respuesta emitida se encuentra dentro de los tiempos establecidos para este fin.
URF-R-2020-000397 del 01 de septiembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina de Hacienda y Crédito Público	Solicitud de comentarios proyecto de ley 44 de 2020 cámara por medio de la cual se otorga seguridad jurídica y financiera al seguro agropecuario y se dictan otras disposiciones a favor del agro	Respuesta fuera del tiempo establecido para una solicitud de concepto de (5 días).
URF-R-2020-000401 del 20 de septiembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	solicitud de comentarios — texto publicado del proyecto de ley 99 de 2020—Cámara de Representantes	Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario.
Sin radicado	Mónica Raigoza Morales Honorable Representante de Cámara de Representantes Congreso de la República	Solicitud de Comentarios Proyecto de Ley número 033 de 2020 Cámara, por el cual se regulan los Servicios de Intercambio de Criptoactivos	Sin imagen del detalle de la solicitud ni respuesta
URF-R-2020-000432 del 09 de septiembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud comentario texto de publicación del proyecto de ley 310 de 2020 cámara por medio de la cual se fortalece el emprendimiento y el escalamiento del tejido empresarial nacional de fecha 31 de agosto de 2020 y solicitud de respuesta para el 4 de septiembre de 2020	Documento recibido con los términos de respuesta vencidos y Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario.
URF-R-2020-000474 del 26 de octubre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud de comentarios texto ponencia 1 debate del proyecto de la ley 179 de 2020 senado por medio del cual se crea la escalera de la formalidad se reactiva el sector empresarial en Colombia y se dictan otras disposiciones. Solicita respuesta antes del 6 de noviembre de 2020	Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario.
URF-R-2020-000469 del 22 de octubre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de	Solicitud de comentarios texto publicado del proyecto de ley 245 de 2020 cámara de representantes por medio de la cual se reforma el estatuto	No hay imagen para verificar el contenido de la respuesta

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
	Hacienda y Crédito Público	tributario de Colombia y se dictan otras disposiciones	
URF-R-2020-000470 del 22 de octubre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud de comentarios proyecto de ley 165 de 2020 cámara de representantes numero radicado de salida 2-2020-051825	No hay imagen para verificar el contenido de la respuesta
URF-R-2020-000477 del 28 de octubre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	RASLADO POR COMPETENCIA – PROPOSICIÓN 41 DE 2020 COMISIÓN V SENADO DE LA REPÚBLICA RESPUESTA AL INTERROGANTE, específicamente: “7. ¿Se ha contemplado una regulación que facilite la inclusión financiera para el sector minero energético?”	No hay imagen para verificar el contenido de la respuesta
URF-R-2020-000497 del 10 de noviembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud comentarios texto publicado del proyecto de ley 089 de 2020 senado por medio de la cual se establece un marco general para las transferencias monetarias de atención social en Colombia y se dictan otras disposiciones	No hay imagen para verificar el contenido de la respuesta
URF-R-2020-000498 del 10 de noviembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud de comentarios texto publicado del proyecto de ley 180 de 2020 senado	Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario
URF-R-2020-000504 del 11 de noviembre de 2020	Vanessa Fernández EXHIBICIONES B Y B SAS	Solicitud información acerca del subsidio paef a favor de exhibiciones by b sas	Respuesta fuera del tiempo establecido de 5 días.

Tabla No. 2 Solicitudes revisadas **PQRS**D, Subdirección de Desarrollo de Mercados, segundo Semestre 2020.

6.2. SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN PRUDENCIAL

En la Subdirección de Regulación Prudencial durante el segundo semestre de 2020 se recibieron las siguientes comunicaciones

Categoría	Subdirección de Regulación Prudencial
PQRSD	66

Se realizó evaluación aleatoria de la oportunidad y contenido de las respuestas a las PQRSD a cargo de esta subdirección, encontrando los siguientes casos especiales:

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
URF-R-2020-000377 del 21 de agosto	Blanca Doris Gil Ruiz	Correo electrónico de fecha 15 de mayo de 2020, Solicitud colaboración para el retiro del beneficio del ingreso solidario otorgado a las señora Blanca Doris Gil Ruiz con cc 24162025 ya que por motivos de salud no puede realizar la gestión directamente en la entidad Bancaria	Correo electrónico de solicitud de fecha 15 de mayo de 2020, Respuesta de fecha 21 de agosto de 2020, fuera del tiempo establecido
URF-R-2020-000389 de 28 de agosto de 2020	German Eduardo Quintero Rojas Secretario General Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Traslado Derecho de petición, solicitud David Flórez	Respuesta fuera del tiempo establecido
URF-R-2020-000392 del 31 de agosto de 2020	Rafael Hernando Carrasco. Defensor del Pueblo Regional de Bogotá Defensoría del Pueblo	Petición formulada por el señor Hugo Segura Lara, identificado con cedula de ciudadanía No. 79.141.807 en la cual refiere lo siguiente: “....EL proyecto de decreto por el cual se reglamentan las condiciones de operación de la hipoteca inversa y la renta vitalicia debe ser modificado	Respuesta fuera del tiempo establecido
URF-R-2020-000396 del 01 de septiembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud MHCP - 2-2020-041743 - solicitud comentarios proyecto de ley 174 de 2020 Cámara Solicita respuesta hasta el 2 de septiembre de 2020	Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario
URF-R-2020-000399 del 01 de	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina	Solicitud de comentarios proyecto de ley 97 de 2020 cámara por medio de la cual se	Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
septiembre de 2020	Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	otorga seguridad jurídica y financiera al seguro agropecuario y se dictan otras disposiciones a favor del agro. Solicita respuesta hasta el 2 de septiembre de 2020	En la herramienta de trazabilidad no se tomó en cuenta el tiempo de respuesta solicitado en la petición
URF-R-2020-000407 del 04 de septiembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud de fecha 18 de agosto de 2020, Solicitud de comentarios proyecto de ley 158 de 2020 senado por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de Vivienda y Hábitat Solicita respuesta hasta el 25 de agosto de 2020	Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario
URF-R-2020-000419 del 16 de septiembre de 2020	Liliana Maria Almeyda Gómez Coordinadora Derechos de Petición, Consultas y Cartera - Subdirección Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Traslado por competencia derecho de petición MHCP 1-2020-083024 del 14 de septiembre Marcela Galindo	Respuesta fuera del tiempo establecido.
URF-R-2020-000451 del 06 de octubre de 2020	Santiago Castro Gómez Presidente Asobancaria	Solicitud concepto inquietud literal e parágrafo 1 artículo 2 1 1 3 1 del decreto 2555 de 2010 donde se establece que las ponderaciones de los activos exposiciones y contingencias solo se utilizaran cuando los avales y garantías cumplan con algunas condiciones Asobancaria	Respuesta fuera del tiempo establecido.
URF-R-2020-000479 del 28 de octubre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	solicitud fecha 15 de octubre de 2020 Solicitud de comentarios texto publicado del proyecto de ley 170 de 2020 Cámara de representantes por medio de la cuál se incentiva la movilidad hibrida en todo el territorio nacional y se dictan otras disposiciones. Solicita respuesta hasta el 20 de octubre de 2020	Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario En la herramienta de trazabilidad no se tomó en cuenta el tiempo de respuesta solicitado en la petición
URF-R-2020-000499 del 06 de noviembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica	Solicitud comentario texto de publicación del proyecto de ley 276 de 2020 Cámara por medio del cual se crea el programa retiro parcial de	Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	pensiones del Rais Covid 19 Solicita respuesta a más tardar el 13 de noviembre de 2020	En la herramienta de trazabilidad no se tomó en cuenta el tiempo de respuesta solicitado en la petición
URF-R-2020-000500 del 06 de noviembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud de comentarios texto de publicación del proyecto de ley 320 de 2020 Cámara por medio del cual se remite el retiro parcial de los aportes a pensión para aquellas personas que se encuentren afiliados al régimen de ahorro individual con solidaridad y se dictan otras disposiciones radicado Min Hacienda 2-2020-056959 Solicita respuesta a más tardar el 13 de noviembre de 2020	Respuesta fuera del tiempo solicitado por el peticionario En la herramienta de trazabilidad no se tomó en cuenta el tiempo de respuesta solicitado en la petición
URF-R-2020-000536 del 04 de diciembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud de comentarios informe de ponencia para segundo debate al proyecto de ley 310 de 2020 Cámara por medio del cual se fortalece el emprendimiento y el escalamiento del tejido empresarial nacional	No se evidencia imagen de respuesta.
URF-R-2020-000537 04 de diciembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor de la Oficina Asesora de Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud de comentarios informe de ponencia para primer debate del proyecto de ley 421 de 2020 Cámara por medio del cual se toman medidas de transparencia con los usuarios afiliados y pensionados del sistema de general de pensiones	No se evidencia imagen de respuesta
URF-R-2020-000539 04 de diciembre de 2020	Flor de María Estupiñán Rojas, Abogada	Solicitud de información sobre proyecto de Decreto renta vitalicia, debido a que Min vivienda refiere que la URF tiene el proyecto en ajuste.	No se evidencia imagen de respuesta

Tabla No. 3 Solicitudes revisadas **PQRSD**, Subdirección de Regulación Prudencial, Segundo Semestre 2020.

6.3. SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

En la Subdirección Jurídica y Gestión Institucional, durante el segundo semestre de 2020 se recibieron las siguientes comunicaciones:

Categoría	Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional
PQRSD	52

Se realizó evaluación aleatoria de la oportunidad y contenido de las respuestas a las PQRSD a cargo de esta subdirección, encontrando los siguientes casos especiales:

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
URF-R-2020-000250 del 24 de junio de 2020	Juan Carlos Angarita Cruz Grupo de Investigaciones Especializado	Derecho de Petición. Solicitud de certificar el valor diario de la acción de CEMEX LATAM HOLDINGS S.A., desde el día 29 julio de 2016 al 29 de septiembre de 2017	Respuesta fuera del tiempo establecido.
URF-R-2020-000308 del 28 de julio de 2020	Enrique Serrano López Director Archivo General de la Nación	Invitación a participar de la encuesta “Modelo de madurez de gestión documental electrónica para la transformación digital de los archivos”	No se evidencia imagen de respuesta

Tabla No. 4 Solicitudes revisadas **PQRSD**, Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, Segundo Semestre 2020.

7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Durante el segundo semestre del año 2020, de acuerdo con la “herramienta de trazabilidad” utilizada por el Proceso de Gestión de la Información, se recibieron diecinueve (19) solicitudes clasificadas como solicitudes de información.

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:

Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, en el acto de

respuesta a solicitudes de acceso a información pública, los sujetos obligados deben 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.*

En la verificación realizada a las diecinueve (19) solicitudes de información se encontró la siguiente situación de acuerdo a lo establecido en la norma citada:

N° Radicado URF	Solicitud de Realizada	¿El acto de respuesta se dio por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante?	¿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?	¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	¿ 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?
URF-R-2020-000260	Solicita información sobre un proyecto sobre SEDPES en el que se elaboraría un decreto con el que pretendían reglamentar: i) los tipos de trámites (simplificado y ordinario) de apertura de depósitos; ii) la relación de apalancamiento (patrimonio técnico/depósitos captados), su metodología de cálculo y su límite prudencial (mínimo del 2%); iii) el manejo del efectivo, estableciendo que los recursos captados por las SEDPES deben mantenerse en depósitos a la vista de los ECS o en depósitos en el Banco de la República; y iv) la administración de riesgos.	El acto de respuesta se dio por medio de correo electrónico	La información solicitada no hace parte de la agenda normativa de la Unidad, sin embargo, se dio respuesta indicando la entidad competente para dar respuesta a la solicitud de información. La respuesta fue emitida en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

N° Radicado URF	Solicitud de Realizada	¿El acto de respuesta se dio por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante?	¿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?	¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	¿ 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?
URF-R-2020-000262	Solicitud de información para un préstamo en "CRÉDITO YA CONTRATO" y la veracidad del contrato ofrecido en el cual mencionan a la URF como intermediario.	El acto de respuesta se dio por medio de correo electrónico.	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado.	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
URF-R-2020-000330	Solicitud de información del beneficio otorgado del ingreso solidario de la señora Blanca Doris Gil Ruiz con cc 24162015	El acto de respuesta se dio por medio de correo electrónico	No hay imagen del documento adjunto a la comunicación, para verificar el contenido de la respuesta	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
URF-R-2020-000375	Derecho de petición presentado por Carlos Alberto Jimenez Ramirez cc 19445735 mediante el cual solicita información de cuantos funcionarios entre provisionales y de planta tiene la entidad a la fecha entre otros	El acto de respuesta se dio por medio de correo electrónico	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado.	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

N° Radicado URF	Solicitud de Realizada	¿El acto de respuesta se dio por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante?	¿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?	¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	¿ 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?
URF-R-2020-000460	Solicitud de información sobre la convocatoria al público para participar con el envío de proyectos normativos a proponer para la agenda normativa del 2021	El acto de respuesta se dio por medio de correo electrónico	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado	El tiempo de respuesta de la solicitud realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.
URF-R-2020-000464	La peticionaria solicita sea informada cuál es su postura frente a la posibilidad de que los establecimientos bancarios puedan recibir como garantía de un contrato de mutuo o préstamo de dinero una garantía bancaria de otro establecimiento bancario	El acto de respuesta se dio por medio de correo electrónico	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado	Tiempo de traslado y respuesta estuvo fuera del tiempo establecido.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

N° Radicado URF	Solicitud de Realizada	¿El acto de respuesta se dio por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante?	¿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?	¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	¿ 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?
URF-R-2020-000482	Traslado por parte del MHCP de la solicitud de información realizada por la Contraloría General de la Republica, en la cual se reitera la solicitud sobre de impacto fiscal al proyecto 158 2020 senado pl 280 2020 Cámara por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de vivienda y hábitat	El acto de respuesta se dio por correo electrónico	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera inoportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida..
URF-R-2020-000512	solicitud información del radicado urf-r-2020-00463 presentado por Diana Buitrago el día 15 de octubre de 2020	No registra medio de respuesta	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad	El tiempo de respuesta de acuerdo a la fecha del radicado se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida..
URF-R-2020-000515	Solicitud de información en relación con el control interno de la entidad	El acto de respuesta se dio por correo electrónico	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida..

N° Radicado URF	Solicitud de Realizada	¿El acto de respuesta se dio por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante?	¿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?	¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	¿ 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?
URF-2020-000528	La señora Erika Faizully Sánchez Martínez solicita información de como afiliarse a la unidad de regulación financiera	El acto de respuesta se dio por correo electrónico	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida..
URF-R-2020-000529	El MHCP solicita información sobre el radicado urf-r-2020-000464 para dar respuesta a la acción de tutela 110013107006202000104 accionante diana Maria Buitrago Useche accionado Ministerio De Hacienda y Crédito Publico termino 48 horas	El acto de respuesta se dio por correo electrónico	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida..
URF-R-2020-000530	La señora Andrea Luna solicita información para realizar la afiliación a la unidad de regulación financiera y los requisitos	El acto de respuesta se dio por correo electrónico	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida..

N° Radicado URF	Solicitud de Realizada	¿El acto de respuesta se dio por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante?	¿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?	¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	¿ 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?
URF-R-2020-000532	El señor Sebastián Patiño, solicita información sobre el proyecto de relación relevante de emisores de valor, toda vez que al entrar a la página de la URF no carga la información y no ha sido posible ubicar esta información.	No registra medio de respuesta	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad	El tiempo de respuesta de acuerdo a la fecha del radicado se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta no se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida..
URF-R-2020-000542	Solicitud de información en relación a un artículo publicado en internet de la URF	El acto de respuesta se dio por correo electrónico	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo certificado	El tiempo de respuesta de la solicitud se realizó de manera oportuna.	En el comunicado de respuesta se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida..
URF-R-2020-000567	Solicitud información sobre si es verdad que se debe consignar cierta cantidad de dinero a la entidad financiera GM Financial Colombia para registrarse con la URF	No registra medio de respuesta	No registra la imagen de la respuesta enviada.	No se evidencia fecha de respuesta de la solicitud	No se evidencia el documento de respuesta

N° Radicado URF	Solicitud de Realizada	¿El acto de respuesta se dio por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante?	¿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?	¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	¿ 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?
URF-R-2020-000577	Solicitud información para afiliarse a la URF	No registra medio de respuesta	No registra la imagen de la respuesta enviada.	No se evidencia fecha de respuesta de la solicitud	No se evidencia el documento de respuesta
URF-R-2020-000607	De acuerdo a la herramienta de trazabilidad en este radicado se solicita: Requiero de su amable colaboración, con la confirmación del proceso que debo realizar para registrarme ante la URF, ya que la entidad CREDICORP S.A me está solicitando este requisito para realizar desembolso de un crédito que me están otorgando.	No registra medio de respuesta	No registra la imagen del radicado recibido, ni de la respuesta enviada.	No se evidencia fecha de respuesta de la solicitud	No se evidencia el documento de respuesta
URF-R-2020-000610	De acuerdo a la herramienta de trazabilidad en este radicado se solicita: Información si está incluida en el programa INGRESO SOLIDARIO	No registra medio de respuesta	No registra la imagen del radicado recibido, ni de la respuesta enviada.	No se evidencia fecha de respuesta de la solicitud	No se evidencia el documento de respuesta

N° Radicado URF	Solicitud de Realizada	¿El acto de respuesta se dio por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante?	¿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?	¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	¿ 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?
URF-R-2020-000612	De acuerdo a la herramienta de trazabilidad en este radicado se solicita: Información sobre la reforma del Decreto 2555 de 2010, debido a que encontró dos Decretos el 1745 y el 1962 de 2020, que reforman el Decreto 2555 de 2010. Solicita conocer si existe un decreto compilado que reforme este decreto y que por favor se le envíe copia de Decreto que modifique el Decreto 2555 de 2010	No registra medio de respuesta	No registra la imagen del radicado recibido, ni de la respuesta enviada.	No se evidencia fecha de respuesta de la solicitud	No se evidencia el documento de respuesta

Tabla No. 4 Total solicitudes de Información, Segundo Semestre 2020

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Recomendar a las Subdirecciones de Desarrollo de Mercados y Regulación Prudencial, la realización de un ejercicio efectivo sobre la trazabilidad de las comunicaciones recibidas a través de los correos electrónicos institucionales con el fin de dar respuesta oportuna a las peticiones recibidas por este medio.
- Establecer un control en el proceso de radicación de comunicaciones recibidas, con el fin de dar alcance a las solicitudes que contienen una fecha específica para dar respuesta.
- Parametrizar un listado único de clasificación de las comunicaciones recibidas en la herramienta de trazabilidad de la información.
- Verificar que la totalidad de las solicitudes recibidas y las respuestas se encuentren digitalizadas, con el fin de verificar la información de la herramienta de trazabilidad.
- Comunicar a los peticionarios *“sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida”* por parte de la Unidad, de acuerdo a lo contenido en el Decreto 103 de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, Título III, Artículo 19, numeral 4.

9. CONCLUSIONES

En el seguimiento, verificación y evaluación de las solicitudes recibidas y tramitadas en los meses de julio a diciembre de 2020, se revisaron de manera aleatoria 147 solicitudes en cuanto a su contenido y oportunidad de respuesta; de las cuales se realizaron 37 observaciones relacionadas con:

- Falta de oportunidad en la generación de la respuesta
- Falta de evidencia a la hora de visualizar los documentos objeto de la evaluación.
- Falta de atención oportuna a las solicitudes recibidas por medio de los correos electrónicos de los servidores de la Unidad.

De acuerdo con lo anterior, es necesario tomar en cuenta las recomendaciones descritas en el numeral anterior.