




UAE- Unidad de Proyección Normativa y
Estudios de Regulación Financiera - URF




Informe de evaluación y seguimiento

**Seguimiento a las peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias, denuncias y
solicitudes de información**

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

CONTENIDO

1. Introducción	1
2. Objetivo	1
3. Alcance	1
4. Criterios de evaluación	1
4.1. Marco normativo	1
4.2. Otros requisitos institucionales	2
5. Metodología de evaluación	2
6. Evaluación por dependencias	5
6.1. Subdirección de Desarrollo de Mercados	5
6.2. Subdirección de Regulación Prudencial	6
6.3. Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional	7
6.4. Solicitudes de Información	7
7. Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora	21
7.1. Aspectos positivos	21
7.2. Observaciones	21
7.3. Oportunidades de mejora	21
8. Conclusiones	22
9. Elaboración del informe	22

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

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 enero y el 30 de junio de 2021, 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 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

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 enero a junio de 2021, de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF.

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”.
- 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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

- 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.

4.2. Otros requisitos institucionales

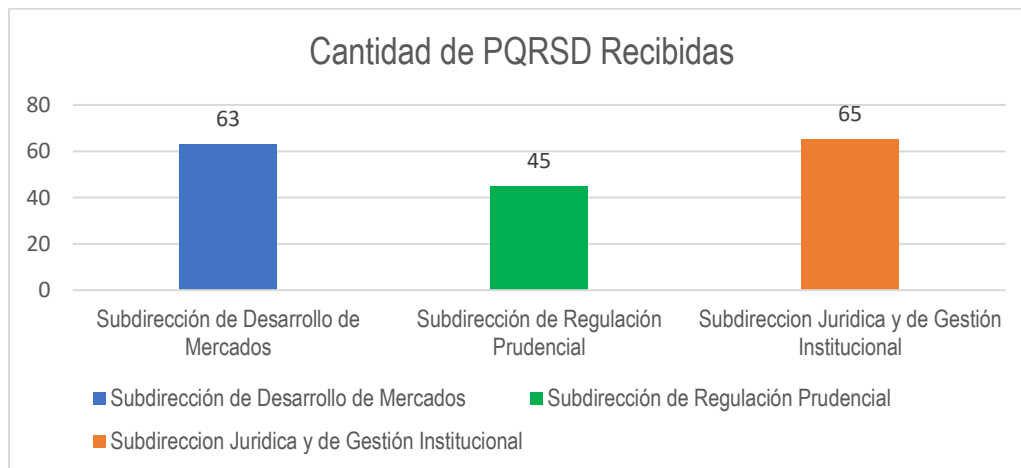
- Plan Anual de Auditoria, vigencia 2021.

5. Metodología de evaluación

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 (enero de 2021 – julio de 2021), en la Unidad se presentó la siguiente asignación, por Subdirección:



Grafica No. 1 PQRSD recibidas por la Entidad, primer semestre de 2021.

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

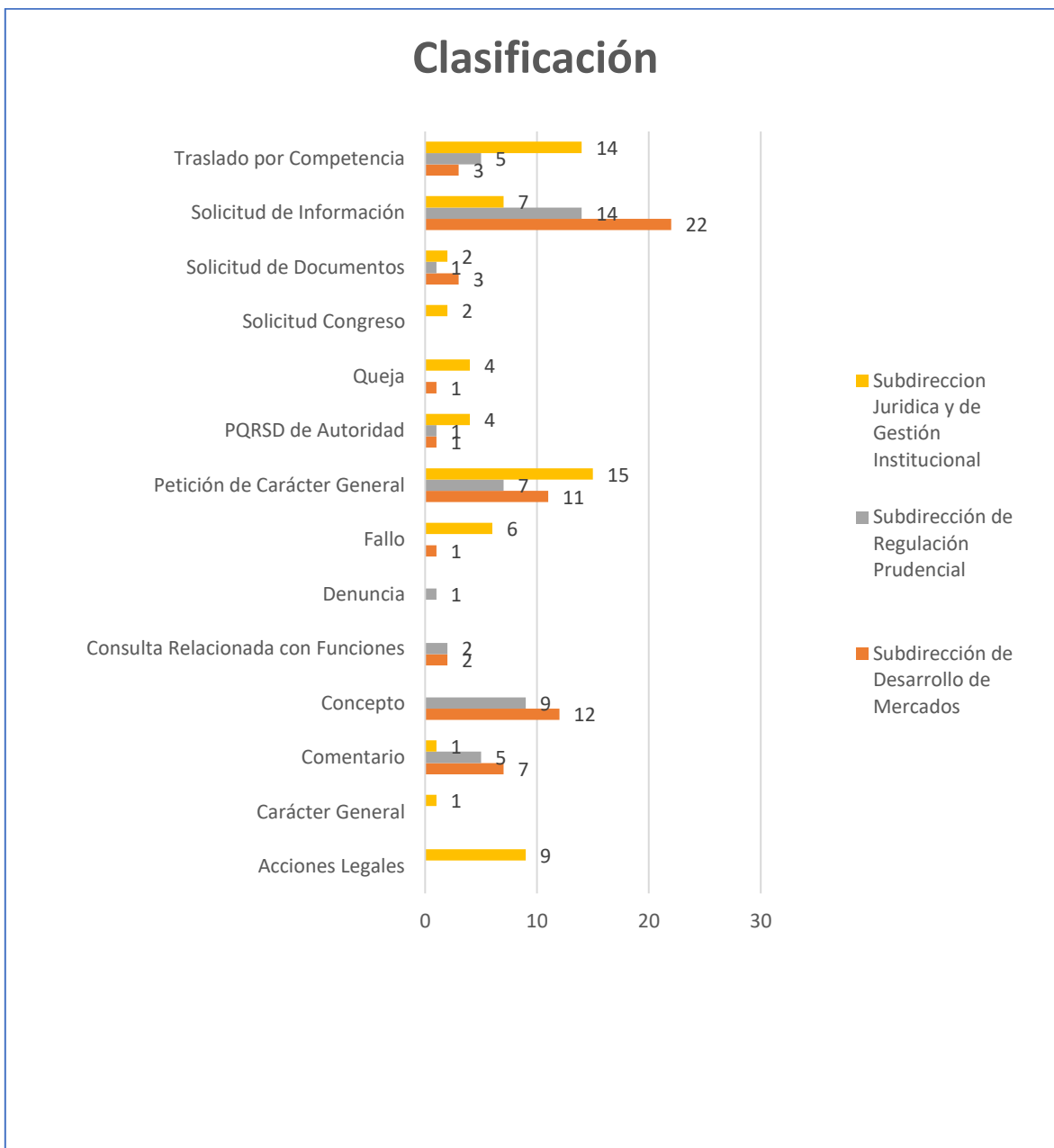
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

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, primer semestre de 2021.

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

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

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 consiguiente, la evaluación se realizará por subdirección:


6.1. Subdirección de Desarrollo de Mercados

A esta Subdirección se distribuye el mayor número de solicitudes recibidas durante el periodo, de la siguiente manera:

Categoría	Subdirección de Desarrollo de Mercados
PQRSD	63

Se evaluó la oportunidad y contenido de respuesta a las solicitudes realizadas encontrando los siguientes casos especiales:

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
URF-R-2021-000007 del 07 de enero de 2021 – fecha de solicitud por medio de correo electrónico 21 de diciembre de 2020	Oscar Januario Bocanegra Ramírez Asesor Oficina Asesora Jurídica Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud de comentarios - texto aprobado en primer debate del proyecto de ley 165 de 2020 cámara de representantes	Correo de solicitud de fecha 21 de diciembre, con solicitud de respuesta para el 29 de diciembre de 2020, contestado el 22 de enero de 2021 – Radicado y respuesta fuera del tiempo de la solicitud.
URF-R-2021-000054 de 17 de febrero de 2021 – solicitud por medio de correo electrónico del 12 de diciembre.	Oscar Januario Bocanegra - Asesor Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Se remite para para estudio y concepto el Proyecto de ley N° 357 de 2.020— Cámara. Por medio del cual se modifica la tasa de usura en Colombia	Correo de solicitud de fecha 12 de febrero de 2021 con solicitud de respuesta de 5 días. Respuesta fuera del tiempo de la solicitud.
URF-R-2021-000074 del 02 de marzo de 2021 - solicitud por medio de correo electrónico del 24 de febrero de 2021	Oscar Januario Bocanegra - Asesor Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Ponencia para primer debate proyecto de ley 359 de 2020 cámara de representantes	Correo de solicitud de fecha 24 de febrero de 2021, con solicitud de respuesta para el mismo día. Radicado y respuesta fuera del tiempo de la solicitud.
URF-R-2021-000146 del 19 de abril de 2021	Oscar Januario Bocanegra - Asesor Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Solicitud comentarios - texto de publicación Proyecto de Ley 428 de 2021 Senado	Correo de solicitud de fecha 19 de abril de 2021, con solicitud de respuesta para el 28 de abril de 2021. Respuesta fuera del tiempo de la solicitud.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

URF-R-2021-000200 del 08 de junio de 2021	Luz Stella Pineda	Solicitud de información sobre mesadas pagadas a conductores de la empresa de transporte TRANSPORTADORA EL TRIUNFO La Calera Cundinamarca por concepto de auxilio de nomina	Se realizó el traslado por competencia fuera del tiempo establecido para realizar traslado de solicitudes a otras entidades.
---	-------------------	---	--

Tabla No. 2 Total solicitudes PQRSD, Subdirección de Desarrollo de Mercados, primer semestre 2021.


6.2. Subdirección de Regulación Prudencial

En la Subdirección de Regulación Prudencial durante el primer semestre de 2021 se recibieron las siguientes comunicaciones

Categoría	Subdirección de Regulación Prudencial
PQRSD	45

Se evaluó la oportunidad y contenido de respuesta a las solicitudes realizadas encontrando la siguiente información:

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
URF-R-2021-000036 del 08 de febrero de 2021	John Anderson Gómez Ocampo	Solicita copia del Acta 013 de 2020 del Consejo Administrativo – URF y documentos de antecedentes de estudio sobre la hipoteca inversa y la renta vitalicia en Colombia.	Respuesta fuera del tiempo establecido para tramitar solicitud de documentos.
URF-R-2021-000069 del 25 de febrero de 2021	Robinson Emilio Masso Arias Secretario de Asuntos Jurídicos, Políticos y Laborales CPC	Presentar las razones y objeciones que los pensionados de Colombia tienen, respecto a los anuncios que se vienen dando desde el actual gobierno, en cabeza del Ministerio de Hacienda respecto a que se pretende gravar las pensiones superiores a tres (3) SMLV	Se realizó el traslado por competencia fuera del tiempo establecido para realizar traslado de solicitudes a otras entidades.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

Radicado	Solicitante	Tema	Observación
URF-R-2021-000174 del 12 de mayo de 2021	Liliana Maria Almeida Gomez Coordinadora del Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	Traslado por competencia. Derecho de Petición Radicado MHCP No. 1-2020- 037803 del 03/05/2021 – Traslado por competencia por la Presidencia de la República mediante el radicado de esa entidad No. 0F121-00061571 /1DM 13010000.	Se realizó el traslado por competencia fuera del tiempo establecido para realizar traslado de solicitudes a otras entidades.

Tabla No. 3 Total solicitudes **PQRSD**, Subdirección de Regulación Prudencial, primer semestre 2021.

6.3. Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional

En la Subdirección Jurídica y Gestión Institucional, durante el primer semestre de 2021 se recibieron las siguientes comunicaciones:

Categoría	Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional
PQRSD	65

Se evaluó la oportunidad y contenido de los documentos recibidos en esta subdirección encontrando la siguiente información:


Radicado	Solicitante	Tema	Observación
URF-R-2021-000044 del 11 de febrero de 2021	Cristina Rendón Cañas Directora Gestión Contable y tributaria Suramericana Colombia Sura	Informe de auditoría contratos de estabilidad jurídica	Traslado por competencia al MHCP fuera del tiempo establecido.

Tabla No. 4 Total solicitudes **PQRSD**, Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, primer semestre 2021.

6.4. Solicitudes de Información

Durante el primer semestre del año 2021, de acuerdo con la “herramienta de trazabilidad” utilizada por el Proceso de Gestión de la Información, se recibieron treinta y siete (37) 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


	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

AL CIUDADANO Versión 2ª 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 treinta y siete (37) solicitudes de información se encontró la siguiente situación de acuerdo con lo establecido en la norma citada:

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10


Nº Radicado URF	Solicitud 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-2021-000002 5/01/2021	Cambio de licencia JP Morgan Corporación Financiera S. A	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado	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-2021-000006 7/01/2021	Solicitud de Información — Cobro Coactivo	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado	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-2021-000016 22/01/2020	Solicita información sobre el nuevo modelo de pensión vitalicia inmobiliaria y requiere conocer que documentos o tramites se deberían llevar a cabo	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10


Nº Radicado URF	Solicitud 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-2021-000018 22/01/2021	Solicita información respecto a la aplicación de la normativa vigente para inversión extranjera, los proyectos normativos entorno la protección del mercado y como se puede hacer este más fácil y seguro.	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad	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-2021-000041 9/02/2021	Solicito respuesta, de manera amplia y detallada, a una serie de preguntas relacionadas exclusivamente con el Decreto 1692 del 18 de diciembre de 2020	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-2021-000050 16/02/2021	Solicita información sobre: 1) Requisitos que se necesitan para presentar a la URF, para obtener las licencias STP de Forex, CFDs y contratos de futuros. Usando MT4 o MT5 software. Esto con la finalidad de operar como una empresa Bróker en Colombia 2) También estamos interesados en conocer el capital requerido y todos los detalles que se necesitan para abrir una empresa en su país	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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 se informa sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: CE-FT-004
		Versión: 1.0
		Fecha: 2021-05-10


Nº Radicado URF	Solicitud 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-2021-000059 22/02/2021	Solicitud de información sobre Renta Vitalicia Inmobiliaria	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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-2021-000060 22/02/2021	/ Derecho de Petición – Alcance prohibiciones Artículo 3.3.5.1.1 del Decreto 2555 de 2010.	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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-2021-000064 24/02/2021	Solicitud de normativa que regula los requerimientos para la emisión de valores de oferta pública	La respuesta se remitió por escrito, no se evidencia el medio por el cual fue remitido a la peticionaria	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad, no se evidencia el medio por el cual fue remitido a la peticionaria	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-2021-000073 2/03/2021	Consulta relacionada con las competencias para definir el tratamiento contable de un subsidio	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10


Nº Radicado URF	Solicitud 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-2021-000086 5/03/2021	Verificación correcta retención y traslado de recursos de la contribución parafiscal, estampilla Pro Universidad Nacional de Colombia y demás Universidades Estatales de Colombia.	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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-2021-000087 4/03/2021	Petición de la Subdirección Jurídica del Ministerio relacionada con la Acción de Cumplimiento interpuesta por el señor Juan Esteban Sanín	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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-2021-000088 5/03/2021	Aclaración respecto a la enumeración de dos artículos del Decreto 151 del 2021	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10


Nº Radicado URF	Solicitud 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-2021-000089 5/03/2021	Se exponen algunas inquietudes en relación con el Decreto 1745 de 2020 por medio del cual se realizan actualizaciones generales al Decreto 2555 de 2010	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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-2021-000093 8/03/2021	Solicita información con relación a algunos artículos del Decreto 1745 de 2020 con fines de actualización del Decreto 2555 de 2010. En particular, 1) El artículo 6 del Decreto 1745, 2) Respecto de las derogatorias, el Decreto 1745 en su artículo 146 señala la eliminación del artículo 11.2.1.4.14.1.	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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-2021-000100 11/03/2021	Remitir los informes de todas las solicitudes, peticiones, quejas y denuncias presentadas a la UNIDAD DE PROYECCIÓN NORMATIVA Y ESTUDIOS DE REGULACIÓN FINANCIERA - URF durante el año 2019 y 2020, adicionalmente las tutela e incidentes de desacato presentados a la URF	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10


Nº Radicado URF	Solicitud 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-2021-000102 12/03/2021	Derecho de Petición para obtener respuesta a dudas acerca de las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos ("SEDPEs") y el Decreto 1692 de 2020 ("Decreto 1692")	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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-2021-000111 17/03/2021	Solicitud de información - Informe de ejecución traslados segundo semestre 2020	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad.	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-2021-000129 7/04/2021	The agency aims to have open architecture for all financial products and services. Is this correct, for I may be interested to write a news story about this? Was there a press release, preferably in English?	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, por medio del correo electrónico del profesional al cual se le asignó la solicitud, no se utilizó el formato establecido por la URF	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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10


N° Radicado URF	Solicitud 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-2021-000136 14/04/2021	Consulta sobre decreto sobre delegación de portafolios a terceros	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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-2021-000137 14/04/2021	Solicitud de información del Proyecto de decreto: "Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las normas aplicables a las instituciones financieras que actúen como tomadoras de seguros por cuenta de sus deudores"	La respuesta se remitió por escrito por medio de correo certificado al correo electrónico del solicitante	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-2021-000140 16/04/2021	Solicitud de información relacionada con nueva normatividad o actualización normativa sobre los Fondos de Capital Privado (FCP) en Colombia?	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10


N° Radicado URF	Solicitud 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-2021-000142 16/04/2021	Solicita información sobre el costo de la inscripción del URF.	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000145 19/04/2021	Solicitan copia íntegra de la petición suministrada por el ciudadano PEDRO ZAMUDIO SERRANO / URF-R-2021-000019	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000154 23/04/2021	Solicitud de información relacionada con la comisión Intersectorial para la educación Económica y Financiera.	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10


N° Radicado URF	Solicitud 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-2021-000155 23/04/2021	Solicita información de la empresa créditos al instante	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000156 23/04/2021	Solicitud de información relacionada con la comisión Intersectorial para la educación Económica y Financiera.	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000157 26/04/2021	Solicita información sobre el uso que le están dando al número de cedula en un archivo que figura en internet que es de manejo de URF.	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

N° Radicado URF	Solicitud 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-2021-000158 26/04/2021	Solicitud de información relacionada con la comisión Intersectorial para la educación Económica y Financiera. Está relacionada con: URF-R-2021-000154 y URF-R-2021-000156	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000164 4/05/2021	Solicitud información relacionada con el Proyecto de Ley 413 de 2021 Senado "Por la cual se dictan normas relacionadas con el sistema de pagos, el mercado de capitales y se dictan otras disposiciones."	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000165 5/05/2021	Solicitud de registro ante la unidad de regulación financiera para desembolso de créditos	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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.


	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

N° Radicado URF	Solicitud 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-2021-000166 5/05/2021	Solicitud información en relación a las escalas de puntuación usadas por las sociedades calificadoras de riesgo relacionadas en el Decreto 1117 de 2013	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000171 10/05/2021	Consulta sobre el Decreto 1692 de 2020	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000173 11/05/2021	Solicitud documentos, requisitos y pasos se deben seguir para estar registrado en la unidad	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

Nº Radicado URF	Solicitud 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-2021-000181 18/05/2021	Solicitud documentos necesarios, empleados durante las tres mesas de trabajo de Open Banking y portabilidad de cuentas, la cuales no se encuentran en la página web de la entidad	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000198 8/06/2021	para solicitar un crédito por internet es necesario estar inscrito ante esa unidad, es verdad y cuánto vale la inscripción, y que documentos necesito como persona natural	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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-2021-000224 30/06/2021	Solicitud verificación corredor jurídico Jonathan Alexander Caldas vera CC 1033693248 para dar trámite a solicitud de crédito	La respuesta se remitió por escrito al correo electrónico del solicitante	La respuesta fue contestada de acuerdo al requerimiento, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por correo electrónico	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.

Tabla No. 4 Total solicitudes de Información, primer semestre 2021.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

7. Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora

7.1. Aspectos positivos


- Las Subdirecciones realizan el trámite de la mayoría de las PQRSD de acuerdo con los tiempos establecidos para dar respuesta.
- En el proceso de consulta en el archivo One Drive de las PQRSD objeto de la evaluación, se evidencia el cargue oportuno de las imágenes de las solicitudes recibidas con sus respuestas.

7.2. Observaciones

De acuerdo con la evaluación realizada al seguimiento, verificación y evaluación de las PQRSD y solicitudes de información recibidas en la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, no se presentan observaciones.

7.3. Oportunidades de mejora

No.	Oportunidad de mejora	Acción	Responsable
1	Recomendar a la Subdirección de Desarrollo de Mercados, 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 ejercicio efectivo sobre la trazabilidad de las comunicaciones recibidas a través de los correos electrónicos institucionales.	Subdirección de Desarrollo de Mercados
2	Se recomienda establecer una propuesta, formato o directriz, o respuesta modelo, para dar respuesta a las solicitudes de información con el fin de “informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida” de acuerdo a lo establecido en <i>el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, literal d</i>	Establecer una propuesta, formato o directriz, o respuesta modelo, para dar respuesta a las solicitudes de información con el fin de “informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida” de acuerdo a lo establecido en <i>el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, literal d</i>	Proceso de Gestión de la Información.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	1.0
		Fecha:	2021-05-10

8. Conclusiones

En el seguimiento, verificación y evaluación de las solicitudes recibidas y tramitadas en los meses de enero a junio de 2021, se revisaron de manera aleatoria 109 solicitudes en cuanto a su contenido y oportunidad de respuesta; de las cuales se realizaron 45 observaciones relacionadas con:

- Falta de oportunidad en la generación de la respuesta
- Falta de atención oportuna, en un 3% de las solicitudes recibidas por medio de los correos electrónicos de los servidores de la Unidad.
- En las solicitudes de información, 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 de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, literal d.

9. Elaboración del informe

Nombre del auditor:	Judy Patricia Herrera Torres
----------------------------	------------------------------