



Informe Seguimiento y Evaluación

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



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

CONTENIDO

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo	2
3.	Alcance	2
4.	Criterios de evaluación	2
4.1.	Marco normativo	2
4.2.	Otros requisitos institucionales.....	3
5.	Metodología de evaluación.....	3
6.	Evaluación realizada	3
6.1.	Verificación del contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.....	4
6.2.	Verificación del contenido del informe de solicitudes de acceso a información 6	
7.	Gestión del riesgo.....	6
8.	Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora.....	7
8.1.	Aspectos positivos	7
8.2.	Observaciones	8
8.3.	Oportunidades de mejora	8
9.	Conclusiones.....	8
10.	Elaboración del informe.....	8

1. Introducción

Este documento presenta los resultados de la evaluación a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información recibidas y atendidas por la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2023, 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 centró en determinar el cumplimiento de los estándares de contenido y oportunidad con que se respondieron las PQRSD recibidas durante el periodo a evaluar, con el fin de formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo de la gestión y a la satisfacción de los grupos de valor y demás partes interesadas.

2. Objetivo

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de las PQRSD y solicitudes de información recibidas en la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF correspondiente al periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2023; de conformidad con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

3. Alcance

Se incluye el seguimiento, verificación y evaluación de las PQRSD y solicitudes de información recibidas en la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2023.

4. Criterios de evaluación

4.1. Marco normativo

- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, el cual sustituye el Título II Derecho de petición Capítulo I, Capítulo II y Capítulo III, los artículos 13 al 33 de la primera parte de la Ley 1437 del 2011.

- Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" Título III "Gestión de solicitudes de Información Pública" artículos 16, 17, 18, 19 y 20.

4.2. Otros requisitos institucionales

- RV-PD-001 Procedimiento Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas, versión 8.
- Herramienta de trazabilidad / SIED

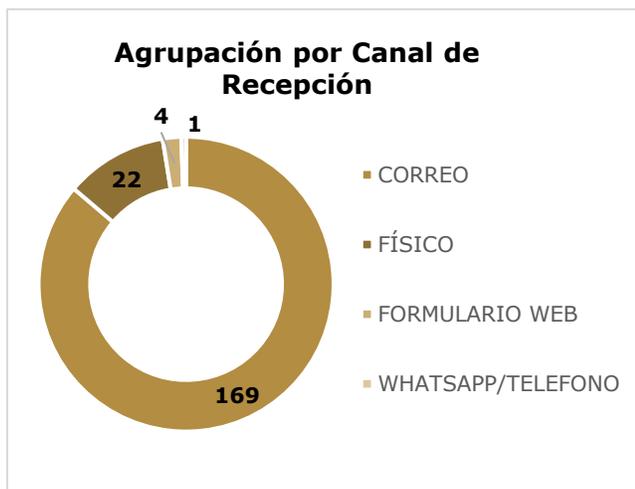
5. Metodología de evaluación

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

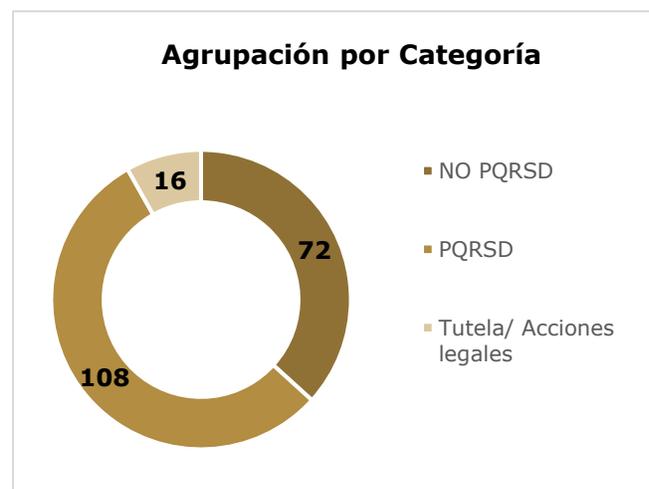
De acuerdo con lo anterior, se realiza la verificación de la oportunidad en la respuesta a las PQRSD y calidad de esta.

6. Evaluación realizada

De acuerdo con la información contenida en la herramienta de trazabilidad se pudo establecer que, dentro del periodo objeto de evaluación (enero - junio 2023), en la Unidad se recibieron un total de **196** comunicaciones, las cuales se agrupan de la siguiente manera:

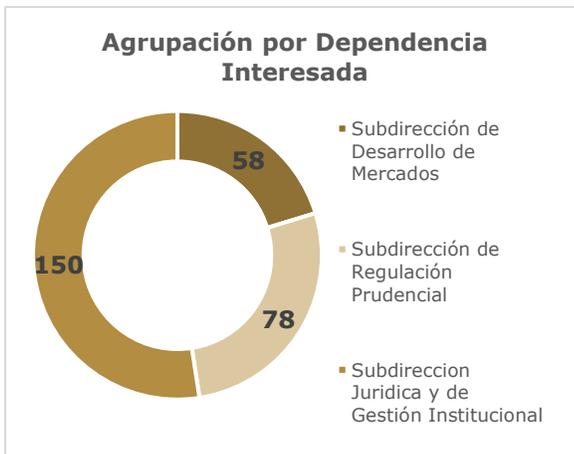


Gráfica 1: Agrupación por Canal de Recepción

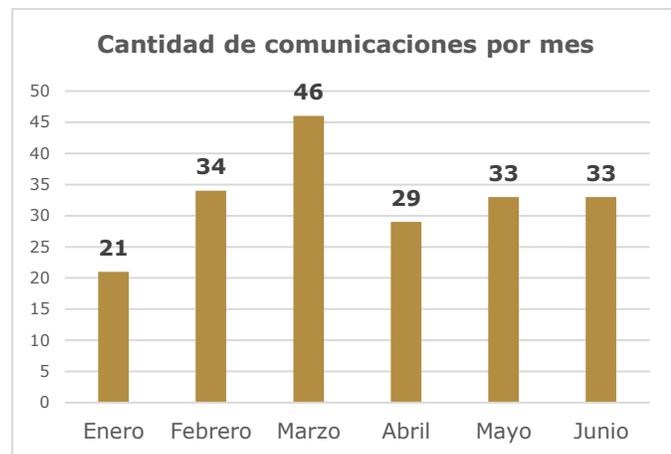


Gráfica 2: Agrupación por Categoría

En términos generales, el correo electrónico fue el canal más usado por los grupos de valor para comunicarse con la Unidad, el 86% de comunicaciones fueron recibidas a través de este medio en el periodo evaluado, mientras en un menor porcentaje el formulario web y el whatsapp/teléfono con el 4% y 1% respectivamente; del mismo modo el 55% de las comunicaciones fueron catalogadas como PQRSD, 8% como tutelas mientras que el 37% otro tipo de solicitudes.



Gráfica 3: Agrupación por Dependencia Interesada



Gráfica 4: Cantidad de comunicaciones recibidas por mes

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

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

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

- 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.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

c. El acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan.

d. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Se realiza la verificación de los criterios anteriormente descritos de las 31 comunicaciones categorizados como solicitudes de información en la herramienta de trazabilidad suministrada para el primer semestre de 2023.

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

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

De las comunicaciones revisadas, se evidenció que cuatro solicitudes de información con radicados de entrada, URF-R-2023-000020, URF-R-2023-000030, URF-R-2023-000182, URF-R-2023-000196 se les dio respuesta vía correo electrónico, de las cuales no reposa la respuesta otorgada al solicitante por lo que no permito verificar la calidad y oportunidad en la respuesta, por lo anterior se recomienda al proceso de relación con grupos de valor garantizar que la totalidad de las respuestas reposen el repositorio digital así como que estas se realicen con forme a lo establecido en el procedimiento y tenga asociado radicado de entrada y salida.

Frente al periodo anterior se denota mejoría frente a la administración del repositorio de información, se exhorta al proceso a continuar con la aplicación de los controles para evitar la pérdida de información relevante para la Unidad.

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

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

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

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

https://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_ac/quejasreclamos

Encontrando que reposan en la sección Atención al Ciudadano / Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos los cuales se publican con una periodicidad trimestral conforme a la resolución 1519 del 2020 sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos en su anexo 2; conforme a lo establecido en al momento de la emisión de este informe se encontraban publicados los correspondientes a diciembre y marzo y junio la información mínima del que habla el citado Decreto, además de la identificación del canal con más uso, tiempo de respuesta por subdirección y recomendaciones, dando por cumplido este requerimiento.

7. Gestión del riesgo

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

direccionamiento o que el gestor de la PQRSD no genera la respuesta de manera oportuna.”

Se identificó un registro de una materialización el 10 de abril de 2023; El Ministerio de Hacienda asignó una comunicación de manera directa mediante SIED a la servidora Isabel Figueroa. La solicitud duró un mes en la bandeja de tareas de ella y, por lo tanto, se vencieron los términos de respuesta.

El control asociado a la materialización: revisar el estado de las PQRSD y generar alertas; sin embargo, se aclara que la situación se presentó porque la comunicación no se allegó por el canal adecuado.

Cuyas acciones posteriores a la materialización fueron: Se estableció contacto con el Ministerio de Hacienda, para que se radicara la solicitud mediante los canales oficiales y usando los mecanismos de traslado de comunicaciones adecuado. Además, se brindó prioridad a la respuesta, la cual fue brindada en el término de un día hábil siguiente a su radicación.

En el reporte de la materialización se indica que la solicitud fue atendida o URF-R-2023-000112, en la herramienta de trazabilidad no se evidencia la situación, por lo anterior se **recomienda** que en la herramienta se incluya en la observación.

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

8. Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora

8.1. Aspectos positivos

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

8.2. Observaciones

Como resultado del presente seguimiento, no surgieron observaciones que ameriten la formulación de Plan de Mejoramiento en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional SMGI

8.3. Oportunidades de mejora

- Se evidenciaron debilidades en el cargue de los soportes en el repositorio de información digital, puesto que las respuestas realizadas vía correo electrónico no permite verificar la trazabilidad y análisis en oportunidad y calidad de la respuesta y otras no contienen los soportes de la completitud de la misma, por lo anterior, se **recomienda** al proceso de relación con grupos de valor garantizar que la totalidad de las respuestas reposen el repositorio digital con forme a lo establecido en el procedimiento así mismo tenga asociado radicado de entrada y salida.

9. Conclusiones

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

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

10. Elaboración del informe

Nombre del auditor:	Angie Johanna Corredor Estrella
Fecha del informe:	26 de julio de 2023