



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 2024**



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera

CONTENIDO

1.	Introducción.....	2
2.	Objetivo	2
3.	Alcance	2
4.	Criterios de evaluación.....	2
4.1.	Marco normativo	2
4.2.	Otros requisitos institucionales.....	3
5.	Metodología de evaluación.....	3
6.	Evaluación realizada	4
6.1.	Verificación del contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública.....	5
6.2.	Verificación del contenido del informe de solicitudes de acceso a información	9
6.3.	Verificación Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional.....	9
7.	Seguimiento acciones del Plan de Mejoramiento.....	12
8.	Gestión del riesgo	16
9.	Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora	17
9.1.	Aspectos positivos	17
9.2.	Observaciones.....	18
9.3.	Oportunidades de mejora.....	18
10.	Conclusiones.....	18
11.	Elaboración del informe.....	19

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 2024, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y lo establecido en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional del Departamento Administración de la Función Pública.

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

2. Objetivo

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de las PQRSD y solicitudes de información recibidas en la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF correspondiente al periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2024; 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 2024.

4. Criterios de evaluación

4.1. Marco normativo

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

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

4.2. Otros requisitos institucionales

- RV-PD-001 Procedimiento Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas, versión 12 del 21 de junio de 2024.
- Herramienta de trazabilidad proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor.
- Reporte de comunicaciones oficiales del Sistema de Información Electrónica y Digital SIED.
- Registro de PQRSD telefónicas y WhatsApp.

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 la Ciudadanía y 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.

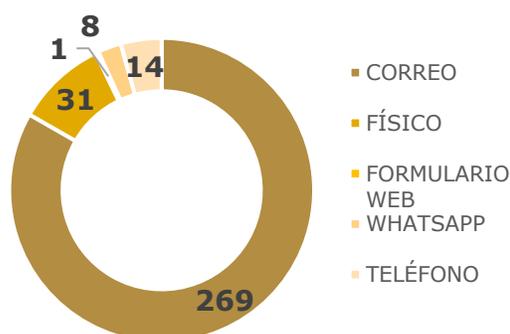
Se realiza el cotejo de la información que reposa en la herramienta de trazabilidad con los reportes generados del Sistema de Información Electrónica y Digital SIED.

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

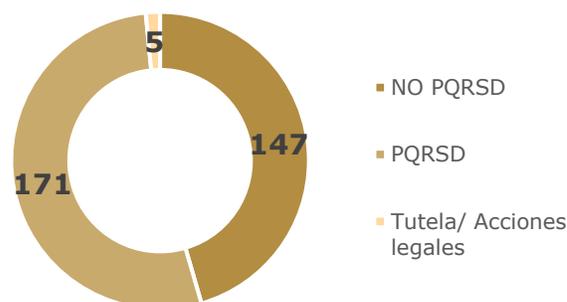
De acuerdo con la información contenida en la herramienta de trazabilidad se pudo establecer que, dentro del periodo objeto de evaluación (enero – junio 2024), en la Unidad se recibieron un total de **323** comunicaciones, las cuales se agrupan de la siguiente manera:

Agrupación por Canal de Recepción



Gráfica 1: Agrupación por Canal de Recepción

Agrupación por Categoría

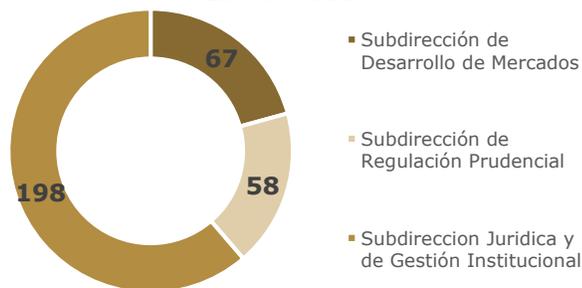


Gráfica 2: Agrupación por Categoría

En términos generales, el correo electrónico fue el canal más usado por los grupos de valor para comunicarse con la Unidad, el 83% de comunicaciones fueron recibidas a través de este medio, mientras en un menor porcentaje se presentaron por medio físico con 9.6%, teléfono con 4.3%, a través del chat de whatsapp 4.3% y del formulario web el 0,3%.

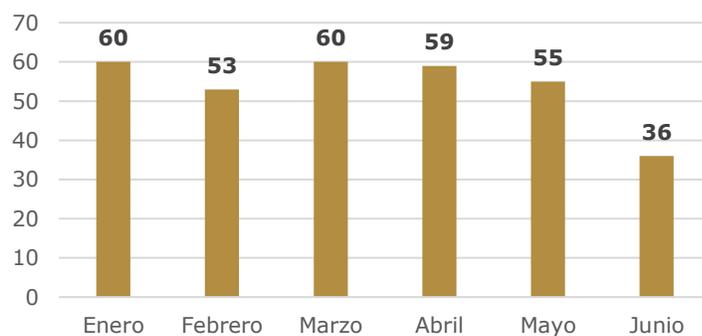
También se identificó que, el 53% de las comunicaciones fueron catalogadas como PQRS, 2% como tutelas mientras que el 46% otro tipo de solicitudes.

Agrupación por Dependencia Interesada



Gráfica 3: Agrupación por Dependencia Interesada

Cantidad de comunicaciones por mes



Gráfica 4: Cantidad de comunicaciones recibidas por mes

La dependencia que se le asignó 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 se presentó en los meses de enero y marzo.

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

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

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

Se realiza la verificación de los criterios anteriormente descritos de las 62 comunicaciones categorizadas como solicitudes de información en la herramienta de trazabilidad suministrada para el primer semestre de 2024.

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 se trasladada por competencia a otro ente, en los formatos establecidos por la Unidad y remitida por el medio solicitado.
3. ¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	<p>Con base en la herramienta de trazabilidad suministrada se evidencia que el total de las solicitudes de información se respondieron de manera oportuna.</p> <p>Lo anterior dado que los documentos que soportan la recepción y respuesta de las comunicaciones se encuentran en el repositorio de información digital.</p> <p>La revisión se realizó sobre las comunicaciones clasificadas como Solicitudes de Información.</p>
4. ¿En el acto de respuesta se informó sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida?	<p>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.</p> <p>El cual se encuentra establecido en el procedimiento en las condiciones especiales para el proceso el cual indica en el punto 4.3 Envío de PQRSD:</p> <p>- Toda respuesta a una PQRSD debe incluir el mensaje establecido por el proceso de Relación con la Ciudadanía y los Grupos de Valor, informando sobre los recursos que dispone el peticionario en caso de no hallarse conforme con la respuesta:</p> <p><i>"Respetado ciudadano: En caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida, podrá interponer y sustentar el recurso de reposición y en subsidio de apelación, dentro de los cinco (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respectiva. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el código contencioso administrativo. El recurso deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su interposición".</i></p> <p>Sin embargo, se evidencio, que no todas las respuestas contienen esta información, por lo que se recomienda socializar a los servidores que dan respuesta su inclusión, así como el seguimiento permanente.</p>

Se evidencia frente al seguimiento del semestre anterior, una mejora significativa en cuanto a la completitud de los expedientes de las solicitudes atendidas por correo electrónico, toda vez que se cuenta con la respuesta en el repositorio de información según lo recomendado; sin embargo, es indispensable garantizar el correcto diligenciamiento de la herramienta de trazabilidad, toda

vez que es el instrumento de control e insumo para proyección de informes y principal fuente de información.

Se evidenciaron debilidades en la formulación y digitación de la herramienta; a continuación, se presenta lo observado frente al cruce de la información con los reportes generados directo del SIED.

Se evidenció para el caso del radicado URF-R-2024-000055 el cual se dio respuesta a través de URF-E-2024-000043 y no se encuentra registrado en la herramienta.

Del mismo modo, teniendo en cuenta que se cuenta con la respuesta otorgada por correo electrónico y es posible establecer la fecha de respuesta y por tanto la oportunidad de esta, se recomienda, incluir esta información en la herramienta.

Radicado de Entrada
URF-R-2024-000055
URF-R-2024-000081
URF-R-2024-000098
URF-R-2024-000145
URF-R-2024-000169
URF-R-2024-000200
URF-R-2024-000208
URF-R-2024-000244

Tabla 1: Radicados cuya respuesta se dio por correo electrónico sin registro de fecha.

Para el caso del radicado URF-R-2024-000225 se dio respuesta mediante el radicado URF-E-2024-000192, sin embargo, el instrumento no determinó la oportunidad.

En la siguiente tabla se expone la fecha reportada en el instrumento de los radicados de salida la cual no corresponde con la vigencia, lo que no permite determinar la oportunidad de la respuesta y posibles errores en el seguimiento y alertas generadas por el proceso.

Radicado de Entrada	Radicado de salida	Fecha de radicado de salida
URF-R-2024-000009	URF-E-2024-000008	2023-01-10
URF-R-2024-000027	URF-E-2024-000026	19/01/2023
URF-R-2024-000030	URF-E-2024-000025	19/01/2023
URF-R-2024-000115	URF-E-2024-000100	2023-03-06
URF-R-2024-000138	URF-E-2024-000118	2023-03-21

Tabla 2: Radicados con errores en la fecha de radicado de salida

Se evidenciaron debilidades en la completitud de la herramienta dado que para los siguientes radicados no registra la asociación con el radicado de salida.

Radicado de Entrada	Radicado de salida
URF-R-2024-000002	URF-E-2024-000003
URF-R-2024-000023	URF-E-2024-000018
URF-R-2024-000025	URF-E-2024-000021
URF-R-2024-000290	URF-E-2024-000284

Tabla 2: Radicados que no tienen asociado radicado de salida

Si bien corresponden a solicitudes que de carácter general es necesario implementar controles que garanticen que la herramienta contenga toda la información, toda vez que es el instrumento insumo para seguimiento.

Se evidenciaron, errores en el diligenciamiento frente a las fechas registradas en la herramienta y la fecha real del radicado de salida, para las comunicaciones que se muestran a continuación.

Radicado de Entrada	Radicado de salida	Fecha real de radicado de salida	Fecha Registrada en la Herramienta de Trazabilidad
URF-R-2024-000172	URF-E-2024-000158	15/04/2024	15/03/2024
URF-R-2024-000284	URF-E-2024-000254	28/06/2024	24/06/2024
URF-R-2024-000008	URF-E-2024-000005	4/01/2024	5/01/2024
URF-R-2024-000034	URF-E-2024-000036	26/01/2024	31/01/2024
URF-R-2024-000037	URF-E-2024-000037	26/01/2024	31/01/2024
URF-R-2024-000105	URF-E-2024-000123	26/03/2024	27/03/2024

Tabla 3: Radicados con diferencias en la fecha del radicado de salida

Se encontró que en SIED, los responsables no asociaron la respuesta con el radicado de entrada, se recomienda realizar las gestiones administrativas permitentes para implementar controles, así como socializar la manera correcta de dar respuesta, esto con el fin de garantizar que se pueda realizar la verificación directa en el aplicativo.

Radicado de Entrada	Radicado de salida
URF-R-2024-000119	URF-E-2024-000112
URF-R-2024-000108	URF-E-2024-000104

Tabla 4: Radicados sin asociación con radicado de salida en SIED

Se exhorta al proceso a continuar con la aplicación de los controles para evitar la pérdida de información relevante para la Unidad, dado que el propósito del repositorio digital es salvaguardar la información y la memoria institucional de la Unidad, así como garantizar la confiabilidad en la información; del mismo modo con asegurar la completitud de la herramienta trazabilidad como instrumento de control e insumo para proyección de informes y principal fuente de información.

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

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

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

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

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

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

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

CRITERIOS	SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un sistema de información para su gestión. 	<p>La Unidad cuenta con acceso a al Sistema de Información Electrónica y Digital SIED; herramienta por la cual se realiza la gestión de radicación de entrada y salida de comunicaciones oficiales.</p>

CRITERIOS	SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Existe un responsable(s) de la administración del sistema. 	<p>El administrador funcional de la herramienta está a cargo del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, quienes realizan la gestión de asignación y seguimiento a las comunicaciones.</p> <p>Se cuenta con el apoyo del grupo de gestión de la información del Ministerio de Hacienda y Crédito Público administradores de la herramienta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Permite adjuntar archivos o documentos. 	<p>El sistema de información electrónica y digital – SIED, se evidenció que el sistema si permite adjuntar archivos o documentos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta. 	<p>A través del aplicativo se realiza la gestión interna de PQRSD en cuanto a radicación y respuesta de las comunicaciones; la interacción con los usuarios externos es únicamente para la respuesta.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, la Unidad cuenta con varios medios de comunicación, particularmente se cuenta con “Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública” el cual se solicita el medio por el cual el ciudadano desea recibir su respuesta.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>12. Medio por el cual desea recibir la respuesta *</p> <p><input type="radio"/> Correo electrónico</p> <p><input type="radio"/> Dirección registrada</p> </div>
<ul style="list-style-type: none"> Permite la protección de los datos personales de los usuarios. 	<p>La Unidad cuenta con la Política de tratamiento de datos personales versión 4 del 14 de noviembre de 2023, esta es socializada en los diferentes formularios de consulta o comunicación con los cuidamos.</p> <p>Está se encuentra publicada en la sección 2. Normativa > 2.1.5 Políticas, lineamientos y manuales de la ley de transparencia para consulta pública.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales. 	<p>Del análisis realizado por el proceso se identificó que en el Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED, se registran y centralizan todos los requerimientos que realizan los ciudadanos a la Unidad, a través de los diferentes canales de recepción, a los cuales se les asigna un número de identificación único y consecutivo.</p>

CRITERIOS	SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN												
<p>▪ Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.</p>	<p>En el "Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública" se socializan los términos de respuesta.</p> <p>Los términos de las solicitudes se detallan la Ley 1755 de 2015, disponible en: https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html *</p> <p>Es necesario revisar de manera frecuente el enlace al que hacen referencia en el formulario.</p>  <p>Conforme con lo establecido en el protocolo de uso y control de los correos electrónicos relacionados al proceso de atención al usuario versión 2 del 10 de mayo de 2022, indica la plantilla de comunicación al petionario en la cual se le informa la fecha oportuna de respuesta.</p> <p>Tipo 1 – PQRSD o Solicitud de información, por lo que se tiene un plazo establecido para la respuesta.</p> <p>Atentamente nos permitimos remitir PQRSD remitida por Persona Natural o Entidad que remite la comunicación, la cual, le ha sido asignada en SIED con la siguiente información:</p> <table border="1" data-bbox="860 1218 1412 1344"> <thead> <tr> <th>Fecha del correo o formulario</th> <th>Fecha de radicado</th> <th>Radicado</th> <th>Clase PQRSD</th> <th>Fecha oportuna de respuesta</th> <th>Fecha si es traslado por competencia para otra Entidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>aaaa-mm-dd</td> <td>aaaa-mm-dd</td> <td>URF-R-aaaa-nnnnnn</td> <td>Tipo de PQRSD</td> <td>aaaa-mm-dd</td> <td>aaaa-mm-dd</td> </tr> </tbody> </table> <p>Asunto: Breve descripción de lo solicitado.</p> <p>Despedida, Nombre y apellidos del servidor que remite el correo Firma Institucional</p>	Fecha del correo o formulario	Fecha de radicado	Radicado	Clase PQRSD	Fecha oportuna de respuesta	Fecha si es traslado por competencia para otra Entidad	aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd	URF-R-aaaa-nnnnnn	Tipo de PQRSD	aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd
Fecha del correo o formulario	Fecha de radicado	Radicado	Clase PQRSD	Fecha oportuna de respuesta	Fecha si es traslado por competencia para otra Entidad								
aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd	URF-R-aaaa-nnnnnn	Tipo de PQRSD	aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd								
<p>▪ Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad.</p>	<p>Cuando el ciudadano, remite una solicitud por medio del formulario y correo electrónico, se asigna un número de radicado y se remite con el plazo establecido.</p> <p>Respuesta al petionario</p> <p>Señor usuario usted recibirá, máximo en un día hábil y a través de su correo electrónico, el número de radicado de su solicitud, con el cual podrá hacer seguimiento.</p> <p>En caso de necesitar él envió de un documento adjunto, deberá remitirlo al buzón: atencionalusuario@urf.gov.co.</p> <p>Atrás Enviar</p>												

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

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

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

7. Seguimiento acciones del Plan de Mejoramiento

Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las acciones del plan de mejoramiento suscrito, teniendo en cuenta los resultados del corte de segundo semestre de 2023.

Código de la acción	URF_PM_03_01	
Observación	URF_PM_03_01 Se evidencio que las solicitudes de información que se atendieron vía correo electrónico, no se incluyó la respuesta otorgada al solicitante en el repositorio, por lo que no permito verificar la calidad y oportunidad de la misma.	
Acción Propuesta	Ajustar el procedimiento de atención a PQRSD, para incluir el archivo de las respuestas que se envían por correo electrónico.	
Descripción del Cumplimiento de la Acción por el auditado	<p>Se ajustó y formalizó el procedimiento, incluyendo lo relacionado con el control a las respuestas que se remiten por correo electrónico; los ajustes se pueden evidenciar en los siguientes apartados:</p> <p>4.3. Envío de PQRSD</p> <p>Se debe incluir en el repositorio de información digital la respuesta que se envía por correo electrónico, acuse en envío, acuse de recibo y acuse de apertura digital para poder verificar la oportunidad y calidad de la respuesta.</p> <p>6. Definición del procedimiento</p> <p>Actividad 14. Gestionar envío de respuesta: Cuando se brinde radicado de salida a la respuesta, se debe realizar el envío de esta por medio del buzón atencionalusuario@urf.gov.co Nota: toda respuesta debe contener en el cuerpo del correo el mensaje tipo con los recursos procedentes en caso de no hallarse conforme con la respuesta. De igual manera, el cuerpo del correo de cada respuesta debe contener la encuesta de satisfacción. Cuando la respuesta se remite por correo electrónico sin oficio, se debe guardar como evidencia el correo electrónico de respuesta y los demás archivos definidos en las condiciones especiales del procedimiento.</p> <p>Evidencia: Procedimiento y solicitud de ajuste al documento.</p>	
Seguimiento del proceso de Control y Evaluación	Oportunidad en el registro	Se evidencia el registro y revisión oportuna de la acción

Descripción del cumplimiento de la acción	<p>en el SMGI de acuerdo con lo programado.</p> <p>Se realiza la verificación al documento RV-PD-001 Procedimiento Atención a PQRSD, solicitudes de información y tutelas, versión 12 del 21 de junio de 2024.</p> <p>Del cual se evidencio que contiene las condiciones especiales del proceso en la sección 4.3. Envío de PQRSD lo siguiente:</p> <p><i>"Se debe incluir en el repositorio de información digital la respuesta que se envía por correo electrónico, acuse en envió, acuse de recibo y acuse de apertura digital para poder verificar la oportunidad y calidad de la respuesta."</i></p> <p>Se da por cumplida la acción y se procede con el cierre, toda vez que se incluye el criterio referente a la completitud de los expedientes en particular los que se dan respuesta por medio del correo electrónico.</p>
--	---

Acción Propuesta	Establecer un control para el riesgo incumplimiento en los tiempos legales de las respuestas a PQRSD, mediante la validación de las respuestas brindadas por correo electrónico durante la vigencia 2023
Descripción del Cumplimiento de la Acción por el auditado	En reunión realizada con los integrantes del proceso, se analizó el riesgo "URF_05_RV -Incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD", llegando a la conclusión de que un control asociado a guardar los soportes de los requerimientos que se remiten por correo electrónico no es una acción orientada a mitigar o eliminar el riesgo anteriormente mencionado. Por lo

	<p>tanto, se toma la decisión de no formalizarlo como control dentro del riesgo.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia de la sesión en la que se analiza el riesgo.</p>
<p>Seguimiento del proceso de Control y Evaluación</p>	<p>Oportunidad en el registro</p> <p>Se evidencia el registro y revisión oportuna de la acción en el SMGI de acuerdo con lo programado.</p>
	<p>Descripción del cumplimiento de la acción</p> <p>El proceso analiza la pertinencia de incluir controles al riesgo URF_05_RV -Incumplimiento en los tiempos legales de respuestas a las PQRSD referente a la inclusión de controles para garantizar que los expedientes estén completos cuando se da respuesta vía correo electrónico; de lo anterior se concluye la no procedencia toda dado que está relacionado con la <i>"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"</i></p> <p>Se da por cumplida y se procede con el cierre.</p>
<p>Acción Propuesta</p>	<p>Realizar la recolección de las evidencias para incluirlas en el repositorio de información digital.</p>
<p>Descripción del Cumplimiento de la Acción por el auditado</p>	<p>Desde el proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor se realizó la recolección de las evidencias para incluirlas en el repositorio de información digital y se consolidó la información en el cuadro adjunto.</p> <p>Evidencia: Archivo con el listado de los radicados con evidencia pendiente.</p>

Seguimiento del proceso de Control y Evaluación	Oportunidad en el registro	Se evidencia el registro y revisión oportuna de la acción en el SMGI de acuerdo con lo programado.
	Descripción del cumplimiento de la acción	<p>Se realiza la revisión de las evidencias faltantes de los radicados a los cuales se les dio respuesta por medio de correo electrónico identificados en el seguimiento del segundo semestre de 2023.</p> <p>Frente a la vigencia 2024, se evidencia una mejoría significativa toda vez que en la verificación realizada reposan la totalidad de documentos.</p> <p>Se da por cumplida y se procede con el cierre de la acción.</p>

8. Gestión del riesgo

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

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

CONTROLES	MONITOREO DEL CONTROL
<p>Revisar estado de las PQRSD y generar alertas</p> <p>EVIENCIA: Correo electrónico semanal de las PQRSD pendientes de respuesta, el asunto de la solicitud, la descripción, la fecha final de respuesta, la clase de PQRSD, el gestor y observaciones cuando haya lugar. Con este mismo contenido, se remiten alertas previas al gestor tres días, dos días, un día antes y el mismo día del vencimiento; en caso de ser requerido.</p>	<p>Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de abril se enviaron 45 informes semanales a las 3 subdirecciones, los días lunes a las 8 am. Estos fueron remitidos mediante correo electrónico y presentaban la relación de las solicitudes pendientes de respuesta, con su respectiva semaforización, de acuerdo con el estado de esta.</p>

	Además, se remitieron alertas tempranas, tres, dos y un día antes del vencimiento de las solicitudes; así como alertas el mismo día del vencimiento en caso de ser requerido.
<p>Verificar el tipo de PQRSD y asignar el tiempo de respuesta</p> <p>EVIDENCIA: Registro en la herramienta de trazabilidad Correos electrónicos informando sobre las comunicaciones oficiales asignadas al director o subdirectores y los tiempos de respuesta.</p>	<p>Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de abril de 2024 se realizaron un total de 154 asignaciones mediante correo electrónico y SIED.</p> <p>El procedimiento fue el siguiente:</p> <p>Una vez recibida la PQRSD se realizó la adecuación de cada una, de acuerdo con el tipo y asignada a la subdirección competente, con la respectiva fecha máxima de respuesta, mediante correo electrónico.</p> <p>Posteriormente, se actualizó la información de cada solicitud en la herramienta de trazabilidad, con el propósito de efectuar control y seguimiento.</p>
<p>Validar las situaciones administrativas</p> <p>EVIDENCIA: Correo electrónico de información sobre las novedades administrativas que produzcan una vacancia temporal mayor a dos días de los servidores.</p>	<p>Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de abril de 2024 se presentaron en total doce (12) situaciones administrativas, que corresponden a un (1) reanude de vacaciones, cinco (5) renunciaciones, dos (2) nombramientos, una (1) licencia de luto, un (1) retiro y dos (2) encargos.</p>

9. Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora

9.1. 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.
- Se evidencia una mejora significativa frente a la completitud de los expedientes, frente a al semestre anterior.
- El promedio de días de para dar la respuesta durante el primer semestre de 2024 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 2024, de acuerdo con la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas.

9.2. 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

9.3. Oportunidades de mejora

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

Se evidenciaron debilidades en el diligenciamiento y formulación de la herramienta de trazabilidad, teniendo en cuenta que este es el insumo principal para el control y seguimiento por parte del proceso es necesario implementar controles para garantizar la confiabilidad en la información que allí reposa. Se **recomienda**, asegurar la completitud de la herramienta de trazabilidad.

Se **recomienda**, realizar las gestiones administrativas pertinentes para garantizar el acceso del enlace a la Ley 1755 de 2015 del Formulario para la recepción PQRS, dado que no permite su visualización.

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

Para el criterio en el acto de respuesta sobre la socialización sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida; se **recomienda** socializar a los servidores que dan respuesta su inclusión del texto definido en procedimiento Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como el seguimiento permanente, con el fin de dar cumplimiento a requerimiento y de esta condición.

10. Conclusiones

En general, se evidencia que, a las comunicaciones que le aplica dar respuesta, la Unidad las realiza en un tiempo menor al establecido, así mismo se cuenta

con la herramienta de trazabilidad que facilita la gestión y seguimiento al proceso de Relación con la Ciudadanía Grupos de Valor.

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

11. Elaboración del informe

Nombre del auditor:	Angie Johanna Corredor Estrella
Fecha del informe:	30 de julio de 2024