



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

Informe de evaluación y seguimiento

**Seguimiento a la atención brindada las
peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias, denuncias, solicitudes de
información y tutelas por parte de la
Unidad de Proyección Normativa y
Estudios de Regulación Financiera
URF**

Primer Semestre 2022



	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	2.0
		Fecha:	2021-11-11

1 CONTENIDO

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

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	2.0
		Fecha:	2021-11-11

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 2022, 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 2022; 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 2022

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.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código: CE-FT-004
		Versión: 2.0
		Fecha: 2021-11-11

4.2. Otros requisitos institucionales

- Plan Anual de Auditoria vigencia 2022.
- GI-PD-002 Procedimiento Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas, versión 5.

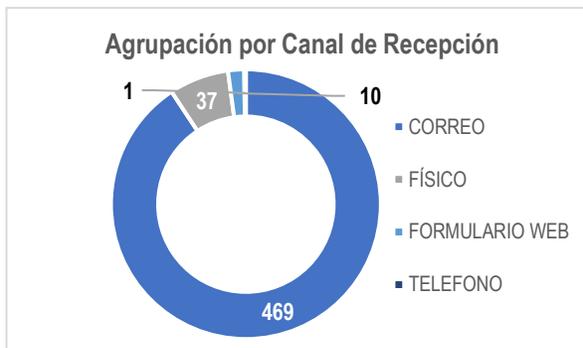
5. Metodología de seguimiento y evaluación

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.

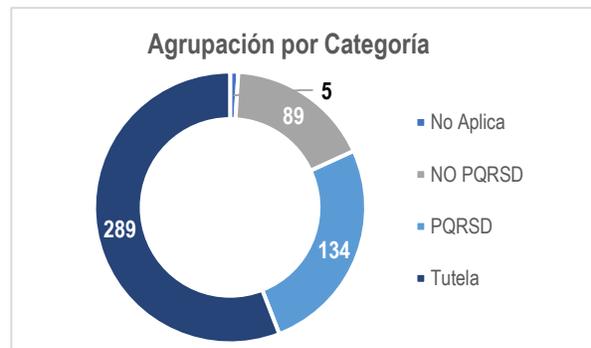
De acuerdo con lo anterior, se realiza la verificación de la oportunidad en la respuesta a las PQRSD y calidad de esta.

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 2022), en la Unidad se recibieron un total de **517** comunicaciones, las cuales se agrupan de la siguiente manera:



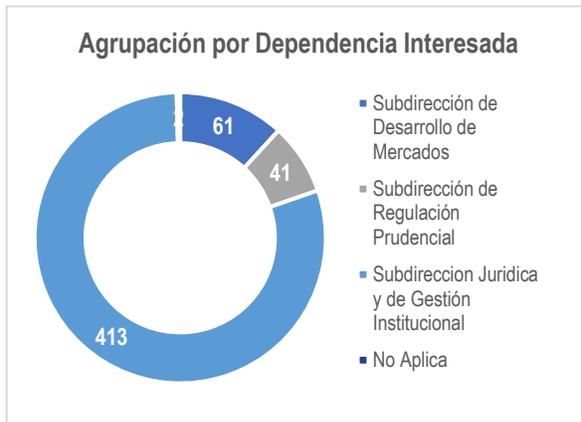
Gráfica 1: Agrupación por Canal de Recepción



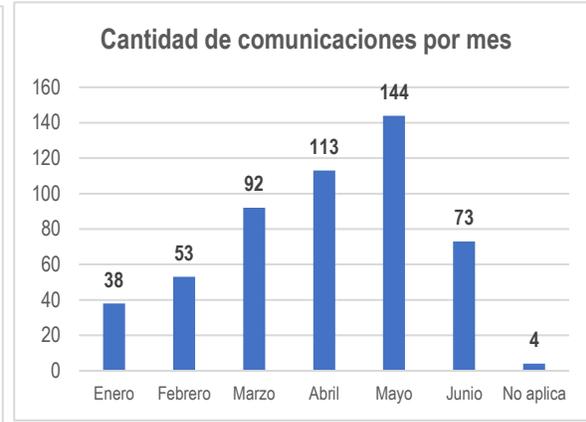
Gráfica 2: Agrupación por Categoría

En términos generales, el correo electrónico fue el canal más usado por los grupos de valor para comunicarse con la Unidad, el 90,7% de comunicaciones fueron recibidas a través de este medio en el periodo evaluado, del mismo modo el 56% de las comunicaciones fueron catalogadas como tutelas, en comunicación con el proceso el aumento, obedece a un error en la asignación del correo para notificaciones judiciales por parte del Ministerio de Hacienda por que se direccionaban a la Unidad, por otro lado, para el periodo el 26% de estas comunicaciones allegadas se tratan de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es de indicar que la categoría indicada como “No Aplica” hace referencia a radicados asignados y cancelados por errores administrativos.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	2.0
		Fecha:	2021-11-11



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 de las tutelas allegadas, así mismo es de anotar que los meses de mayor flujo de comunicaciones fue entre marzo y mayo periodo en el que se presentó la contingencia del aumento de las tutelas anteriormente mencionada.

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.
- 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.
- 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 55 comunicaciones categorizados como solicitudes de información en la herramienta de trazabilidad suministrada.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	2.0
		Fecha:	2021-11-11

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.
3. ¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?	<p>Con base en la herramienta de trazabilidad suministrada se evidencia que el total de las solicitudes de información se respondieron de manera oportuna, es de indicar que 4 de estas fueron resueltas vía correo electrónico lo que no permitió evidenciar su respuesta puesto que no reposaba en la carpeta asignada.</p> <p>Es de indicar que por parte del proceso de Relación con grupos de valor se han realizado acciones para promover el cumplimiento de los tiempos de respuesta y llevadas ante el Comité de Coordinación de Control Interno de manera informativa, sin embargo, se recomienda continuar con el desarrollo de estas actividades, así mismo, se exhorta a las dependencias asignadas para dar respuesta a realizar las gestiones administrativas necesarias a fin de garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Frente a la recomendación generada en el informe del semestre anterior, se planteó una acción de mejora orientada a implementar una respuesta tipo para solicitar la ampliación del plazo de respuesta en caso de requerirse, de lo anterior se evidencia que se dio cumplimiento con el alcance planteado así como el registro oportuno en el sistema.</p>
4. ¿En el acto de respuesta se informó sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida?	Frente al criterio, en el informe del semestre anterior se recomendó establecer una propuesta, formato o directriz, o estandarizar una respuesta modelo, para contestar las solicitudes de información en los cuales se les indique a los solicitantes los recursos de administrativos, y judiciales que dispone en caso de no estar conforme con la respuesta recibida y así analizar los casos en los que aplique; por parte el proceso de relación con grupos de valor está en trámite de la actualización del procedimiento en el que se establece dicho lineamiento.

Tabla 1: Verificación criterios en la respuesta dada por la Unidad

Se evidencio que cuatro solicitudes de información con radicados de entrada URF-R-2022-000029, URF-R-2022-000060, URF-R-2022-000116, URF-R-2022-000427, se les dio respuesta vía correo electrónico, de las cuales solo para el radicado URF-R-2022-000060 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

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	2.0
		Fecha:	2021-11-11

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 a la recomendación encaminada al ajuste en el formulario web a fin de orientar a al usuario sobre las funciones de la Unidad de manera que se reduzca el ingreso de comunicaciones que nos son de competencia de la Unidad, se implementó una acción de mejora en la cual se evidencia su ajuste así como la disminución de las solicitudes de información por este medio.

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, 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, al momento de la emisión de este informe se encontraban publicados los correspondientes a marzo y junio y contienen 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. Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora

7.1 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 2022 fue de 4 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 2022, de acuerdo con la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	2.0
		Fecha:	2021-11-11

7.2 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

7.3 Oportunidades de Mejora

- Si bien las solicitudes de información allegadas en el periodo se les dio respuesta a tiempo, se evidencian en otras categorías respuestas fuera de los términos establecidos por la ley, **se recomienda** a las dependencias asignadas para dar respuesta realizar las gestiones administrativas necesarias a fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el marco normativo.
- Al iniciar al análisis de la herramienta de trazabilidad se observaron debilidades en el diligenciamiento de esta, toda vez que se encontró información faltante y fallas en la formulación de las celdas; dada la importancia del instrumento como fuente de información para el proceso, **se recomienda** en lo sucesivo diligenciar completamente la base de datos así como garantizar que la misma, es de indicar que durante el seguimiento se subsanó la debilidad.
- Se evidencio que cuatro comunicaciones allegadas fueron resueltas vía correo electrónico directamente, por lo que no surtió el trámite administrativo correspondiente, porque no permite verificar la trazabilidad y análisis en oportunidad y calidad de 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.

8. 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 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 (ver numeral 7.3).

9. Elaboración del informe

Nombre del auditor:	Angie Johanna Corredor Estrella
Fecha del Informe	29 de julio de 2022

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Código:	CE-FT-004
		Versión:	2.0
		Fecha:	2021-11-11

10. Anexo 1

Relación de las comunicaciones que se les dio respuesta fuera de término								
N°	Canal	Radicado	Dependencia	Asunto del Correo o del Oficio	Fecha del Correo o del oficio o del formulario web	Fecha en la que se debió dar respuesta	Fecha de radicado de salida	Total días hábiles que se tomó la respuesta
1	CORREO	URF-R-2022-000016	Subdirección de Desarrollo de Mercados	Solicitud Comentarios – Proyecto de Ley 197 de 2020 “Por medio del cual se promueve la innovación en Colombia y se dictan otras disposiciones”	18/01/2022	21/01/2022	24/01/2022	18
2	CORREO	URF-R-2022-000036	Subdirección de Desarrollo de Mercados	Solicitud de comentarios Proyecto de Ley 380 de 2021 Cámara - 014 de 2020 Senado, acumulado con el Proyecto de Ley número 67 de 2020 senado Por la cual se promueve la Política de Emprendimiento Social	28/02/2022	4/02/2022	8/02/2022	11