



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.
Segundo 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	11
6.3.	Verificación Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional	12
7.	Gestión del riesgo.....	16
8.	Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora	17
8.1.	Aspectos positivos.....	17
8.2.	Observaciones	18
8.3.	Oportunidades de mejora	18
9.	Conclusiones.....	19
10.	Elaboración del informe	20

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 julio y el 31 de diciembre 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 julio y el 31 de diciembre 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

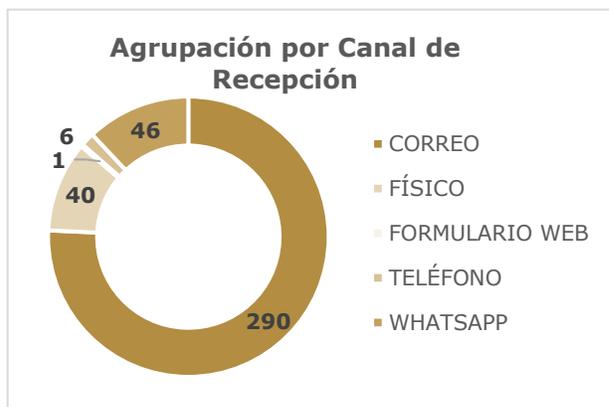
Para el desarrollo del seguimiento a la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), solicitudes de información y tutelas por parte de la Unidad, se solicitó al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor el acceso a la herramienta de trazabilidad, la cual permite 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.

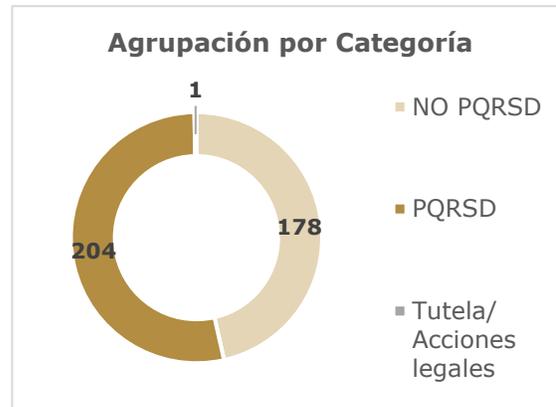
De acuerdo con lo anterior, se realiza la verificación de la oportunidad en la respuesta a las PQRSD y calidad de esta.

6. Evaluación realizada

De acuerdo con la información contenida en la herramienta de trazabilidad se pudo establecer que, dentro del periodo objeto de evaluación (julio – diciembre 2024), en la Unidad se recibieron un total de **383** comunicaciones, las cuales se agrupan de la siguiente manera:



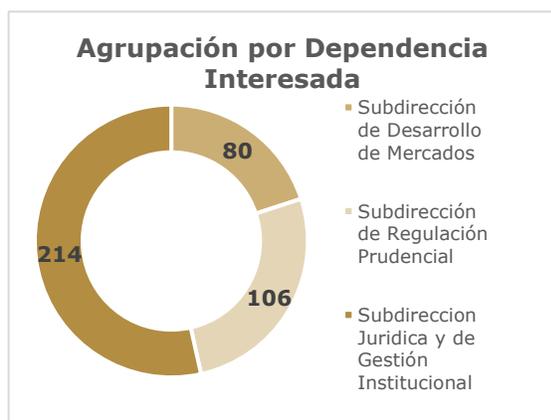
Gráfica 1: Agrupación por Canal de Recepción



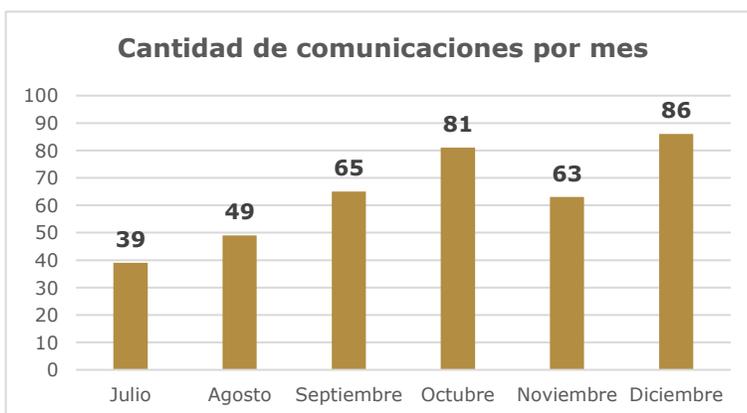
Gráfica 2: Agrupación por Categoría

En términos generales, el correo electrónico fue el canal más usado por los grupos de valor para comunicarse con la Unidad, el 76% de comunicaciones fueron recibidas a través de este medio, mientras en un menor porcentaje se presentaron por medio físico con 10%, teléfono con 2%, a través del chat de WhatsApp 12% y del formulario web el 0,3%.

También se identificó que, el 53% de las comunicaciones fueron catalogadas como PQRS, 0.3% como tutelas mientras que el 46% otro tipo de solicitudes.



Gráfica 3: Agrupación por Dependencia Interesada



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; es de indicar que algunas de las comunicaciones allegadas se dan respuesta de manera conjunta entre subdirecciones, así mismo es de anotar que el mayor flujo de comunicaciones se presentó en los meses de diciembre y octubre.

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, Título III, artículo 19 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014; 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 73 comunicaciones categorizadas como solicitudes de información en la herramienta de trazabilidad suministrada para el segundo semestre de 2024.

Para complementar la aplicación de los criterios, se verificaron 30 comunicaciones de otras categorías para un total de 103, equivalente al **31%**.

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

- **¿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.

- **¿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.

- **¿El acto de respuesta fue oportuno respetando los términos de respuesta?**

Con base en la herramienta de trazabilidad suministrada y la verificación realiza sobre la muestra, se encontraron 5 radicados cuya respuesta se dio de manera extemporánea.

Radicado	Plazo Días	Fecha respuesta	Radicado de salida	Fecha de radicado de salida
URF-R-2024-000356	10	2024-08-29	URF-E-2024-000338	2024-08-30
URF-R-2024-000374	10	2024-09-02	URF-E-2024-000343	2024-09-03
URF-R-2024-000580	10	2024-12-26	URF-E-2025-000003	2025-01-07
URF-R-2024-000581	10	2024-12-26	URF-E-2024-000491	2024-12-30
URF-R-2024-000596	10	2025-01-02	URF-E-2025-000007	2025-01-10

Tabla 1: Radicados cuya respuesta se dio de manera extemporánea.

- **¿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.

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:

- 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:

"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 diez (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".

Sin embargo, se evidencio, que no todas las respuestas contienen esta información, por lo que se **recomienda** socializar a los servidores que dan respuesta a las comunicaciones la inclusión de la aclaración, así como el seguimiento permanente.

Durante la revisión de la muestra en la herramienta de trazabilidad, también se observaron las siguientes omisiones:

Radicado	Observación
URF-R-2024-000301	No requiere respuesta, sin embargo, el estado del trámite indica que se dio respuesta.
URF-R-2024-000316	No cuenta con justificación de la razón por la que no se da respuesta.
URF-R-2024-000349	Se encuentra errada la asociación del radicado de salida en la herramienta de trazabilidad
URF-R-2024-000374	Se encuentra errada la asociación de la oportunidad, la respuesta se dio el 03 de septiembre un día extemporáneo
URF-R-2024-000399	No se encuentra la respuesta en la carpeta de Share Point
URF-R-2024-000400	No se encuentra la respuesta en la carpeta de Share Point
URF-R-2024-000441	No se encuentra la respuesta en la carpeta de Share Point
URF-R-2024-000450	No se encuentra la respuesta en la carpeta de Share Point
URF-R-2024-000460	La respuesta no se logró visualizar
URF-R-2024-000474	No se encuentra la respuesta en la carpeta de Share Point
URF-R-2024-000489	Se indica que no requiere respuesta, sin embargo, en la observación se indica que se dio respuesta con el radicado URF-R-2024-000478
URF-R-2024-000542	Se indica que no requiere respuesta, sin embargo, en la observación se indica que se dio respuesta con el radicado URF-R-2024-000550
URF-R-2024-000551	No se encuentra la respuesta en la carpeta de Share Point
URF-R-2024-000557	Se indica que no requiere respuesta, sin embargo, en la observación se indica que se dio respuesta con el radicado URF-R-2024-000556
URF-R-2024-000558	No cuenta con carpeta en Share Point, ni justificación de la razón por la que no se da respuesta.
URF-R-2024-000561	No se encuentra la respuesta en la carpeta de Share Point
URF-R-2024-000585	Radicado de salida mal asociado en la herramienta de trazabilidad
URF-R-2024-000627	Se encuentra errada la asociación del radicado de salida en la herramienta de trazabilidad
URF-R-2024-000628	Se encuentra errada la asociación del radicado de salida en la herramienta de trazabilidad
URF-R-2024-000629	No se encuentra asociada la respuesta en la herramienta de trazabilidad
URF-R-2024-000632	Se indica que no requiere respuesta, sin embargo, en la observación se indica que se dio respuesta con el radicado URF-R-2024-000600

Tabla 2: Radicados con debilidades en el reporte de la información.

Frente a las comunicaciones a las que no les aplica respuesta, se **recomienda**, garantizar que en el campo de observaciones de la herramienta de trazabilidad incluir la justificación de esta, con el fin de dar claridad sobre la razón del cierre del radicado.

Se verificaron las comunicaciones que fueron atendidas por correo electrónico, sin embargo, se encontraron comunicaciones a las que no se encontró en el repositorio de información la respuesta otorgada, se **recomienda**, garantizar la completitud de los documentos con el fin de identificar la calidad de la respuesta y oportunidad de esta.

Se **recomienda**, incluir las carpetas de las comunicaciones que no requieren respuesta con la solicitud y justificación de cierre en SIED, con el fin de garantizar que repose la totalidad de la información en el repositorio de información.

A continuación, se presenta lo observado frente al cruce de la información de los reportes generados del SIED con la herramienta de trazabilidad, del cual se encontró lo siguiente:

- Se evidenció para el caso del radicado URF-R-2024-000305, se **recomienda** asociar las dos respuestas URF-E-2024-000260 y URF-E-2024-000261 tanto en la herramienta de trazabilidad como en la carpeta de Share Point.
- Se evidenció para el caso del radicado URF-R-2024-000312, se **recomienda** asociar la totalidad de las respuestas URF-E-2024-000273, URF-E-2024-000274, URF-E-2024-000318 tanto en la herramienta de trazabilidad como en la carpeta de Share Point.

En SIED, se evidencio diferencia frente a lo relacionado en la herramienta de trazabilidad con el reporte del aplicativo:

- En el radicado URF-R-2024-000349, no se encuentra asociado el radicado de salida en el aplicativo ni en Share Point, sin embargo, en la herramienta de trazabilidad se relaciona el URF-E-2024-000326.
- Por su parte frente al radicado URF-R-2024-000352 en SIED se encuentra asociado el radicado de salida URF-E-2024-000326, mientras que en la herramienta de trazabilidad y Share Point registra el radicado de salida URF-E-2024-000331.
- En el radicado URF-R-2024-000623 la herramienta de trazabilidad no registra el radicado de salida URF-E-2024-000486, el cual si se evidencia asociado en el SIED.
- En el radicado URF-R-2024-000585, se encontró que en la herramienta de trazabilidad está asociado el radicado de cierre URF-E-2024-000461 y el correcto es URF-E-2024-000481.

Se **recomienda** estandarizar los estados en la herramienta de trazabilidad, en particular para la columna de "Radicado de Salida", toda vez que se encontró que en este campo se indica el estado "No Aplica" sin embargo, en las

observaciones se observa que se dio respuesta mediante correo electrónico así como que se otorgó mediante un radicado; es de indicar que la categoría “*Correo Electrónico*” también está incluido el estado; así mismo para el caso de la columna “*Estado de Trámite*” con los radicados que indica que “*No requiere respuesta*” y en la observación se indica que fue “*Contestada*”, lo anterior impacta el cálculo de la oportunidad en la respuesta en la herramienta de trazabilidad.

A continuación, se presentan algunos ejemplos:

Radicado	Radicado de salida	Estado de Trámite	Observaciones
URF-R-2024-000304	No aplica	Contestada	La líder del proceso de direccionamiento y planeación brinda respuesta mediante correo electrónico
URF-R-2024-000449	No aplica	Contestada	Se brinda respuesta mediante radicado URF-R-2024-000424
URF-R-2024-000523	No aplica	Contestada	La servidora Tatiana Santos informa mediante correo electrónico el día 20 de noviembre que la encuesta fue diligenciada. De manera general, no requerimos información de las entidades territoriales en ningún nivel; por ello, únicamente se registró una respuesta negativa a esa pregunta.
URF-R-2024-000613	No aplica	Contestada	Se envió correo electrónico para establecer mesa de trabajo.
URF-R-2024-000620	No aplica	Contestada	Se dio respuesta mediante correo electrónico y se solicitó cierre en SIED.

Tabla 3: Radicados con inconsistencia en la información reportada en la herramienta de trazabilidad.

En la siguiente tabla se exponen las diferencias encontradas en la fecha de respuesta reportada en la herramienta de trazabilidad frente a lo indicado en el reporte SIED; se **recomienda** implementar los controles pertinentes para garantizar que la herramienta determine la oportunidad de la respuesta de manera adecuada se prevean y posibles errores en el seguimiento y alertas generadas por el proceso.

Radicado Entrada	Radicado Salida	Fecha del radicado de salida SIED	Fecha del radicado de salida Herramienta de Trazabilidad
URF-R-2024-000305	URF-E-2024-000260	05-07-2024	08-07-2024
URF-R-2024-000312	URF-E-2024-000318	12-08-2024	17-07-2024
URF-R-2024-000352	URF-E-2024-000326	20-08-2024	22-08-2024
URF-R-2024-000374	URF-E-2024-000343	03-09-2024	02-09-2024
URF-R-2024-000573	URF-E-2024-000465	12-12-2024	29-12-2024

Tabla 4: Radicados con diferencias en la fecha de 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 permitientes 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 Entrada	Radicado Salida
URF-R-2024-000332	URF-E-2024-000318
URF-R-2024-000342	URF-E-2024-000326
URF-R-2024-000343	URF-E-2024-000300
URF-R-2024-000349	URF-E-2024-000326
URF-R-2024-000415	URF-E-2024-000375
URF-R-2024-000459	URF-E-2024-000402
URF-R-2024-000536	URF-E-2024-000455

Tabla 5: 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.

Una vez remitido el informe preliminar, el proceso de relación y con la ciudadanía y grupos de valor subsana y aclara las debilidades encontradas las cuales fueron informadas por correo electrónico así:

- En el caso del radicado URF-R-2024-000301 se tiene observación “No requiere respuesta; sin embargo, el estado del trámite indica que se dio respuesta”. Al respecto, se hace la siguiente salvedad: La comunicación es una PQRS, toda vez que implica una solicitud de publicación de unas preguntas relacionadas con un webinar que realizó la URF. En este sentido, no es posible asociar un radicado de salida, puesto la solicitud se resolvió con la simple publicación de la información y se dejó la evidencia de lo actuado; no obstante, **en adelante se brindará respuesta al ciudadano informando el sitio de publicación.**
- Respecto a los radicados URF-R-2024-000399, URF-R-2024-000400, URF-R-2024-000441, URF-R-2024-000450, URF-R-2024-000474, URF-R-2024-000551, URF-R-2024-000561, **el proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor cargó las respuestas para subsanar lo encontrado.**
- Con relación al radicado URF-R-2024-000374 en donde se observó que la fecha incluida en la herramienta no correspondía con el día de respuesta definido en el SIED, **se informa de manera atenta que se subsanó de forma inmediata.**

- Sobre los URF-R-2024-000399 radicados URF-R-2024-000489, URF-R-2024-000542 y URF-R-2024-000632 se dejó una observación relacionada con que se indica que no se requiere respuesta; sin embargo, en la herramienta se registró que se brinda respuesta con otro radicado. Al respecto, se aclara que esta observación corresponde a un error de radicación por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en donde asignaron doble número de radicado a una comunicación. Por lo tanto, **se subsana la observación aclarando que la comunicación quedó radicada dos veces y que al no poder anularse de acuerdo con lo definido en el artículo quinto del acuerdo 060 de 2001 “por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas” [...] se procedió con la respuesta mediante el radicado correspondiente.**
- En relación con los radicado que tienen la observación “Se encuentra errada la asignación del radicado de salida en la herramienta de trazabilidad” **se procedió con el ajuste correspondiente.**
- Respecto a los radicado de salida doble, corresponden a que algunos servidores tenían la práctica de radicar sus respuestas sin el conocimiento del proceso de relación con la ciudadanía, incurriendo en doble o triple radicación de manera errada, razón por la cual **se procedió a socializarles el procedimiento correspondiente, en donde se define que el único autorizado para radicar es el técnico del proceso de relación con la ciudadanía.**

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/es/transparencia/plan-pre-inf/informes-acceso-a-informacion-quejas-reclamos>

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 julio - septiembre, el correspondiente al corte de diciembre 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, satisfacción ciudadana 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. 	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.
<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. 	El Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED, se evidenció que el sistema si permite adjuntar archivos o documentos.
<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>

CRITERIOS	SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN
	<p>Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública</p>  <p>Medio por el cual desea recibir la respuesta</p> <p>* Indica campos obligatorios</p> <p>Selección única *</p> <p><input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Dirección registrada</p>
<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 5 del 21 de agosto de 2024, 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> <p>Sin embargo, se recomienda, actualizar el enlace del formulario en línea el cual dirige a una página vacía.</p> <p>Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública</p>  <p>AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</p> <p>* Indica campos obligatorios</p> <p><small>Ley de Protección de Datos Personales: "La autorización suministrada en el presente formulario faculta a la UAE - Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF, para que dé a sus datos aquí recopilados en el tratamiento señalado en la "Política de Tratamiento de Datos Personales" de la URF, el cual incluye, entre otras: a) Administrar y gestionar los servicios prestados por la Entidad en cumplimiento de sus funciones y competencias; b) Realizar procedimientos internos y responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD y solicitudes de información que sean radicadas en la Entidad. El titular de los datos podrá, en cualquier momento, solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las Bases de Datos de la URF". Para ver la Política de Tratamiento de Datos Personales de la URF puede dar clic aquí: https://bit.ly/32wtepc</small></p> <p>Selección única *</p> <p><input checked="" type="radio"/> Si Acepto</p> <p>Página no encontrada</p> <p>La página que esta buscando ha sido movida, eliminada, renombrada o puede que nunca haya existido.</p> <p>Volver al Inicio</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												
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. 	<p>No se encontró en el "Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública" la socialización de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Se recomienda, incluirlo si bien en el citado formulario como en el espacio de la página web de mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos, con el fin de dar cumplimiento al requerimiento.</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 peticionario en la cual se le informa la fecha oportuna de respuesta.</p> <p><u>Tipo 1 – PQRSD o Solicitud de información, por lo que se tiene un plazo establecido para la respuesta.</u></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="743 919 1291 1039"> <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-nnnnn</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-nnnnn	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-nnnnn	Tipo de PQRSD	aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd								
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad. 	<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>Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública</p>  <p>Respuesta al peticionario</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 el envío de un documento adjunto, deberá remitirlo en respuesta al correo electrónico atencionalusuario@urf.gov.co, indicando el número de radicado que le sea suministrado.</p> <p>Sin embargo, se evidenció la debilidad frente a la recepción del formulario web, toda vez que este no genera alertas al responsable del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, por lo que, no se hace un seguimiento frecuente y se pierde la oportunidad en la respuesta al peticionario lo que puede acarrear acciones administrativas contra la Unidad; se recomienda realizar las acciones pertinentes de corrección respecto de garantizar la recepción oportuna de las comunicaciones.</p>												

CRITERIOS	SEGUIMIENTO O EVALUACIÓN												
	<p>Por su parte cuando se allegan comunicaciones por el correo electrónico, se asigna el número de radicado para su seguimiento de acuerdo con el protocolo de uso y control de los correos electrónicos.</p> <p><u>Tipo 1 – PQRSD o Solicitud de información, por lo que se tiene un plazo establecido para la respuesta.</u></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="651 590 1198 709"> <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- nnnnn</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- nnnnn	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- nnnnn	Tipo de PQRSD	aaaa-mm-dd	aaaa-mm-dd								
<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 evidencian fallas en el envío del formulario.</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 termino 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 numero de radicado único y consecutivo a todos los radicados de la Unidad, independientemente del canal de radicación que utilice el ciudadano o interesado.</p>												

Durante el periodo de seguimiento, se realizó la migración de la página web de la unidad, lo que ocasionó que se evidenciaran enlaces a los que no se podían acceder en particular para los casos objeto de seguimiento.

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. 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 septiembre y el 31 de diciembre se enviaron 49 informes semanales a las 3 subdirecciones, los 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> <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> <p>Evidencia: Correos reportando el estado de las PQRSD por subdirección</p>
<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</p>	<p>Durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre y el 31 de diciembre de 2024 se realizaron un total de 145 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>subdirectores y los tiempos de respuesta.</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>Evidencia: Correos electrónicos de asignación a la subdirección competente</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 septiembre y el 31 de diciembre de 2024 se presentaron en total treinta (32) situaciones administrativas, que corresponden a tres (3) reanude de vacaciones de los servidores Paola Peña, Diana Fajardo, Daniel Quintero, una (1) licencia por luto de la servidora Mariana Aya, dos (2) licencias por accidente de trabajo del servidor Eduar Aguas, tres (3) encargos a los servidores Paola Rodríguez, Daniel Quintero y Mariana Aya, nueve (9) vacaciones concedidas a los servidores Daniel tocaría, Liliana Walteros, Marlen Lombana, Sonia Garavito, Karime Yamhure, Paola Rodríguez, tres (3) reanude de vacaciones a los servidores Paola Peña, Diana Fajardo y Daniel Quintero, cinco (5) interrupciones de vacaciones a los servidores Liliana Walteros, Sonia Garavito, Paola Rodríguez, Daniel Tocaría y Mauricio Salazar, cuatro (4) nombramientos a los servidores Tatiana Santos, Marlen Lombana, Wendy Gaitán, Andrea Sánchez, dos (2) renunciaciones de las servidoras Marlen Lombana Y Ladys García</p> <p>Evidencia: Correos remitidos por gestión humana informando las 32 situaciones administrativas</p>

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.
- 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 segundo semestre de 2024 fue de 7 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 segundo semestre 2024, 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

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 y del repositorio de información.

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.

Se **recomienda**, incluir la socialización de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015. en el "Formulario para la recepción PQRSD y solicitudes de información pública" o en el espacio de la página web de mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos, con el fin de dar cumplimiento al requerimiento.

Se **recomienda**, actualizar el enlace de la Política de Tratamiento de Datos del formulario web, así como en otros espacios.

Se evidenció la debilidad frente a la recepción del formulario web, toda vez que este no genera alertas al responsable del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, por lo que, no se hace un seguimiento frecuente y se pierde la oportunidad en la respuesta al peticionario lo que puede acarrear acciones

administrativas contra la Unidad; se **recomienda** realizar las acciones pertinentes de corrección respecto de garantizar la recepción oportuna de las comunicaciones.

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 PQRSD.

Con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de la implementación de acciones para subsanar las debilidades, se incluirá en el plan de mejoramiento las siguientes acciones.

Observación	Acción	Producto Esperado	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<p>Se encontraron debilidades en la información del formulario web frente a la inclusión de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Actualizar el enlace de la Política de Tratamiento de Datos del formulario web, así como en otros espacios.</p> <p>Se evidenció la debilidad frente a la recepción del formulario web, toda vez que este no genera alertas al responsable del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, por lo que, no se hace un seguimiento frecuente y se pierde la oportunidad en la respuesta al peticionario lo que puede acarrear acciones administrativas contra la Unidad.</p>	<p>Ajustar el formulario web para incluir términos de respuesta establecidos en la ley 1755 de 2015 y ajustar las alertas para que el responsable de relación con la ciudadanía y grupos de valor se entere y haga seguimiento a la PQRSD.</p>	<p>Formulario web ajustado</p>	<p>Yuly Daniela Clavijo Ragoa</p>	<p>30 de junio de 2025</p>
<p>Actualizar el enlace de la Política de Tratamiento de Datos del formulario web, así como en otros espacios.</p>	<p>Actualizar el enlace de la Política de Tratamiento de Datos del formulario web, así como en otros espacios.</p>	<p>Enlace de la política de Tratamiento de datos personales actualizado en todos los espacios institucionales.</p>	<p>Yuly Daniela Clavijo Ragoa</p>	<p>30 de junio de 2025</p>

9. 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.

10. Elaboración del informe

Nombre del auditor:	Angie Johanna Corredor Estrella
Fecha del informe:	21 de enero de 2025