



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

Informe de Evaluación y Seguimiento

Auditoría al Proceso de Gestión de la Información



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

CONTENIDO

1.	Introducción	2
2.	Objetivo	2
3.	Alcance	2
4.	Criterios de evaluación	3
4.1.	Marco normativo	3
4.2.	Otros Requisitos Institucionales	3
5.	Metodología de Evaluación	3
6.	Resultados Auditoría al proceso de Gestión de la Información	4
6.1.	Procedimientos: gestión de comunicaciones oficiales y atención a peticiones quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, solicitudes de información y tutelas.	4
6.1.1.	Gestión de Comunicaciones Oficiales (GI-PD-001)	4
6.1.2.	Atención a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias, Solicitudes de Información y Tutelas: (GI-PD-002)	4
6.2.	Conformación de expedientes: (GI-PD-003)	21
6.3.	procedimiento control y seguimiento a la gestión documental (GI-PD-004)	22
6.4.	procedimiento planeación documental (GI-PD-006)	23
6.5.	Procedimiento gestión del patrimonio y disposición final (GI-PD-007)	24
6.6.	Procedimiento atención de consultas de archivo (DI-PD-008)	25
7.	Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora	27
7.1.	Aspectos positivos	27
7.2.	Observaciones	27
8.	Conclusiones	27
9.	Elaboración del informe	27

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

1. Introducción

En armonía con lo regulado por el parágrafo No. 1 del Artículo 10 del Decreto 1658 de 2016 que establece que para la evaluación del Sistema de Control Interno, la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (en adelante URF) contará con el apoyo de la Oficina de Control Interno (en adelante OCI) del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en adelante MHCP) y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2021 de la URF; se realizó auditoría al proceso de Gestión de la Información a cargo de la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, cuyo objetivo es gestionar y asegurar la información de la Entidad, así como, los documentos que la soportan a partir de la adecuada administración y conformación de los fondos documentales con miras a facilitar la operación de la Unidad, el desarrollo de sus funciones, la trazabilidad de la gestión, la seguridad y protección de los datos y la atención oportuna de los ciudadanos y sus grupos de valor.

El proceso de Gestión de la Información se encuentra dentro de los procesos encargados de la administración de los recursos para la operación institucional, a nivel de Apoyo.

El informe presentará los resultados de la aplicación de pruebas de auditoría, como las sustantivas, usadas con el objetivo de verificar el nivel de cumplimiento de lo evaluado, con base en la información aportada por el líder del proceso.

En la realización de la auditoría no se presentaron condiciones relevantes que paralizaran su ejecución.

2. Objetivo

Unidad de Regulación Financiera, dentro de su Plan de Auditoría para la vigencia 2021 programó una Auditoría de Gestión al proceso de Gestión de la Información de esta Unidad, dicha auditoría tiene por objeto verificar el cumplimiento de la gestión realizada por la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional con relación a los procedimientos que conforma el proceso código GI-CP-01 Gestión de Información frente al cumplimiento de las normas que los regula y las políticas de operación vigente para cada uno de ellos; Este proceso tiene por objetivo; Asegurar la información de la URF, así como, los documentos que la soportan a partir de la adecuada administración y conformación de los fondos documentales con miras a facilitar la operación de la Unidad, el desarrollo de sus funciones, la trazabilidad de la gestión, la seguridad y protección de los datos y la atención oportuna de los ciudadanos y sus grupos de valor.

3. Alcance

El alcance de esta auditoría es desde la definición de políticas, directrices y herramientas para la gestión y seguridad de la información documentada que genera la Unidad, así como, la articulación de las políticas, directrices y herramientas necesarias para la adecuada atención al ciudadano y grupos de valor, hasta el seguimiento a la ejecución de las actividades y la formulación e implementación de acciones de mejora y cubre la recepción, captura y producción de la información, su administración y seguimiento de los flujos documentales durante la respectiva gestión y trámite, contiene la organización y adecuada conformación de expedientes y la disposición final de los mismos.

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

El procesamiento y aseguramiento de la información y de sus fuentes, así como, la gestión de los documentos en todos sus formatos o soportes y la administración de los archivos de la Unidad.

La gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) y la atención de consultas de información durante la vigencia enero-septiembre de 2021.

4. Criterios de evaluación

Para la ejecución de la auditoria se contemplaron los criterios que se presentan, a continuación:

4.1. Marco normativo

- Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 del 30 de junio 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.
- Decreto 2641 del 14 de diciembre de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 103 del 20 de enero de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

4.2. Otros Requisitos Institucionales

- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 4 de 2021 del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional.
- Demás documentos a consideración del auditor.

5. Metodología de Evaluación

La metodología usada para ejecutar la auditoría tiene los siguientes pasos:

- Definición de objetivo y alcance de la auditoría
- Verificación normatividad vigente
- Definición de la muestra (representativa)
- Aplicación de la prueba
- Reunión de apertura
- Solicitud de información al área encargada

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

- Ejecución de la auditoría
- Informe preliminar
- Socialización informe preliminar
- Acciones de mejora en el SMGI (si amerita)
- Informe Final

6. Resultados Auditoría al proceso de Gestión de la Información

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, realiza apoyo a la evaluación del Sistema de Control Interno de la URF, a través, de auditorías en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías de ésta Entidad, para lo anterior, se realizó la verificación de los procedimientos que conforman el proceso de Gestión de Información, durante el periodo enero-septiembre de 2021, dicha revisión fue corroborada mediante la fuente de información SIED y la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

En virtud de la auditoría, la Oficina de Control Interno solicitó información a la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional en relación con los procedimientos objeto de auditoría, así:

6.1. Procedimientos: gestión de comunicaciones oficiales y atención a peticiones quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, solicitudes de información y tutelas.

6.1.1. Gestión de Comunicaciones Oficiales (GI-PD-001)

El objetivo de este procedimiento es: orientar las actividades necesarias para gestionar los servicios de recepción, radicación, clasificación y distribución oportuna de las comunicaciones oficiales y documentos, con el objeto de facilitar su trámite y consulta.

El alcance, inicia con la recepción de las comunicaciones hasta su correcta distribución, teniendo en cuenta la planificación, seguimiento, control y mejora de las actividades desarrolladas y los productos esperados son:

- Comunicaciones oficiales incluidas PQRSD, recibidas y controladas
- Comunicaciones oficiales incluidas PQRSD, distribuidas oportuna y correctamente
- Comunicaciones oficiales incluidas PQRSD, contestadas y remitidas.

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Hacienda y Crédito Público reviso este procedimiento en el siguiente ítem ya que hace parte del Procedimiento atención a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias, Solicitudes de Información y Tutelas)

6.1.2. Atención a Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias, Solicitudes de Información y Tutelas: (GI-PD-002)

El objetivo de este procedimiento es definir las actividades necesarias para gestionar la atención, adecuada y oportuna, a los requerimientos de los usuarios, cumpliendo los parámetros de calidad, según la normatividad vigente.

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

El alcance, inicia con la identificación de una PQRSD o solicitud de información, su clasificación, asignación y atención hasta su control y seguimiento, incluida la evaluación de la satisfacción de la atención prestada, y los productos esperados son:

- PQRSD o solicitud de información asignada y distribuida correcta y oportunamente.
- PQRSD o solicitud de información atendidas en los términos de Ley.
- Informe de atención al ciudadano.

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, solicitó a la Subdirección de Gestión Institucional de la URF la relación de las PQRDS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que fueron registradas en el SIED y gestionadas, durante la vigencia enero a septiembre de 2021, de lo cual se evidenció: (verificación de los procedimientos).

La Subdirección mediante correo electrónico del 14 de octubre de 2021, relacionó los dos informes cuatrimestrales que se han realizado así:

- Primer informe cuatrimestral con corte a 30 de abril de 2021
- Segundo informe cuatrimestral con corte a 31 de agosto de 2021

De igual manera esta subdirección relacionó una base de datos con las PQRDS registradas y gestionadas en el SIED, evidenciando lo siguiente: (información corroborada con los registros del SIED enviados por el Grupo de Gestión de Información del Ministerio de Hacienda y Crédito Público como fuente de información externa)

Tabla 1. Relación requerimientos por tipo recibidos por la URF en el periodo evaluado

PQRDS	NO PQRDS	TUTELAS	DUPLICADOS	TOTAL
218	118	33	2	371

Fuente: Elaboración propia auditor, con base en la información suministrada por el auditado

De la base de datos que la Subdirección de Gestión Institucional relacionó junto con los registros del SIED, se realizó, la respectiva verificación donde se pudo evidenciar datos generales como:

- Canal: existen actualmente los siguientes canales de recepción de PQRDS: correo electrónico, formulario web, atención presencial, teléfono)
- Nombre del remitente
- Cargo del remitente
- Entidad remitente
- Correo electrónico del remitente
- Fecha de radicado
- Radicado
- Dependencia
- Gestor
- Delegado
- Asunto
- Breve explicación del contenido o alcance
- Categoría

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

- Clase
- Cantidad de días hábiles para dar respuesta
- Fecha de respuesta
- Traslado por competencia
- Días de traslado
- Fecha en la que se debe dar respuesta
- Radicado de salida
- Estado del trámite
- Oportunidad
- Total, de días hábiles que tomó la respuesta
- Observaciones

Datos que sirven para identificar las PQRDS contestadas fuera de termino, los traslados a otras entidades, si fueron contestadas o no requiere respuesta, entre otras, para así obtener posibles acciones de mejora, sin embargo, la Oficina de Control Interno del MHCP, evidenció que:

Durante los meses de enero a septiembre de 2021, se radicarón un total de **218** PQRDS de las cuales: **213** PQRDS fueron contestadas a tiempo, **3** PQRDS no requirieron respuesta, **2** PQRDS radicados anulados por duplicado y **2** PQRDS en trámite pertenecientes a la dependencia Subdirección de Desarrollo de Mercados, para estos últimos radicados en el mes de septiembre 2021 URF-R-2021-000367 y URF-R-2021-000369 en los registros del SIED suministrados por el Grupo de Gestión de Información del MHCP, en la casilla de radicado de respuesta aparece vacía, es decir sin respuesta, sin embargo, en la base de datos suministrada por la Subdirección aparecen como fuera de tiempo, por lo tanto, se **recomienda** que cuando se realicen las mesas de trabajo con las diferentes dependencias, hacer énfasis en la importancia de dar respuesta a tiempo en los términos establecidos por la normatividad vigente, ya que el mismo sistema SIED genera hasta 4 alarmas antes del vencimiento quedando evidencia de la misma en el correo electrónico y en las notificaciones del SIED de cada agente, y hacer énfasis en el buen uso del SIED relacionando la respuesta con el radicado de entrada.

De la muestra: Con base en la información suministrada por la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, se determinó la muestra aleatoria representativa objeto de validación, para ello, se optó por el método de muestreo no estadístico “*De juicio o discrecional*”¹, toda vez que se tuvieron en cuenta los diferentes canales de recepción y el tipo de solicitudes, para hacer la selección.

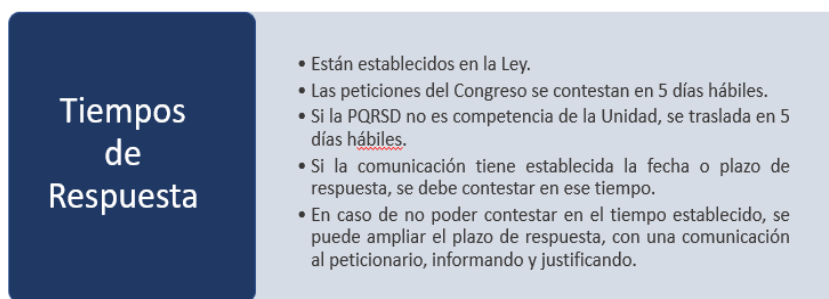
Con fundamento en lo anterior, fueron seleccionados como muestra aleatoria representativa 109 radicados que pertenecieran a los diferentes medios de recepción y a la clasificación por PQRSD, del universo de 218 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante los meses enero- septiembre de 2021.

Aspectos que se tuvieron en cuenta en la revisión de la muestra: (imágenes extraídas de la presentación de la inducción al equipo auditor del MHCP)

¹ Muestreo “*de juicio o discrecional*”, donde el auditor coloca un desvío en la selección de la muestra, por ejemplo: todas las unidades superiores a determinado valor, todas las que cumplan una característica específica, todas las negativas, todos los nuevos usuarios, entre otros que puedan tenerse en cuenta a juicio del auditor y a partir de los cuales se selecciona la muestra”.

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

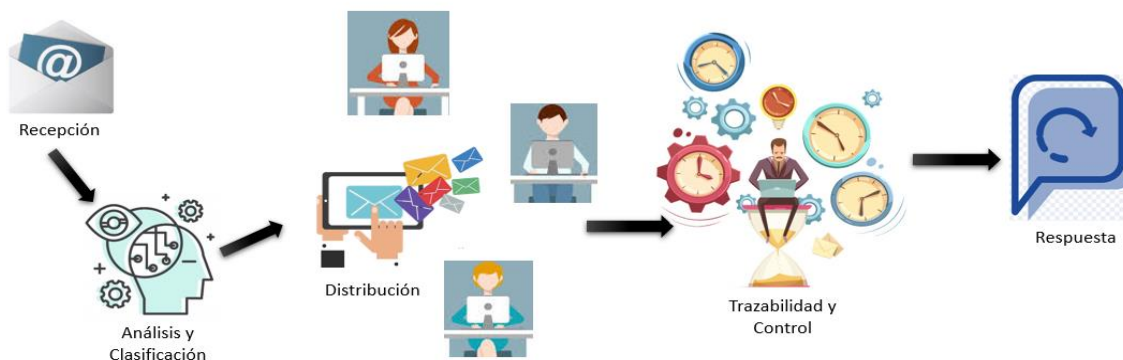
Ilustración 1. Criterios evaluados



Fuente: Información suministrada por el auditado

Gestión PQRS:

Ilustración 2. Esquema de gestión de PQRS



Fuente: Información suministrada por el auditado

A continuación, se presenta una tabla con la relación de solicitudes revisadas por canal de recepción y tipo de solicitud, así: (se revisó la trazabilidad de cada una de las PQRDD corroborado con los registros del SIED suministrado por el Grupo de Gestión de Información del MHCP como fuente de información externa):

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

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

Tabla 2.Muestra seleccionada

Canal	Fecha del radicado	radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
correo	2021-01-04	URF-R-2021-000001	Subdirección de Regulación Prudencial	radicado 1-2020-118488 notificación correo electrónico radicado 2020_11927751	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000004	2021-01-08	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-01-05	URF-R-2021-000002	Subdirección de Desarrollo de Mercados	cambio de licencia jpmorgan corporación financiera s. a	Solicitud de Información	URF-E-2021-000002	2021-01-07	CONTESTADA	A TIEMPO	4
físico	2021-01-07	URF-R-2021-000006	Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional	solicitud de información - cobro coactivo	Solicitud de Información	URF-E-2021-000011	2021-01-19	CONTESTADA	A TIEMPO	8
correo	2021-01-07	URF-R-2021-000007	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2020-067552 7 solicitud de comentarios - texto aprobado en primer debate del proyecto de ley 165 de 2020 cámara de representantes	Concepto	URF-E-2021-000018	2021-01-22	CONTESTADA	FUERA DE TIEMPO	22
correo	2021-01-15	URF-R-2021-000012	Subdirección de Regulación Prudencial	pendiente radicado de entrada - rv: radicado de salida 2-2021-001004 / solicitud de comentarios – ponencia para primer debate del proyecto de ley 019 de 2020 cámara acumulado con el proyecto de ley 155 de 2020 cámara y con el proyecto de ley 221 de 2020 cámara	Concepto	URF-E-2021-000017	2021-01-22	CONTESTADA	A TIEMPO	9
correo	2021-01-15	URF-R-2021-000013	Subdirección de Regulación Prudencial	solicitud de información renta vitalicia inmobiliaria	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000023	2021-01-27	CONTESTADA	A TIEMPO	9
correo	2021-01-22	URF-R-2021-000018	Subdirección de Desarrollo de Mercados	traslado por no competencia petición 006-2021	Solicitud de Información	URF-E-2021-000049	2021-02-09	CONTESTADA	FUERA DE TIEMPO	14
formulario web	2021-02-04	URF-R-2021-000034	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	solicitud devolución cobro aseo	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000054	2021-02-11	CONTESTADA	A TIEMPO	7
formulario web	2021-02-08	URF-R-2021-000036	Subdirección de Regulación Prudencial	radicación formulario web	Solicitud de Documentos	URF-E-2021-000069	2021-02-24	CONTESTADA	FUERA DE TIEMPO	13

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

Canal	Fecha del radicado	radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
correo	2021-02-09	URF-R-2021-000038	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	solicitud	Solicitud de Documentos	URF-E-2021-000053	2021-02-11	CONTESTADA	A TIEMPO	4
correo	2021-02-09	URF-R-2021-000040	Subdirección de Desarrollo de Mercados	traslado 2-2021-005558 radicado 1-2021-008267 (email certificado de atencioncliente@minhacienda.gov.co)	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000049	2021-02-10	CONTESTADA	A TIEMPO	3
correo	2021-02-09	URF-R-2021-000041	Subdirección de Desarrollo de Mercados	derecho de petición	Solicitud de Información	No Aplica	2021-02-19	NO REQUIERE RESPUESTA	No Aplica	No Aplica
correo	2021-02-11	URF-R-2021-000044	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	informe de auditoría contratos de estabilidad jurídica	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000064	2021-02-19	CONTESTADA	A TIEMPO	7
correo	2021-02-12	URF-R-2021-000048	Subdirección de Regulación Prudencial	información	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000070	2021-02-24	CONTESTADA	A TIEMPO	10
correo	2021-02-15	URF-R-2021-000049	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-006537 / solicitud de comentarios y concepto técnico sobre el anteproyecto de decreto "por medio del cual se suprimen y modifican algunos mecanismos de coordinación administrativa."	Concepto	URF-R-2021-000079	2021-03-02	CONTESTADA	A TIEMPO	14
correo	2021-02-16	URF-R-2021-000050	Subdirección de Desarrollo de Mercados	solicito información	Solicitud de Información	URF-E-2021-000073	2021-02-26	CONTESTADA	A TIEMPO	9
correo	2021-03-15	URF-R-2021-000103	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	requerimiento por deficiencias reporte estados financieros (archivo pdf) con corte al 31 de diciembre 2020.	PQRS de Autoridad	URF-E-2021-000111	2021-03-18	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-03-15	URF-R-2021-000104	Subdirección de Regulación Prudencial	solicita información sobre el decreto 1398 de 2020 y condiciones de operación de la renta vitalicia inmobiliaria.	Petición de Carácter General	URF-R-2021-000124	2021-04-05	CONTESTADA	A TIEMPO	14
correo	2021-03-16	URF-R-2021-000107	Subdirección de Desarrollo de Mercados	desea conocer sobre el artículo 2.17.1.1.4 nosotros como "proveedores de servicios de pago" como podemos solicitar a una entidad financiera para realizar un piloto con el fin de probar todo lo que podemos realizar y ver	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000121	2021-03-26	CONTESTADA	A TIEMPO	9

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

Canal	Fecha del radicado	radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
				de primera mano, los beneficios que nuestra propuesta puede lograr.						
correo	2021-03-16	URF-R-2021-000108	Subdirección de Regulación Prudencial	solicita saber si es necesario renovar cámara de comercio teniendo en cuenta que se vence el plazo de nuestro fondo voluntario de pensión, pero en el decreto 1207 este requerimiento se suprime.	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000114 URF-E-2021-000115	2021-03-19	CONTESTADA	A TIEMPO	4
correo	2021-03-17	URF-R-2021-000109	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	expedición del certificado de experiencia a xp Colombia sas con nit 900.218.414-8, por los bienes contratados en el catálogo de aseo, a través del instrumento de agregación a la demanda - emergencia covid-19, según contratación de orden de compra no. 53891	Solicitud de Documentos	URF-E-2021-000119	2021-03-26	CONTESTADA	A TIEMPO	8
correo	2021-03-17	URF-R-2021-000111	Subdirección de Desarrollo de Mercados	solicitud de información - informe de ejecución traslados segundo semestre 2020	Solicitud de Información	URF-E-2021-000116	2021-03-24	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-03-18	URF-R-2021-000112	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	expedición de certificados de experiencia o acta de liquidación, correspondientes al año 2020. a nombre de induhotel sas nit: 900.300.970-1	Solicitud de Documentos	URF-E-2021-000120	2021-03-26	CONTESTADA	A TIEMPO	7
correo	2021-03-18	URF-R-2021-000114	Subdirección de Regulación Prudencial	pl 519 - 2021 cámara de representantes. por medio del cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores financieros.	Concepto	URF-E-2021-000118	2021-03-24	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-03-18	URF-R-2021-000115	Subdirección de Regulación Prudencial	solicita saber si es necesario renovar cámara de comercio teniendo en cuenta que se vence el plazo de nuestro fondo voluntario de pensión, pero en el decreto 1207 este requerimiento se suprime. relacionado: urf-r-2021-000108	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000114 URF-E-2021-000115	2021-03-19	CONTESTADA	A TIEMPO	3
correo	2021-04-07	2021-04-07	URF-R-2021-000129	media/press inquiry	Solicitud de Información	Correo Electrónico	2021-04-08	CONTESTADA	A TIEMPO	2

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

Canal	Fecha del radicado	radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
correo	2021-04-07	2021-04-07	URF-R-2021-000131	solicitud comentarios nueva ponencia para primer debate el proyecto de ley 10 de 2020 senado	Concepto	Correo Electrónico	2021-04-06	CONTESTADA	A TIEMPO	1
correo	2021-04-12	2021-04-12	URF-R-2021-000132	radicado de salida 2-2021-017172	Solicitud Congreso	URF-E-2021-000133	2021-04-13	CONTESTADA	A TIEMPO	3
formulario web	2021-04-12	2021-04-12	URF-R-2021-000133	formulario 10	Carácter General	URF-E-2021-000141	2021-04-21	CONTESTADA	A TIEMPO	8
correo	2021-04-13	2021-04-13	URF-R-2021-000134	sied 1-2021-027262 exp 6933 asignación y operación subsidio familiar	Concepto	URF-E-2021-000138	2021-04-19	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-04-13	2021-04-13	URF-R-2021-000135	rv: proyecto de decreto cobertura a la tasa de interés aplicable a la adquisición de vivienda de interés social	Concepto	URF-E-2021-000137	2021-04-16	CONTESTADA	A TIEMPO	4
correo	2021-04-14	2021-04-14	URF-R-2021-000136	consulta sobre decreto sobre delegación de portafolios a terceros	Solicitud de Información	URF-E-2021-000144	2021-04-23	CONTESTADA	A TIEMPO	9
correo	2021-04-14	2021-04-14	URF-R-2021-000137	derecho de petición unidad de proyección normativa y estudios de regulación financiera (urf)	Solicitud de Información	URF-E-2021-000153	2021-04-28	CONTESTADA	A TIEMPO	11
correo	2021-04-16	2021-04-16	URF-R-2021-000140	radicado de salida 2-2021-018379 / traslado por competencia. derecho de petición radicado mhcp no 1-2021-030297 de 12/04/2021	Solicitud de Información	URF-E-2021-000150	2021-04-23	CONTESTADA	A TIEMPO	7
formulario web	2021-05-03	URF-R-2021-000161	Subdirección de Desarrollo de Mercados	queja	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000168	2021-05-07	CONTESTADA	A TIEMPO	6
correo	2021-05-04	URF-R-2021-000163	Subdirección de Regulación Prudencial	pendiente asignación - rv: solicitud comentarios pl010/20s 1p nuevo informe	Comentario	URF-E-2021-000162	2021-05-06	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-05-04	URF-R-2021-000164	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-022892 / traslado por competencia - petición particular señor Juan Bernardo Caicedo	Solicitud de Información	URF-E-2021-000169	2021-05-10	CONTESTADA	A TIEMPO	5
formulario web	2021-05-05	URF-R-2021-000165	Subdirección de Regulación Prudencial	petición	Solicitud de Información	URF-E-2021-000161	2021-05-06	CONTESTADA	A TIEMPO	3

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

Canal	Fecha del radicado	radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
correo	2021-05-05	URF-R-2021-000166	Subdirección de Regulación Prudencial	rv: radicado de salida 2-2021-023153 / radicado de salida 2-2021-023154. traslado por competencia. consulta radicado no. 1-2021-036719 de abril 29 de 2021.	Solicitud de Información	URF-E-2021-000171	2021-05-12	CONTESTADA	A TIEMPO	6
formulario web	2021-05-05	URF-R-2021-000167	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	queja	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000174	2021-05-14	CONTESTADA	A TIEMPO	8
formulario web	2021-05-05	URF-R-2021-000168	Subdirección de Desarrollo de Mercados	queja	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000175	2021-05-14	CONTESTADA	A TIEMPO	8
correo	2021-05-05	URF-R-2021-000169	Subdirección de Desarrollo de Mercados	liquidación contratos programa ingreso solidario	Solicitud de Documentos	URF-E-2021-000170 URF-E-2021-000196	2021-06-03	CONTESTADA	A TIEMPO	21
correo	2021-05-10	URF-R-2021-000170	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	ref. solicitud personería de Bogotá (coordinación para la potestad disciplinaria)	Petición de Carácter General	Correo electrónico	2021-06-01	CONTESTADA	A TIEMPO	16
correo	2021-06-08	URF-R-2021-000198	Subdirección de Regulación Prudencial	para solicitar un crédito por internet es necesario estar inscrito ante esa unidad, es verdad y cuánto vale la inscripción, y que documentos necesito como persona natural	Solicitud de Información	URF-E-2021-000201	2021-06-10	CONTESTADA	A TIEMPO	3
formulario web	2021-06-08	URF-R-2021-000199	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	remiten invitación para ser parte de la cooperativa coopserp y disfrutar beneficios	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000209	2021-06-16	CONTESTADA	A TIEMPO	13
formulario web	2021-06-08	URF-R-2021-000200	Subdirección de Desarrollo de Mercados	solicitud de información sobre mesadas pagadas a conductores de la empresa de transporte transportadora el triunfo la calera Cundinamarca por concepto de auxilio de nomina	Solicitud de Información	URF-E-2021-000212	2021-06-18	CONTESTADA	FUERA DE TIEMPO	8
correo	2021-06-08	URF-R-2021-000201	Subdirección de Desarrollo de Mercados	solicitud concepto prórroga término de liquidación banco del pacífico.	Concepto	URF-E-2021-000204	2021-06-10	CONTESTADA	A TIEMPO	3
correo	2021-06-09	URF-R-2021-000202	Subdirección de Desarrollo de Mercados	solicitud comentarios proyecto de ley 181 de 2020 "por el cual se prioriza los recursos de créditos agropecuarios al sector	Comentario	URF-E-2021-000200	2021-06-09	CONTESTADA	FUERA DE TIEMPO	4

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

Canal	Fecha del radicado	radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
				primario en Colombia y se dictan otras disposiciones"						
correo	2021-06-09	URF-R-2021-000203	Subdirección de Regulación Prudencial	solicitud de comentarios texto ponencia 2 del proyecto de ley 323 de 2020 senado por medio del cual se promueve la inclusión financiera en seguros la gestión de riesgos y se dictan otras disposiciones	Comentario	URF-E-2021-000199	2021-06-09	CONTESTADA	A TIEMPO	4
formulario web	2021-06-10	URF-R-2021-000204	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	solicitud revisión de la factura del mes de mayo debido a que no tuvo servicio y se facturo cobro	Petición de Carácter General	URF-R-2021-000213	2021-06-18	CONTESTADA	A TIEMPO	7
correo	2021-06-11	URF-R-2021-000207	Subdirección de Regulación Prudencial	petición suscrita por el señor Jorge Orlando Bernal Robayo con el fin de obtener autorización para actuar como entidades recaudadoras de impuestos	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000211	2021-06-18	CONTESTADA	A TIEMPO	5
formulario web	2021-06-18	URF-R-2021-000210	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	cancelación contrato de afiliación no 01253 de la agencia de viajes por siempre Colombia por incumplimiento del parágrafo 3	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000214	2021-06-23	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-07-01	URF-R-2021-000226	Subdirección de Desarrollo de Mercados	acuerdo de asociación de economía digital (depa)	Concepto	URF-E-2021-000220	2021-07-06	CONTESTADA	A TIEMPO	6
formulario web	2021-07-02	URF-R-2021-000227	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	petición	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000247	2021-07-26	CONTESTADA	A TIEMPO	16
correo	2021-07-02	URF-R-2021-000228	Subdirección de Desarrollo de Mercados	comunicación fenalco - consideraciones sobre el impacto derivado del decreto 1692 de 2020 para los comercios en el contexto de la aquerencia	Solicitud de Información	URF-E-2021-000226	2021-07-08	CONTESTADA	A TIEMPO	10
correo	2021-07-06	URF-R-2021-000229	Subdirección de Desarrollo de Mercados	derecho de petición	Solicitud de Documentos	URF-E-2021-000227	2021-07-08	CONTESTADA	A TIEMPO	3
correo	2021-07-06	URF-R-2021-000230	Subdirección de Regulación Prudencial	plan de protección	Solicitud de Información	URF-E-2021-000230	2021-07-09	CONTESTADA	A TIEMPO	4
correo	2021-07-07	URF-R-2021-000231	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-034903	Solicitud de Documentos	URF-E-2021-000227	2021-07-08	CONTESTADA	A TIEMPO	2

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

Canal	Fecha del radicado	radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
correo	2021-07-08	URF-R-2021-000232	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	vacunación nueva eps	Solicitud de Información	URF-E-2021-000239	2021-07-15	CONTESTADA	A TIEMPO	6
formulario web	2021-07-09	URF-R-2021-000233	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	petición	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000235	2021-07-13	CONTESTADA	A TIEMPO	4
formulario web	2021-07-12	URF-R-2021-000234	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	queja	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000236	2021-07-13	CONTESTADA	A TIEMPO	2
correo	2021-08-04	URF-R-2021-000280	Subdirección de Regulación Prudencial	solicitud comentarios al escrito de acción pública de inconstitucionalidad contra el artículo 203 de la ley 1955 de 2019 - expediente d14345	Comentario	URF-E-2021-000258	2021-08-05	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-08-05	URF-R-2021-000281	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-040340	Solicitud de Información	URF-E-2021-000278	2021-08-19	CONTESTADA	A TIEMPO	10
correo	2021-08-05	URF-R-2021-000282	Subdirección de Regulación Prudencial	para asignación por sied - rv: prioritario - objeción: proyecto de ley asociaciones mutualistas de identidad	Concepto	Correo Electrónico	2021-08-05	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-08-06	URF-R-2021-000285	Subdirección de Regulación Prudencial	reclamo y queja	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000268	2021-08-12	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-08-11	URF-R-2021-000287	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	radicado de salida 2-2021-041378	Solicitud Congreso	URF-E-2021-000275	2021-08-18	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-08-11	URF-R-2021-000288	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	derecho de petición y acceso a información pública.	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000281	2021-08-25	CONTESTADA	A TIEMPO	10

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

Canal	Fecha del radicado	radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
correo	2021-08-11	URF-R-2021-000292	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	solicitud dar de baja datos personales	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000271	2021-08-13	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-08-12	URF-R-2021-000294	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	anexo 1 de la circular externa 003 del 19 de febrero de 2021	Solicitud de Documentos	URF-E-2021-000272	2021-08-13	CONTESTADA	A TIEMPO	3
correo	2021-08-17	URF-R-2021-000297	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	cumplimiento procesos de contratación - leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007	Solicitud de Información	Correo electrónico	2021-08-18	CONTESTADA	A TIEMPO	2
formulario web	2021-09-03	URF-R-2021-000327	Subdirección de Regulación Prudencial	denuncia / formulario web 1-38	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000300	2021-09-07	CONTESTADA	A TIEMPO	3
correo	2021-09-07	URF-R-2021-000331	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-046005	Comentario	URF-E-2021-000319	2021-09-21	CONTESTADA	A TIEMPO	11
correo	2021-09-08	URF-R-2021-000333	Subdirección de Regulación Prudencial	(sin asunto)	Solicitud de Información	URF-E-2021-000306	2021-09-09	CONTESTADA	A TIEMPO	2
correo	2021-09-08	URF-R-2021-000334	Subdirección de Regulación Prudencial	radicado de salida 2-2021-044982	Comentario	URF-E-2021-000309	2021-09-13	CONTESTADA	A TIEMPO	8
correo	2021-09-08	URF-R-2021-000335	Subdirección de Desarrollo de Mercados	periodo de transición - decreto 1692 de 2020	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000316	2021-09-16	CONTESTADA	A TIEMPO	7
correo	2021-09-08	URF-R-2021-000336	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-046391	Comentario	URF-E-2021-000320	2021-09-21	CONTESTADA	A TIEMPO	9
correo	2021-09-08	URF-R-2021-000337	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	radicado de salida 2-2021-046397	Comentario	URF-E-2021-000317	2021-09-16	CONTESTADA	A TIEMPO	6
correo	2021-09-09	URF-R-2021-000339	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-045679	Comentario	URF-E-2021-000308	2021-09-10	CONTESTADA	A TIEMPO	4

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

Canal	Fecha del radicado	Radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
correo	2021-09-10	URF-R-2021-000342	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-046838	Comentario	URF-E-2021-000318	2021-09-21	CONTESTADA	A TIEMPO	8
correo	2021-09-10	URF-R-2021-000343	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-046850	Comentario	URF-E-2021-000323	2021-09-22	CONTESTADA	A TIEMPO	9
físico	2021-09-10	URF-R-2021-000344	Subdirección de Regulación Prudencial	traslado por competencia radicado 2021188840-002-000 – superintendencia financiera de Colombia	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000335	2021-09-29	CONTESTADA	A TIEMPO	15
correo	2021-09-16	URF-R-2021-000349	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-047945	Comentario	URF-E-2021-000321	2021-09-21	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-09-16	URF-R-2021-000350	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-048277	Comentario	URF-E-2021-000327	2021-09-23	CONTESTADA	A TIEMPO	6
correo	2021-09-17	URF-R-2021-000351	Subdirección de Desarrollo de Mercados	pl. 136/21 radicado de salida 2-2021-048316	Comentario	URF-E-2021-000324	2021-09-22	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-09-17	URF-R-2021-000352	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	rv: inclusión de las listas de distribución	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000331	2021-09-27	CONTESTADA	A TIEMPO	7
correo	2021-09-21	URF-R-2021-000355	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-048892	Comentario	URF-E-2021-000339	2021-09-30	CONTESTADA	A TIEMPO	9
correo	2021-09-22	URF-R-2021-000356	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	radicado de salida 2-2021-049131 radicado de salida 2-2021-049079	Concepto	URF-E-2021-000332	2021-09-27	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-09-22	URF-R-2021-000358	Subdirección de Regulación Prudencial	(sin asunto)	Queja	URF-E-2021-000328	2021-09-24	CONTESTADA	A TIEMPO	2

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

Canal	Fecha del radicado	radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
formulario web	2021-09-23	URF-R-2021-000359	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	denuncia - formulario web 1-39	Queja	URF-E-2021-000336	2021-09-30	CONTESTADA	A TIEMPO	6
formulario web	2021-09-23	URF-R-2021-000360	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	queja - formulario web 1-40	Queja	URF-E-2021-000337	2021-09-30	CONTESTADA	A TIEMPO	6
correo	2021-09-23	URF-R-2021-000361	Subdirección de Desarrollo de Mercados	solicitud concepto pl 189 /2021	Solicitud Congreso	URF-E-2021-000338	2021-09-30	CONTESTADA	A TIEMPO	6
correo	2021-09-27	URF-R-2021-000364	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-050112	Comentario	URF-E-2021-000342	2021-10-04	CONTESTADA	A TIEMPO	6
correo	2021-09-29	URF-R-2021-000366	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	queja por no prestación de atención de enfermería en casa	Queja	URF-E-2021-000345	2021-10-07	CONTESTADA	FUERA DE TIEMPO	8
correo	2021-09-29	URF-R-2021-000367	Subdirección de Desarrollo de Mercados	financiación colaborativa	Petición de Carácter General	FALSO	FALSO	EN TRÁMITE	FUERA DE TIEMPO	NA
correo	2021-09-29	URF-R-2021-000368	Subdirección de Regulación Prudencial	radicado de salida 2-2021-050423	Concepto	URF-E-2021-000338	2021-10-01	CONTESTADA	A TIEMPO	3
correo	2021-09-29	URF-R-2021-000369	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-050506	Concepto	FALSO	FALSO	EN TRÁMITE	FUERA DE TIEMPO	NA
formulario web	2021-09-30	URF-R-2021-000371	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	queja - formulario web 1-41	Queja	URF-E-2021-000341	2021-10-01	CONTESTADA	A TIEMPO	5
correo	2021-09-30	URF-R-2021-000372	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	petición –formulario web 1-42	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000344	2021-10-06	CONTESTADA	A TIEMPO	6
correo	2021-08-23	URF-R-2021-000308	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	(sin asunto)	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000290	2021-08-30	CONTESTADA	A TIEMPO	6

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

Canal	Fecha del radicado	Radicado	Dependencia	Asunto	Clase	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado de Trámite	Oportunidad	Total, días hábiles que se tomó la respuesta
correo	2021-08-23	URF-R-2021-000309	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	solicitud de información precontractual y contractual	PQRSD de Autoridad	URF-E-2021-000289	2021-08-30	CONTESTADA	A TIEMPO	6
correo	2021-08-23	URF-R-2021-000310	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	validación tipo 1 Marvy Alejandra Azuaje Isturiz pasaporte 099035233	Solicitud de Información	URF-E-2021-000298	2021-09-06	CONTESTADA	A TIEMPO	11
correo	2021-08-24	URF-R-2021-000313	Subdirección de Desarrollo de Mercados	remisión del proyecto de decreto "por el cual se dictan algunas disposiciones relacionadas con el desarrollo e implementación de la tecnología e innovación y la tecnología financiera - Fintech para las empresas de la economía solidaria y se dictan..."	Concepto	URF-E-2021-000333	2021-09-29	CONTESTADA	A TIEMPO	26
correo	2021-08-25	URF-R-2021-000315	Subdirección de Desarrollo de Mercados	solicitud de comentarios pl 78 de 2021 senado	Comentario	URF-E-2021-000286	2021-08-26	CONTESTADA	A TIEMPO	4
correo	2021-08-25	URF-R-2021-000316	Subdirección de Regulación Prudencial	radicado de salida 2-2021-043593	Comentario	URF-E-2021-000299	2021-09-06	CONTESTADA	A TIEMPO	9
correo	2021-08-26	URF-R-2021-000317	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	Bancolombia, respuesta requerimiento 8010969594	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000303	2021-09-08	CONTESTADA	A TIEMPO	11
correo	2021-08-27	URF-R-2021-000318	Subdirección jurídica y de Gestión Institucional	mesas de trabajo o publicaciones acerca de open banking	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000304	2021-09-08	CONTESTADA	A TIEMPO	9
correo	2021-08-30	URF-R-2021-000319	Subdirección de Desarrollo de Mercados	radicado de salida 2-2021-044307	Comentario	URF-E-2021-000307	2021-09-10	CONTESTADA	A TIEMPO	9
correo	2021-08-30	URF-R-2021-000320	Subdirección de Desarrollo de Mercados	ofi21-00122608 / idm: informe de traslado derecho de petición	Petición de Carácter General	URF-E-2021-000310	2021-09-13	CONTESTADA	A TIEMPO	12

Fuente: Elaboración propia auditor, con base en la información suministrada por el auditado

De la anterior tabla se puede concluir que:

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

- Después de revisadas las 109 PQRDS escogidas aleatoriamente en la muestra y registradas durante enero a septiembre de 2021, en el Sistema Integrado Electrónico Documental –SIED, la Oficina de Control Interno, identificó que la mayoría de las peticiones iban dirigidas a la Subdirección de Desarrollo de Mercados, Subdirección de Regulación Prudencial y a la Subdirección Jurídica y Gestión Institucional.
- El canal de recepción más utilizado fue el correo electrónico, (teniendo en cuenta que aún nos encontramos en época de emergencia sanitaria por covid-19) seguido del canal el impreso.
- Se revisaron las respuestas dadas encontrándose acorde a lo manifestado o solicitado.
- Se encontraron 8 radicados contestados fuera de termino por lo tanto se mantiene la recomendación dada anteriormente con relación en hacer énfasis en dar respuesta a las peticiones, dentro de los términos legales estipulados por la ley.

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

6.2. Conformación de expedientes: (GI-PD-003)

Tiene como objetivo, determinar las actividades necesarias para la conformación de los fondos documentales de la URF, a partir de la adecuada organización de los documentos producidos en el desarrollo de sus funciones y aquellos producidos en virtud del desarrollo de los procesos administrativos, según lo establecido en las TRD.

El alcance inicia con la producción de documentos y su respectivo trámite, realizando una adecuada organización de los fondos documentales en las diferentes etapas de archivo y finaliza con la instalación documental en el archivo de gestión centralizado hasta su transferencia al archivo central.

Para este procedimiento la Oficina de Control Interno del MHCP, solicitó a la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional de la URF, la trazabilidad de los expedientes físicos y electrónicos o híbridos organizados según lo establecido en las TRD y normatividad vigente, y los expedientes físicos y electrónicos o híbridos debidamente inventariados e incluidos en los instrumentos de información pública de acuerdo con los requisitos de la normatividad vigente.

La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional dio respuesta a la solicitud de información mediante correo electrónico el 14 de octubre de 2021 en los siguientes términos:

“Trazabilidad de: Expedientes físicos y electrónicos o híbridos organizados según lo establecido en las TRD y normatividad vigente, y los expedientes físicos y electrónicos o híbridos debidamente inventariados e incluidos en los instrumentos de información pública de acuerdo con los requisitos de la normatividad vigente.

La Unidad viene adelantando el proceso de organización de las TRD tanto para los documentos físicos como para los documentos electrónicos y cuatrimestralmente se realiza un informe de avance de las actividades.

Con relación a los documentos físicos, en el marco del convenio 002 del 2016, los documentos se encuentran en custodia del MHCP y el proceso de organización es realizado por el equipo del Ministerio. Con relación a los documentos electrónicos la Unidad cuenta con el repositorio de información digital (RID) y cada líder de proceso es el encargado de realizar la organización de la información”.

Teniendo en cuenta lo anterior la Oficina de Control Interno del MHCP, evidenció los siguientes anexos a la solicitud de información:

- Informe de avances proceso de organización
- Formato Único de Inventario Documental – FUID
- Instructivo de instrumentos de información pública
- Instrumentos de información pública (Índice de información clasificada y reservada y Registro de Activos de Información)

La Oficina de Control Interno, corroboró dicha información mediante llamada telefónica al Grupo de Gestión de Información, quien efectivamente manifestó que los documentos físicos están en custodia de ellos y para ello hay un funcionario encargado y la Subdirección de Gestión Institucional en poder del archivo digital en razón al convenio 002 del 2016, por lo tanto la OCI concluye, que el procedimiento de Conformación de Expedientes, se viene realizando acorde a lo establecido en el procedimiento y normatividad vigente.

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

6.3. procedimiento control y seguimiento a la gestión documental (GI-PD-004)

Este procedimiento tiene como objetivo, realizar el control y seguimiento de los documentos custodiados, con el fin de validar el cumplimiento de la organización según lo establecido por la norma, y el alcance de este procedimiento abarca la revisión de la organización de los documentos de archivo y finaliza con la implementación de acciones de mejora.

Para este procedimiento la Oficina de Control Interno del MHCP, solicitó a la Subdirección de Gestión Institucional de la URF; explicar cómo funciona este procedimiento y las evidencias de la gestión realizada.

La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional de la URF, dio respuesta mediante correo electrónico del 14 de octubre de 2021 en los siguientes términos:

“Con este procedimiento se busca realizar el control y seguimiento de los documentos con el fin de validar el cumplimiento de la organización según lo establecido por la norma y tiene las siguientes actividades:

- *Seguimiento a la organización de expedientes: Para este seguimiento se han realizado reuniones con cada líder de proceso con el fin de validar el estado de avance en la organización.*

Se anexan las ayudas de memoria de las reuniones

- *Control de acceso: La custodia de los archivos la realiza el MHCP en el marco del convenio 002 del 2016, por tal motivo el control del acceso a los depósitos de archivo es realizado por el Ministerio.*

Como evidencia se anexa correo de confirmación de lo expuesto.

- *Control de préstamos: Durante el periodo de enero a septiembre del año en curso no se han recibido solicitudes de consultas, ni solicitudes de préstamos de información.*

Como evidencia se anexa correo de confirmación de lo expuesto.

- *Aplicación de gestión documental en las áreas: Actualmente no se están adelantando procesos de gestión documental en las áreas, ya que la Unidad está trabajando bajo la modalidad de trabajo en casa y teletrabajo debido a la pandemia del Covid-19, los archivos de gestión se encuentran en custodia del MHCP”.*

Para corroborar lo antes mencionado, la Oficina de Control Interno, mediante llamada telefónica al Grupo de Gestión de Información verificó que la custodia de los archivos los realiza el MHCP; de igual manera, se evidenció cada uno de los anexos mencionados por la subdirección como avances de la gestión realizada, cumpliendo así con lo establecido en el procedimiento y en la normatividad vigente.

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

6.4. procedimiento planeación documental (GI-PD-006)

Este procedimiento como como objetivo, establecer las directrices, objetivos, actividades, metas, indicadores y planes operativos, que enmarcan la Gestión Documental en la Unidad, en articulación con el Sistema de Gestión Integral.

El alcance Inicia con el diseño de la Política de Gestión y Seguridad de la Información en la Unidad y finaliza con el diseño de los procesos y procedimientos de gestión documental. Contempla la planeación operativa de selección de formatos, la valoración documental y la disposición de los documentos, en cualquiera de las etapas de archivo, y sus productos esperados son:

- *Política de Gestión y Seguridad de la Información*
- *Plan Institucional de Archivos – PINAR*
- *Programa de Gestión Documental – PGD*
- *Sistema Integrado de Conservación – SIC*
- *Tablas de Retención Documental*

Para este procedimiento la Oficina de Control Interno del MHCP, solicitó a la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional de la URF; verificar los productos esperados mencionados anteriormente.

La Subdirección de Gestión Institucional mediante correo electrónico del 14 de octubre de 2021, dio respuesta a la solicitud anexan los siguientes documentos:

- *Plan Estratégico de Gestión Documental – PINAR*
- *Programa de Gestión Documental – PGD*
- *Política de Gestión y Seguridad de la Información*
- *Tablas de Retención Documental*
- *Sistema Integrado de Conservación – SIC*

La Oficina de Control Interno del MHCP, evidenció los anexos mencionados con los respectivos formatos y soportes así:

- *Plan Estratégico de Gestión Documental – PINAR 2018-2022 DI-PN-001*
- *Programa de Gestión Documental – PGD DI-PG-001*
- *Política de Gestión y Seguridad de la Información GI-PL-002*
- *Tablas de Retención Documental*, se evidenciaron los siguientes soportes: memoria descriptiva tabla de retención documental, cuadro de clasificación documental, tablas de retención documental, resumen, Resolución 003 del 11 de enero de 2019, por la cual se adoptan las tablas de retención documental, certificación de la URF donde solicitó al ARCHIVO GENERAL DE LA NACION JORGE PALACIOS PRECIADO la convalidación de las Tablas de Retención Documental, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.8.2.2.1 del Decreto No. 1080 de 2015 y artículo 10 del Acuerdo No. 004 de 2019, y que certificación del 19 de agosto de 2020 la URF: aprobó sus Tablas de Retención Documental mediante acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño número 09 del 25 de diciembre de 2018, de conformidad con lo señalado en el artículo 9 del Acuerdo 004 de 2019, que la URF publicó sus Tablas de Retención Documental en la página web de la entidad según las disposiciones del artículo 18 del Acuerdo 004 de 2019, que en concordancia con los artículos 10 y 11 del Acuerdo 004 de 2019, el Archivo General de la

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

Nación Jorge Palacios Preciado consideró que las Tablas de Retención Documental de la URF cumplían los requisitos técnicos archivísticos para ser convalidadas tal como se documenta en el acta de mesa de trabajo del 13 de abril de 2020, y por último certificó que el Comité Evaluador de Documentos del Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado procedió a la convalidación de las Tablas de Retención Documental de la URF, mediante certificado del 4 de agosto de 2020.

- *Sistema Integrado de Conservación – SIC*, se evidenciaron los siguientes soportes; Resolución 152 del 31 de diciembre de 2020, por medio del cual se adopta el Sistema Integrado de Conservación (SIC) en la URF, Generalidades Sistema Integrado de Conservación Apo1.4 Man7. Plan de conservación documental Apo 1.4 Man 8 y plan de preservación digital a largo plazo Apo1.4 Man9.

Una vez revisadas las diferentes políticas del que habla este procedimiento, la Oficina de Control Interno Concluye, que es acorde a lo establecido en la normatividad vigente.

6.5. Procedimiento gestión del patrimonio y disposición final (GI-PD-007)

Este procedimiento como objetivo, orientar las acciones puntuales de las transferencias primarias y secundarias, y de la disposición final, con el fin de aplicar lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD) de la URF; incluye las actividades de reprografía, selección final, conservación total y eliminación.

El alcance inicia con la verificación de los tiempos de retención de los expedientes en el archivo central y finaliza con la aplicación de los diferentes procedimientos de disposición final, contemplados en la TRD y los productos esperados son:

- Transferencia primaria ejecutada.
- Transferencia secundaria ejecutada.
- Expedientes físicos y electrónicos o híbridos seleccionados.
- Expedientes físicos y electrónicos o híbridos digitalizados.
- Expedientes físicos y electrónicos o híbridos eliminados
- Expedientes físicos y electrónicos o híbridos conservados totalmente.

Para este procedimiento la Oficina de Control Interno del MHCP, solicitó a la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional de la URF; verificar los productos esperados mencionados anteriormente.

La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional mediante correo electrónico del 14 de octubre de 2021, dio respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

“Teniendo en cuenta que la organización de expedientes se encuentra en ejecución, el procedimiento de gestión del patrimonio y disposición final será aplicado en la próxima vigencia como parte del plan de acción, siempre y cuando los expedientes conservados en el archivo de gestión centralizado hayan cumplido los tiempos de retención determinados para su manejo.

Dado lo anterior a la fecha no se han realizado: (pendiente para el próximo ejercicio de auditoría la revisión de la gestión de este procedimiento).

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

- Transferencias primarias
- Transferencias secundarias
- Selección de expedientes
- Digitalización de expedientes
- Eliminación de expedientes
- Conservación total de expedientes

6.6. Procedimiento atención de consultas de archivo (DI-PD-008)

El objetivo del procedimiento es, establecer las actividades necesarias para atender las solicitudes, internas y externas, del archivo y préstamo de expedientes, con el fin de garantizar el acceso a la información y facilitar los procesos de gestión de la Unidad.

El alcance inicia con la solicitud de copias o préstamos de archivo, sigue con la oportuna atención de estas y finaliza con la devolución y ubicación del expediente en su lugar original. Este procedimiento aplica única y exclusivamente para los expedientes que se encuentran en custodia del Archivo de Gestión Centralizado y el Archivo Central, y el producto esperado son las consultas y préstamos atendidos.

Para este procedimiento la Oficina de Control Interno del MHCP, solicitó a la Subdirección de Gestión Institucional de la URF; verificar los productos esperados mencionados anteriormente.

La Subdirección de Gestión Institucional mediante correo electrónico del 14 de octubre de 2021, dio respuesta a la solicitud en los siguientes términos:

“Durante el periodo de enero a septiembre del año en curso no se han recibido solicitudes de consultas, ni solicitudes de préstamos de información.

Como evidencia la Oficina de Control Interno verificó correo de confirmación de lo expuesto.

Las siguientes imágenes corresponde al correo de solicitud por parte de la Subdirección de Gestión Institucional de la URF al Grupo de Gestión de Información del MHCP, de la cantidad y estado de los préstamos y consultas atendidas por parte del archivo de gestión centralizado a los funcionarios de la URF durante la vigencia objeto de auditoría y su respectiva respuesta.

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

Ilustración 3. Soporte solicitud de información al grupo de Gestión de la Información del MHCP

Carolina Rojas Díaz

De: Carolina Rojas Díaz
Enviado el: jueves, 14 de octubre de 2021 6:05 a. m.
Para: Rosa Yohana Delgado Lopez
CC: Carlos Andres Gil Santamaria
Asunto: Reporte de préstamos de archivo

Hola Yohana ¡

Con ocasión de la auditoría integral de control interno que le está siendo realizada al proceso de gestión de la información en la URF, atentamente te pido confirmar la cantidad y estado de los préstamos y consultas atendidas por parte del archivo de gestión centralizado a los funcionarios de la URF entre los meses de enero a septiembre del año en curso.

Mil gracias y quedo atenta a tu información.

Cordial saludo, Carolina

Carolina Rojas Díaz
 Líder Proceso Gestión de Información
 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF
Carolina.Rojas@urf.gov.co
 Carrera 8 No. 6 C 38 - Código Postal 111711
 Conmutador (57 1) 381 1700 Extensión: 3811700
 Bogotá D.C. Colombia

Fuente: Información suministrada por el auditado

Ilustración 4. Soporte respuesta solicitud de información al grupo de Gestión de la Información del MHCP

Carolina Rojas Díaz

De: Nady Andrea Pamplona Garcia <Nady.Pamplona@minhacienda.gov.co>
Enviado el: jueves, 14 de octubre de 2021 9:05 a. m.
Para: Carolina Rojas Díaz
CC: Rosa Yohana Delgado Lopez; Carlos Andres Gil Santamaria
Asunto: Reporte de prestamos de archivo

Buen día, Carolina

Me permito informarle que en referencia con la solicitud, le confirmo que en lo corrido del año no hubieron préstamos por parte del archivo de gestión a los funcionarios de la URF.

Cordial saludo, Andrea

Nady Andrea Pamplona Garcia

Grupo De Gestión De Información
Nady.Pamplona@minhacienda.gov.co
 Carrera 8 No. 6 C 38 - Código Postal 111711
 Conmutador (57) 601 3811700 Extensión: 3811700
 Bogotá D.C. Colombia

Fuente: Información suministrada por el auditado

La Oficina de Control Interno del MHCP, evidenció, que durante la vigencia objeto de auditoría no se realizaron consultas de archivo.

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

7. Aspectos positivos, observaciones y oportunidades de mejora

7.1. Aspectos positivos

- La información exhibe organización, así como la ejecución de actividades de verificación y toma de acciones para el fortalecimiento de lo ejecutado.

7.2. Observaciones

Como resultado de la presente auditoría, no surgieron observaciones que ameritaran ser incluirlas en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral (SMGI), por consiguiente, no se requiere la definición de acciones por parte de la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional.

8. Conclusiones

Aplicadas las pruebas de auditoría, se concluye que para los meses enero-septiembre de 2021, la URF viene ejecutando los procedimientos que conforman el proceso de gestión de la Información conforme a lo establecido en el marco legal para cada materia.

Por otro lado, no se evidenciaron novedades por parte del auditor, por lo tanto, se invita a continuar ejecutando las acciones que mantengan la buena práctica en la gestión de la Información por parte de la Entidad.

En relación con los controles asociados al riesgo “Incumplimiento en los tiempos legales de respuesta a las PQRD” son efectivos para la NO materialización de este.

Notas: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último la mejora de los procesos o aspectos respectivos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna, y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control.

Los procedimientos de revisión se realizaron sobre unas muestras evaluadas, por lo cual, en el momento de las verificaciones indicadas, se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo.

9. Elaboración del informe

Nombre del auditor:	Angélica María Garrido Romero
----------------------------	-------------------------------