



El emprendimiento
es de todos

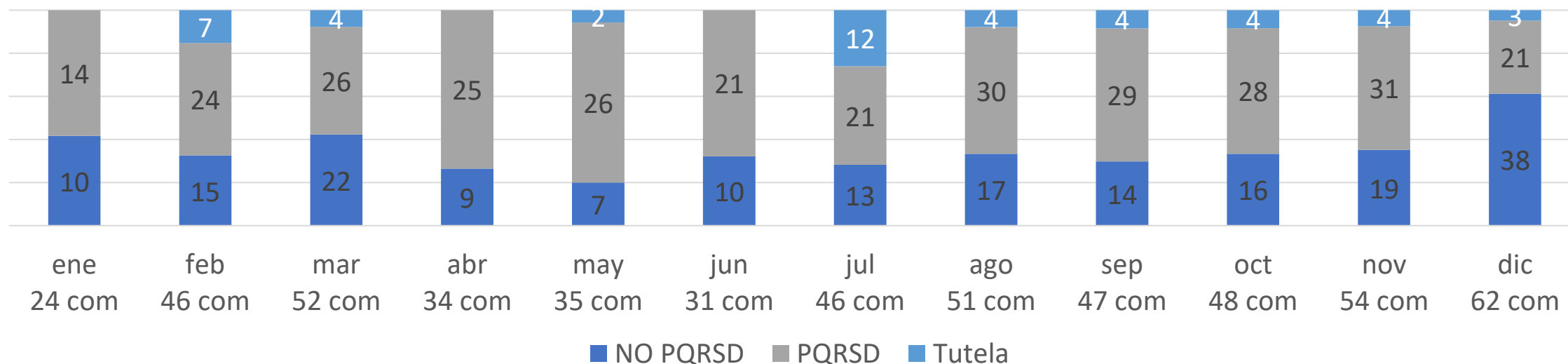
Minhacienda

Informe de atención al Ciudadano

Corte: 2021-12-31



1. Comunicaciones recibidas por tipo

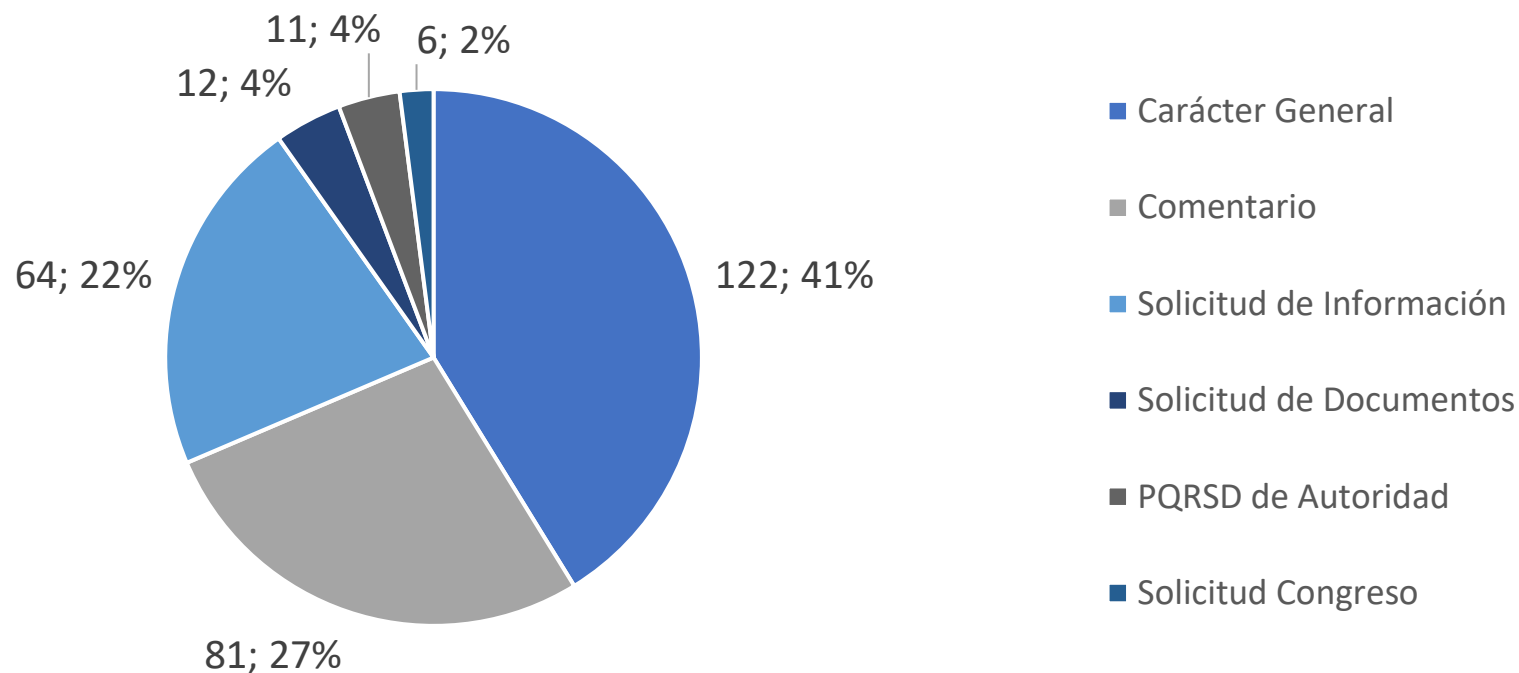


En total durante la vigencia 2021 se recibieron 530 comunicaciones, de las cuales:

- el **56%** que corresponde a 296 comunicaciones fueron PQRSD,
- el **39%** que corresponde a 190 comunicaciones no eran PQRSD
- y el **8%** restante que corresponde a 44 comunicaciones fueron asuntos relacionados con Tutelas.

En comparación con la vigencia anterior se disminuyó 12 % ya que en el 2020 se recibieron 602 comunicaciones

2. Tipo de PQRSD

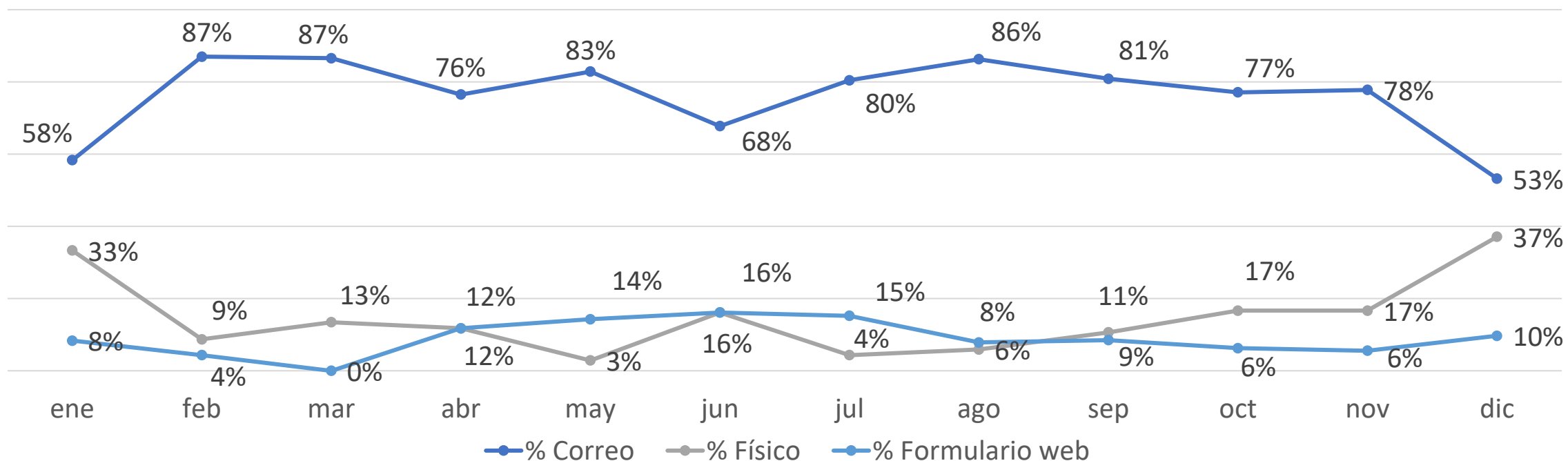


- ✓ **Durante el periodo del informe no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.**
- ✓ Del total de peticiones recibidas (296), el **16%** (48) se trasladaron por competencia a otras entidades.

3. Solicitudes de Información

- ✓ En total se recibieron **64** solicitudes de información durante la vigencia 2021.
- ✓ **El 6%** (4 solicitudes) fueron trasladadas a otra Entidad
- ✓ **Ninguna** solicitud de información fue negada.
- ✓ En promedio las solicitudes de información se contestan en **7 días**, es decir 3 días antes del plazo establecido en la normatividad vigente.

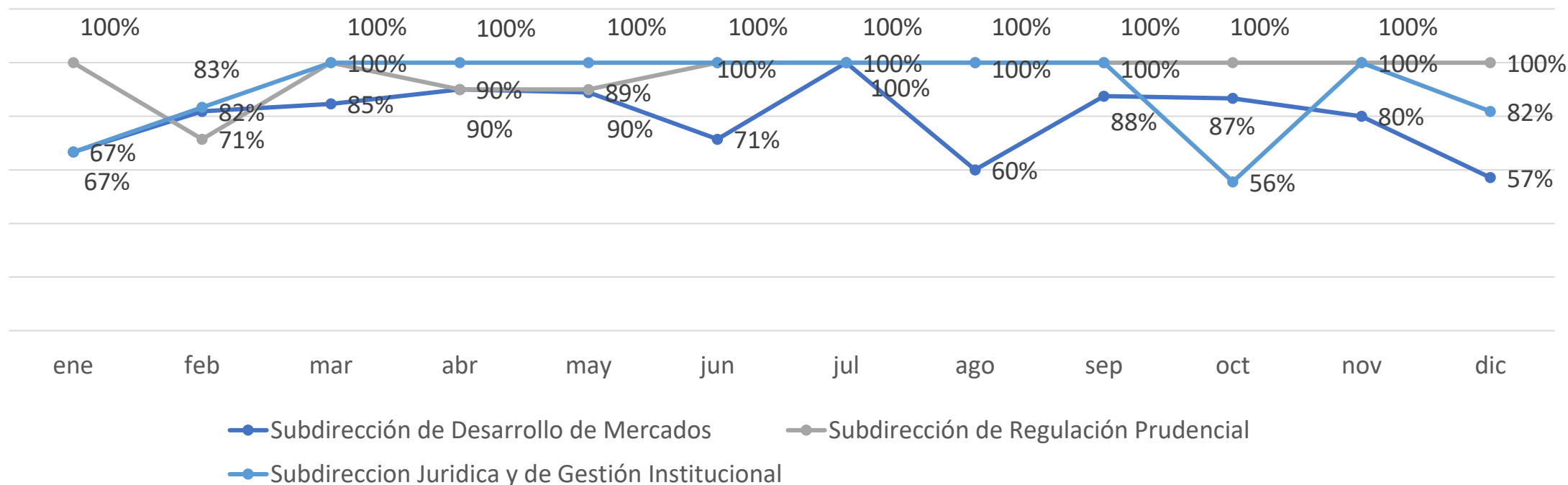
4. Uso de canales



El uso acumulado de los canales en la vigencia 2021 fue:

- ✓ Por correo electrónico se recibieron 406 comunicaciones que corresponde al 77%, siendo este el canal más utilizado.
- ✓ De forma presencial se recibieron 79 que corresponden al 15%.
- ✓ Por formulario se recibieron 45 que corresponden al 8%.

5. Oportunidad por subdirección



La oportunidad acumulada por subdirección durante la vigencia 2021 fue:

- ✓ La Subdirección de Regulación Prudencial ha tenido una oportunidad del 95%
- ✓ La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional ha tenido una oportunidad del 92%
- ✓ La Subdirección de Desarrollo de Mercados ha tenido una oportunidad del 80%

6. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- ✓ Durante esta vigencia se recibieron 2 tutelas relacionadas con el acceso al derecho de petición, esto debido a las demoras en las respuestas, lo que constituye un de sanción para la Unidad.
- ✓ En general, los tiempos de respuesta son oportunos porque en la mayoría de los casos, se contesta en un tiempo inferior al establecido en el marco normativo.

Recomendaciones

- ✓ Dar continuidad a las acciones que permitan mejorar la oportunidad de respuesta en todas las subdirecciones de la Unidad.
- ✓ Tener en cuenta que la oportunidad se puede ver afectada por el tiempo de respuesta que viene previamente establecido en el oficio remitario.
- ✓ En caso de no poder contestar en el tiempo establecido, se puede ampliar el plazo de respuesta, con una comunicación al peticionario, informando y justificando el motivo por el cual se modifica el plazo.
- ✓ Se recomienda proyectar las respuestas con anticipación a la fecha límite, esto con el fin de minimizar el riesgo de contestar fuera de tiempo por causas ajenas a la gestión.