

Informe de Atención al Ciudadano



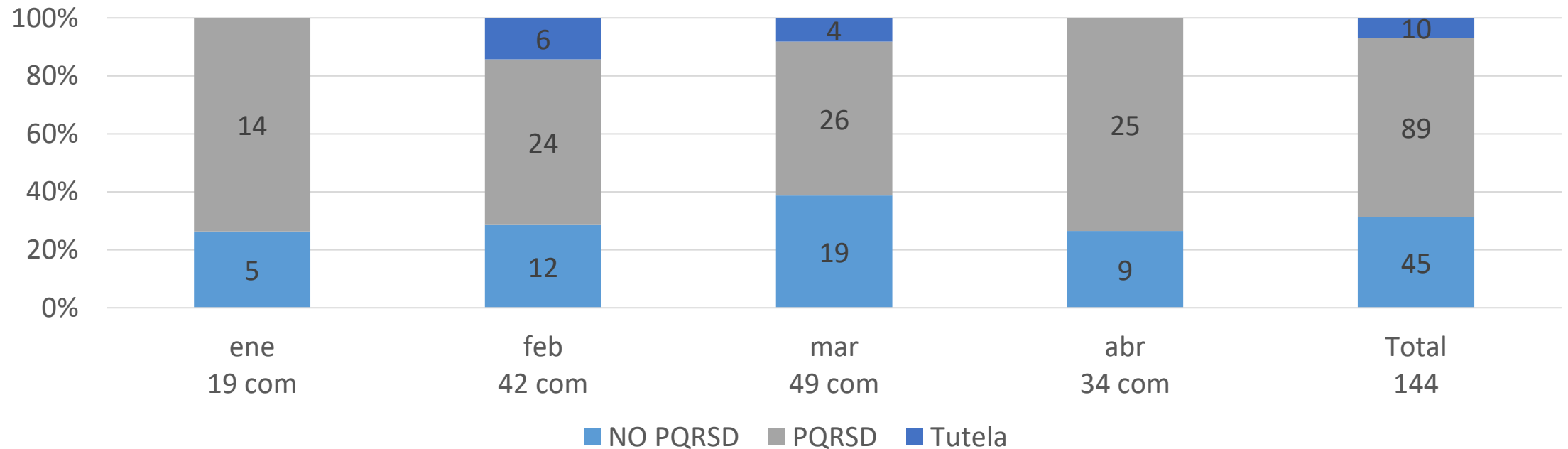
Corte: 2021-04-30



El emprendimiento
es de todos

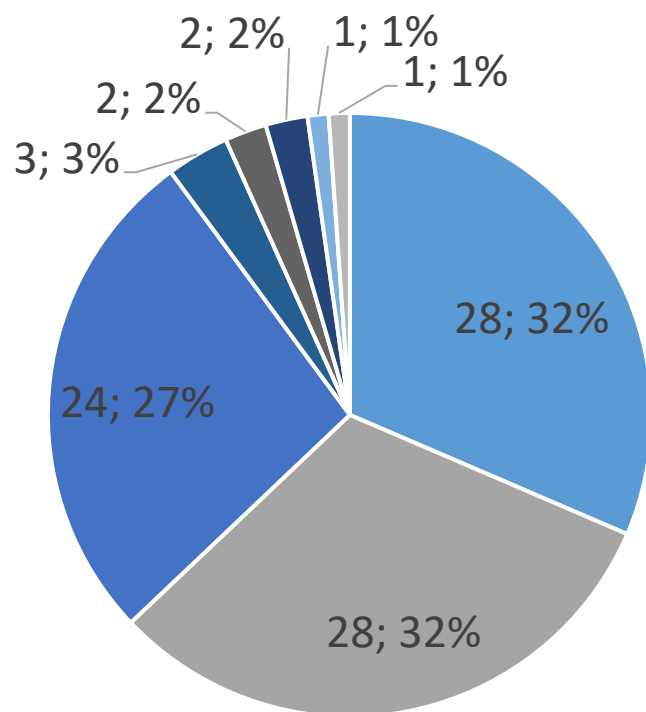
Minhacienda

1. Comunicaciones Recibidas por Tipo



Durante este periodo el 62% de las comunicaciones oficiales recibidas son PQRSD, el 31% no son PQRSD y el 7% restante son asuntos relacionados con Tutelas.

2. Tipo de PQRSD



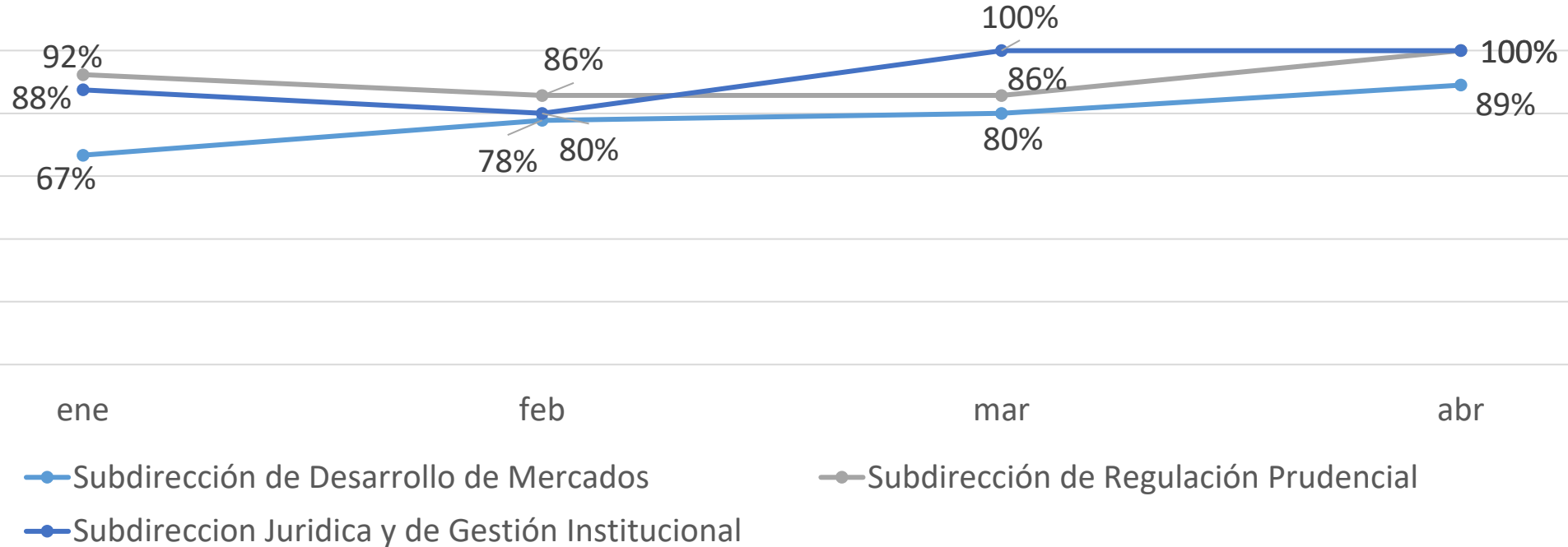
- Solicitud de Información
- Petición de Carácter General
- Concepto
- Solicitud de Documentos
- Consulta Relacionada con Funciones
- Solicitud Congreso
- Carácter General
- PQRSD de Autoridad

- ✓ Durante el periodo del informe no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.
 - ✓ Del total de peticiones, el 8% se trasladó por competencia a otras entidades.

3. Solicitudes de Información

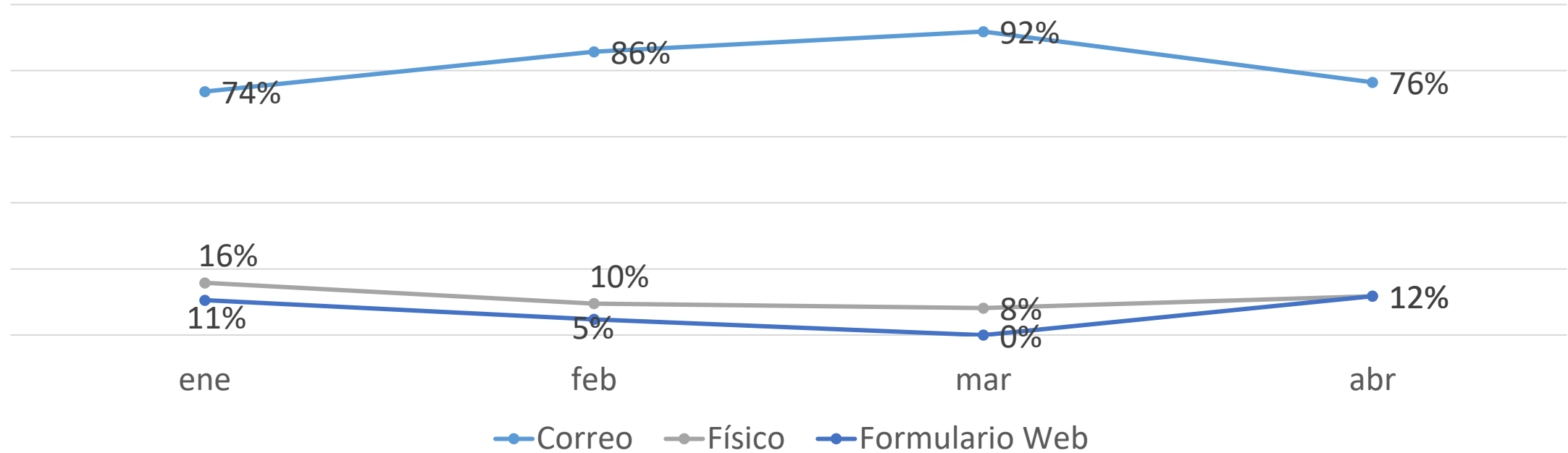
- ✓ En total se recibieron **28** solicitudes de información durante el periodo entre enero y abril del 2021.
- ✓ **Ninguna** solicitud de información se trasladó a otra Entidad.
- ✓ **Ninguna** solicitud de información fue negada.
- ✓ En promedio las solicitudes de información se contestan en **10 días**.

4. Resultado de Indicador



- ✓ El total consolidado del periodo de la Subdirección de Desarrollo de Mercados tiene una oportunidad del 79%
- ✓ El total consolidado del año de la Subdirección de Regulación Prudencial tiene una oportunidad del 91%
- ✓ El total consolidado del año de la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional tiene una oportunidad del 92%

5. Uso de Canales



✓ El canal con mayor uso es el correo electrónico.

6. Hallazgos y recomendaciones

- ✓ Se evidencia que se han atendido las recomendaciones realizadas en el informe anterior.
- ✓ Se han mejorado los resultados del indicador de oportunidad, lo cual demuestra la efectividad de las acciones realizadas, entre las que se encuentra el seguimiento semanal y un enlace por subdirección que apoya la gestión de las PQRSD.
- ✓ Se recomienda que las respuestas se proyecten con anticipación a la fecha límite de respuesta, esto con el fin de minimizar el riesgo de contestar fuera de tiempo por causas ajenas a la gestión.

