

# Informe de Atención al Ciudadano



---

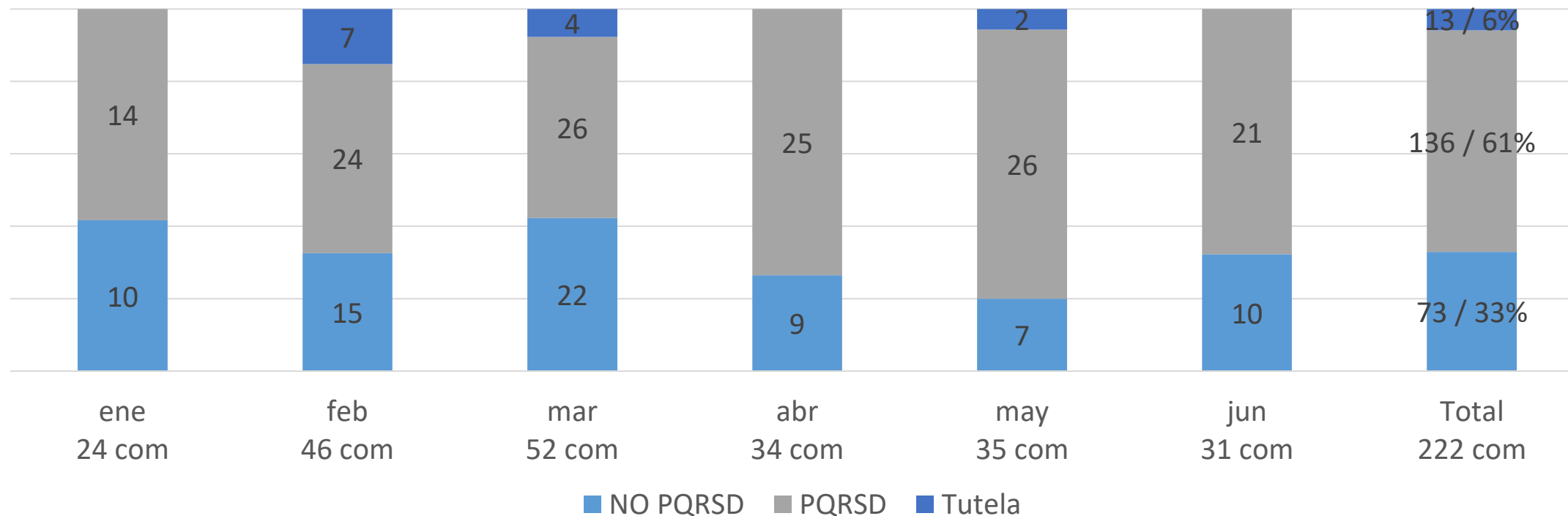
Corte: 2021-06-30



El emprendimiento  
es de todos

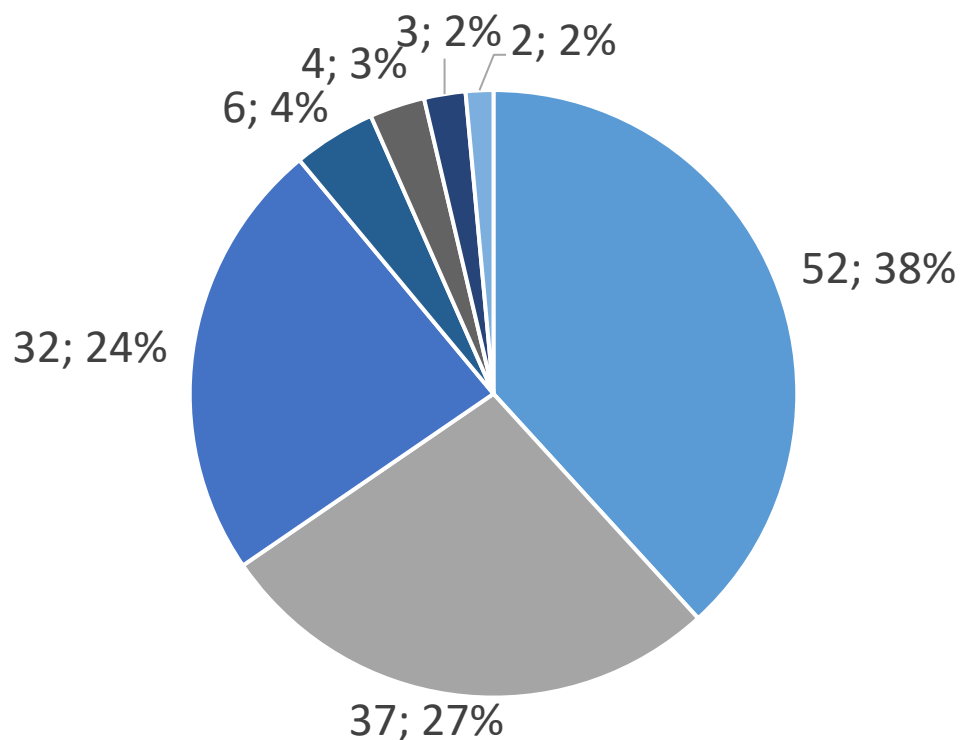
Minhacienda

# 1. Comunicaciones Recibidas por Tipo



En el periodo de enero a junio el **61%** de las comunicaciones oficiales recibidas fueron PQRSD, el **33%** no eran PQRSD y el **6%** restante fueron asuntos relacionados con Tutelas.

## 2. Tipo de PQRSD



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

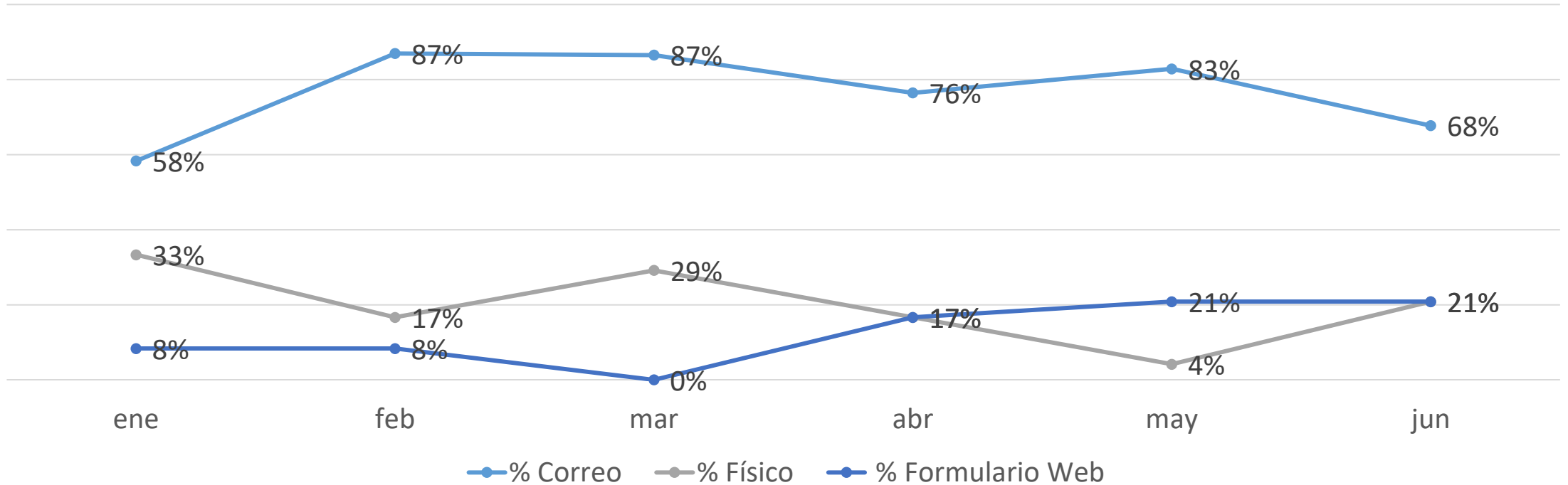
✓ **Durante el periodo del informe no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.**

✓ Del total de peticiones recibidas, el **13%** se trasladó por competencia a otras entidades.

# 3. Solicitudes de Información

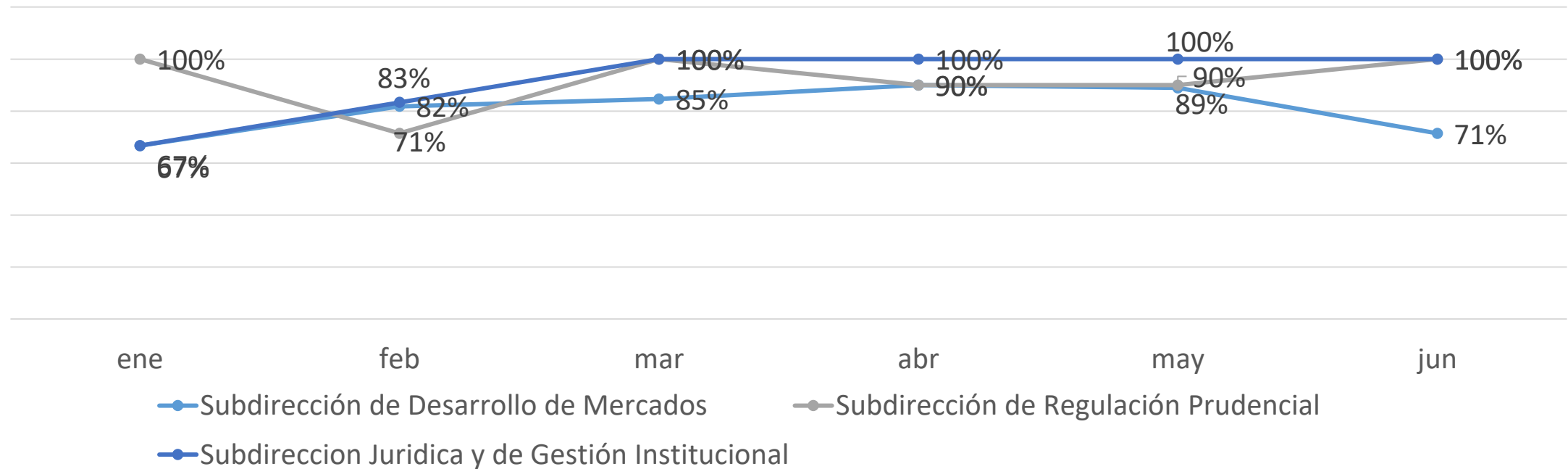
- ✓ En total se recibieron **37** solicitudes de información durante el periodo entre enero y junio del 2021.
- ✓ En este periodo **dos** solicitudes de información fueron trasladadas a otra Entidad.
- ✓ **Ninguna** solicitud de información fue negada.
- ✓ En promedio las solicitudes de información se contestan en **10 días**.

# 4. Uso de Canales



✓ El canal más utilizado es el correo electrónico.

# 5. Oportunidad por Subdirección



- ✓ El total consolidado del año de la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional tiene una oportunidad del 95%
- ✓ El total consolidado del año de la Subdirección de Regulación Prudencial tiene una oportunidad del 90%
- ✓ La Subdirección de Desarrollo de Mercados tiene una oportunidad consolidada en el periodo del 82%

## 6. Hallazgos y recomendaciones

- ✓ Se evidencia una disminución del indicador de oportunidad en el mes de junio, se recomienda asignar un back up para el enlace de cada Subdirección durante los periodos de vacaciones, esto con el fin de mantener la continuidad en los procesos que se vienen adelantando.
- ✓ 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.

