

Informe de Atención al Ciudadano



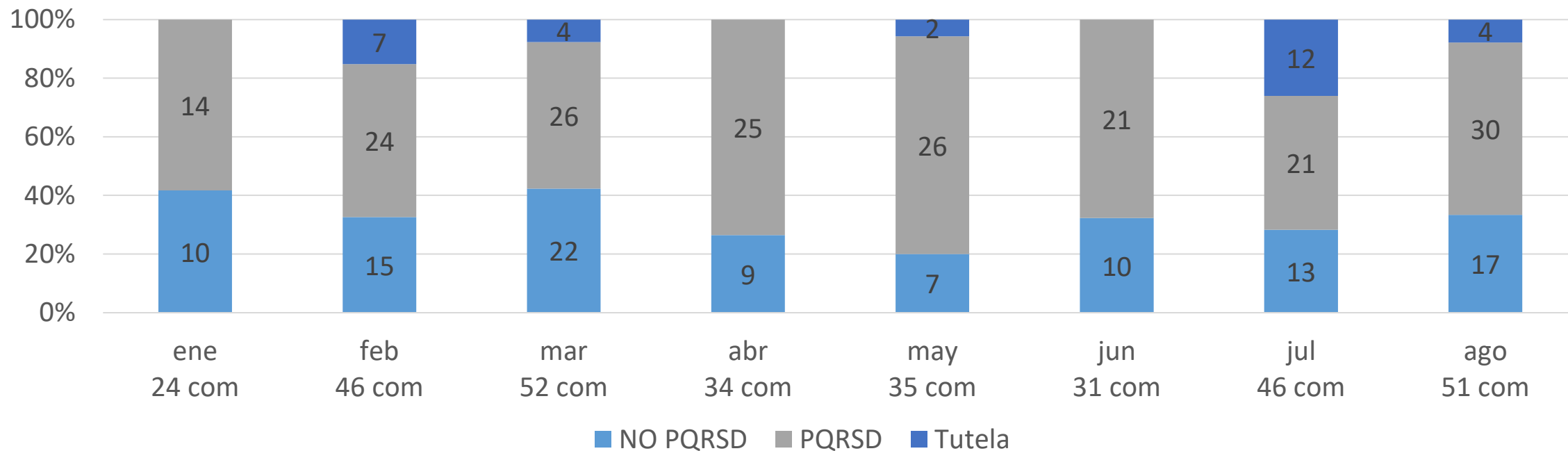
Corte: 2021-08-31



El emprendimiento
es de todos

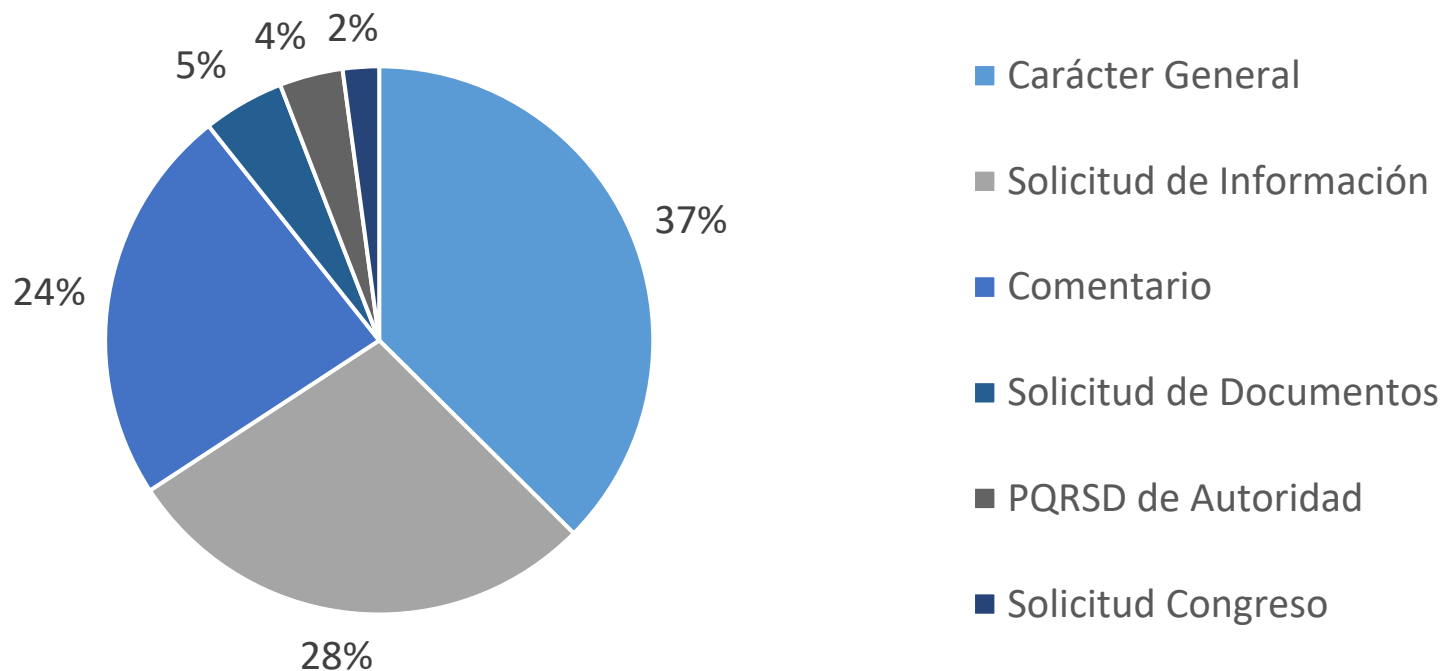
Minhacienda

1. Comunicaciones Recibidas por Tipo



En el periodo de enero hasta agosto el **59%** de las comunicaciones oficiales recibidas fueron PQRSD, el **32%** no eran PQRSD y el **9%** restante fueron asuntos relacionados con Tutelas.

2. Tipo de PQRSD



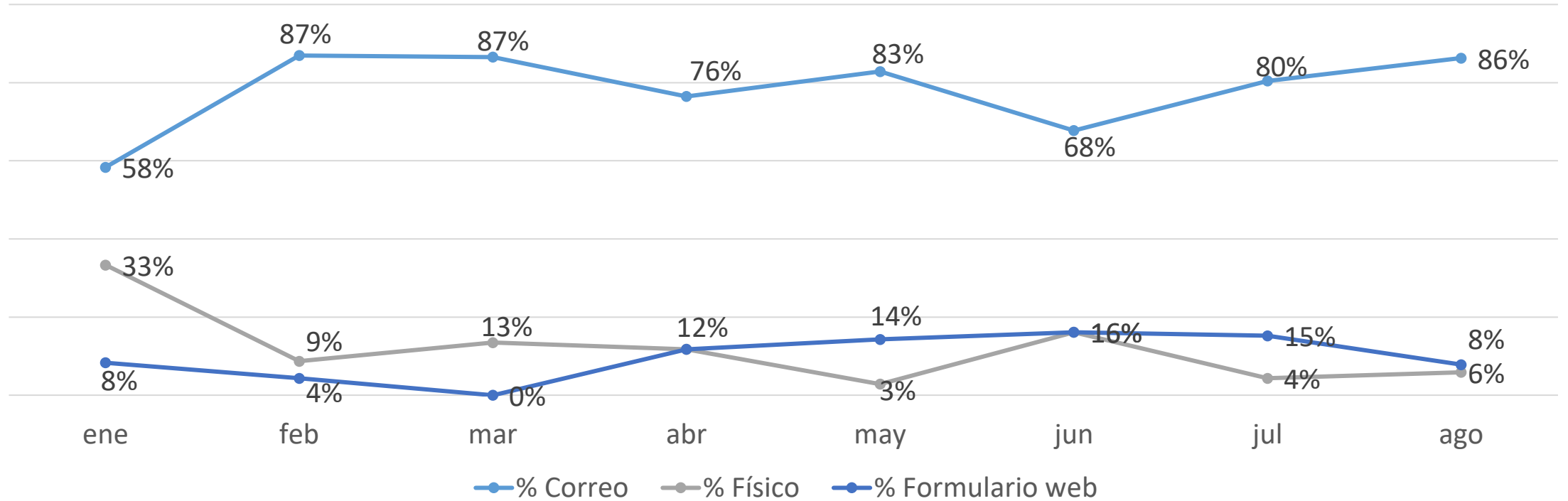
✓ **Durante el periodo del informe no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.**

✓ Del total de peticiones recibidas, el **15%** se trasladó por competencia a otras entidades.

3. Solicitudes de Información

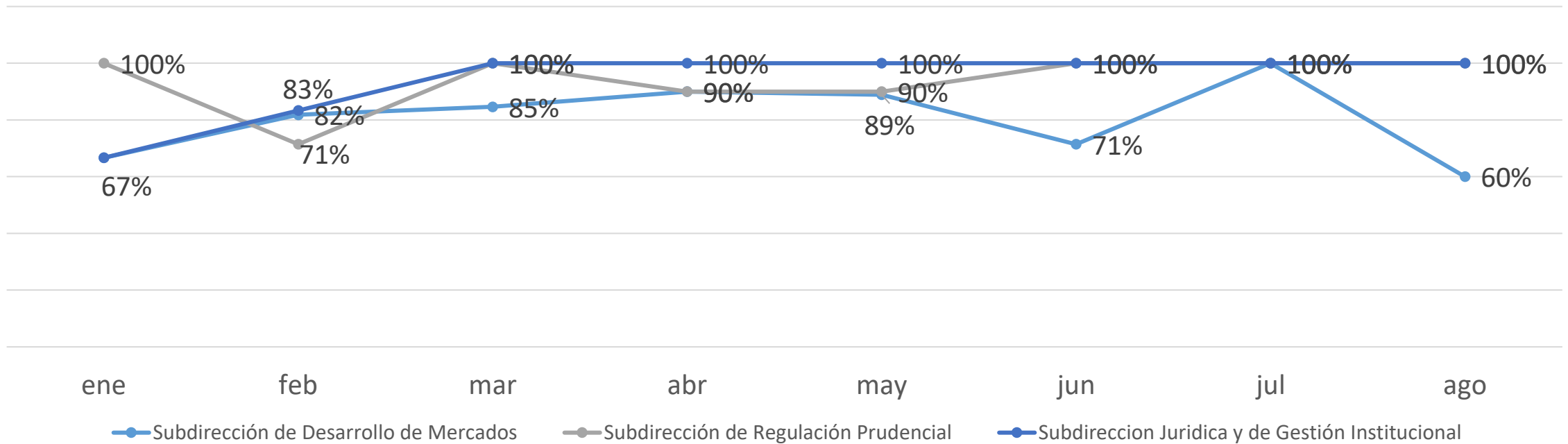
- ✓ En total se recibieron **53** solicitudes de información durante el periodo entre enero y agosto del 2021.
- ✓ En este periodo sólo **tres** solicitudes de información fueron trasladadas a otra Entidad, es decir el 6%.
- ✓ **Ninguna** solicitud de información fue negada.
- ✓ En promedio las solicitudes de información se contestan en **8 días**, es decir 2 días antes del plazo establecido.

4. Uso de Canales



✓ El canal más utilizado es el correo electrónico.

5. Oportunidad por Subdirección



En promedio de enero hasta agosto:

- ✓ La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional ha tenido una oportunidad del 97%
- ✓ La Subdirección de Regulación Prudencial ha tenido una oportunidad del 92%
- ✓ La Subdirección de Desarrollo de Mercados ha tenido una oportunidad del 82%

5. Tiempos de Respuesta por Subdirección

Categoría	Sub. Desarrollo de Mercados		Sub. Regulación Prudencial		Sub. Jurídica y de Gestión Institucional	
	Días promedio	% del plazo	Días promedio	% del plazo	Días promedio	% del plazo
Solicitud de Información	6,25	63%	3,2	32%	5,8	58%
Carácter General	10,75	72%	3,5	23%	6,3	42%
Comentario o Concepto	7,25	24%	4,3	14%	N/A	N/A
Solicitud Congreso	N/A	N/A	N/A	N/A	5	100%
Promedio		48%		22%		62%

En los meses de julio y agosto:

- ✓ La Subdirección de Regulación Prudencial en promedio contestó en el 22% del plazo legal.
- ✓ La Subdirección de Desarrollo de Mercados en promedio contestó en el 48% del plazo legal.
- ✓ La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional en promedio contestó en el 62% del plazo legal.

6. Hallazgos y recomendaciones

- ✓ Se evidencia una disminución del indicador de oportunidad en los meses de junio y agosto, 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 evidencia que si bien se debe seguir fortaleciendo el indicador de oportunidad, en general los tiempos de respuesta son muy eficientes, ya que se contesta en un tiempo menor al establecido en la normatividad vigente.
- ✓ Se recomienda que las respuestas se proyecten 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.
- ✓ Es importante recordar que 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.

