

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	1 de 28

INFORME DE VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - PRIMER SEMESTRE DE 2020.

1. INTRODUCCIÓN.

La Constitución Política en sus artículos 2, 23 y 209 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución y, uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, materializando su acceso, entre otros, a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

De otra parte, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública; reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...).”

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”

En cumplimiento de lo establecido en la mencionada Ley, la Oficina de Control Interno del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en su Plan Anual de Auditoría 2020, programó la realización del Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias presentadas a la entidad durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

Adicionalmente, en el marco de lo señalado en la Circular N°01 de 2015, mediante la cual el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno impartió orientaciones para el fortalecimiento del sistema de control interno frente a su función preventiva, fue enfático en señalar en el numeral 2 del documento en mención, que le corresponde a los jefes de las Oficinas de Control Interno, auditores internos o quien haga sus veces, reportar los hallazgos y advertencias orientadas a que se acojan por la Administración medidas preventivas y/o correctivas, según corresponda, en procura del mejoramiento continuo de la institución.

2. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN

- **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.

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	2 de 28

- **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.

3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES Y ACCIONES.

En cumplimiento a lo reglamentado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Oficina de Control Interno – OCI elaboró el informe de verificación a la atención que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP dio a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por parte de la ciudadanía para el primer semestre del año 2020.

El proceso que documenta las actividades relacionadas con el trámite realizado por el Ministerio para la atención de las solicitudes realizadas por el ciudadano, es el Apo.6.1 Atención al ciudadano e instituciones, el cual es liderado por la Subdirección de Servicios de la Dirección Administrativa y, el objetivo es: «Brindar una adecuada y oportuna atención a los grupos de valor, a través del trámite de requerimientos por los diferentes canales de atención, para asegurar la accesibilidad a los servicios que ofrece el Ministerio de Hacienda y Crédito Público» y contempla el siguiente alcance: «Inicia con un requerimiento de los grupos de valor, mediante los diferentes canales de atención del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y finaliza con la respuesta emitida por la dependencia responsable del tema»

Dentro de la Subdirección de Servicios, se encuentra el Grupo de Gestión de Información-GGI quien es el encargado de coordinar las actividades encaminadas a gestionar a través de los diferentes medios de recepción establecidos, los requerimientos o necesidades que recibe el Ministerio, propendiendo por el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y los lineamientos generales de Atención al Ciudadano.

Sobre el particular cabe señalar, que en el presente seguimiento se aplicó como prueba la muestra No Estadística, dentro de éstos se encuentran el muestreo “indiscriminado”, donde el auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible, según lo dispuesto por la guía de auditoría para entidades públicas. (para cada uno de los canales de Atención al Ciudadano, se aplicó la misma prueba).

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	3 de 28

Con base en lo anterior y, en aras de verificar la información publicada en la página Web del Ministerio, se realizó un cruce de información entre lo publicado en la página Web de la entidad y los reportes generados del Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED (Fuente formal de registro, control y trazabilidad de la información que se registra en el MHCP), respecto a las comunicaciones recibidas por los diferentes canales de atención, observando que lo reportado coincide respecto a la cantidad de registros.

A continuación, se describe el resultado del trabajo realizado:

3.1. INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD

A continuación, se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública y radicadas en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre enero y junio de 2020: (información extraída de los informes trimestrales publicados en la Página web del Ministerio, I semestre de 2020 y según la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información) de la misma manera esta información se corroboró haciendo el conteo general del mes a mes de todas las solicitudes recibidas.

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción que, a la letra reza:

Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitudes recibidas	6.240	8.011	7.144	8.049	7.415	8.860	45.719
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	190	214	172	91	116	61	844
Tiempo de respuesta promedio	7 días	8 días	7 días	11 días	8 días	9 días	NA

La Oficina de Control Interno, evidenció que del total de solicitudes recibidas fue un total de **45.719** durante el primer semestre de 2020, las solicitudes trasladadas a otras instituciones fue de un total de **844** durante el primer semestre de 2020, teniendo en cuenta que la entidad donde fue trasladada por competencia es la responsable de dar respuesta al ciudadano.

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	4 de 28

A continuación, se relacionan las solicitudes desagregadas por canal de enero a junio 2020:

SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANAL DE ENERO A JUNIO DE 2020						
CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Impresa	3.103	3.725	2.774	20	11	82
Email	1.846	2.274	2.628	4.668	4.617	6.338
Teléfono	702	730	605	0	0	0
Chat	401	433	465	2.702	2.174	1.782
Personal	134	114	69	0	0	0
Sede electrónica	54	735	603	659	613	658
Total requerimiento	6.240	8.011	7.144	8.049	7.415	8.860
Total trimestre	21.395			24.324		

En atención a lo previsto en la norma antes mencionada, esta información se evidenció, en la página web del Ministerio en donde se encuentran publicados los informes de Atención al Ciudadano para lo relacionado con el primer semestre de 2020, encontrando que la revisión que los informes publicados, incluyen la información mínima como:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información requerida para todas las solicitudes recibidas por el Ministerio.

De igual manera esta verificación fue cruzada y comparada con los informes mensuales generados por **UNIÓN TEMPORAL COMBCAMP** y por los informes generados pero el SIED en Entrada de comunicaciones oficiales y PQRSD y la información suministrada por el Grupo de Gestión de información.

Cabe aclarar que las solicitudes que fueron trasladadas a las diferentes entidades u otras instituciones, una vez se informa al ciudadano que no es de la competencia del Ministerio, la solicitud será trasladada a la entidad competente, esta última entidad es la responsable de dicha respuesta o tramite final, sin embargo, estas entidades dan respuesta a los ciudadanos con copia al Ministerio.

Validada la información, es importante precisar que, por los diversos canales de atención del Ministerio, ingresa información que no necesariamente va asociada a una petición, para el caso, procesos judiciales, trámites de la Dirección General de Presupuesto Público Nacional-DGPPN, acciones de tutelas, entre otros.

Con fundamento en lo expuesto, el Grupo de Gestión de Información a fin de realizar el informe trimestral a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD del Ministerio, realiza la depuración de la información recibida en la entidad de acuerdo con la clasificación establecida por la ley y señalada en el Proceso Apo. 6.1 Servicio al Ciudadano, así:

- Peticiones en interés general y particular: Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	5 de 28

- Peticiones de documentos e información: Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consultas de materias a su cargo: Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Solicitud autoridad legislativa: Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
- Peticiones entre autoridades: Máximo diez (10) días siguientes a partir de la fecha de recepción.
- Petición de información en relación con los elementos susceptibles de producir contaminación y los peligros que el uso de dichos elementos pueda ocasionar a la salud humana: Dicha petición debe ser respondida en diez (10) días hábiles.

Sin embargo, el Decreto 491 del 2020 del 28 de marzo, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica*”, en su artículo 5 estableció los nuevos términos de respuesta, para las entidades públicas, debido a la contingencia sanitaria covid-19, en la siguiente manera:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Cabe señalar, que, a partir del 20 de marzo del presente año, la atención al ciudadano fue mediante los canales Chat y Correo electrónico, y desde el 25 de junio del 2020 se abrieron los canales de atención el presencial y el telefónico.

Una vez se establecieron los tipos de solicitudes, se procedió a constatar la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por los diferentes canales, durante los meses

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	6 de 28

de enero a junio de 2020, reportando lo siguiente:

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
Petición General	Impresa	645	823	739	0	3	13	2.223
	Correo electrónico	611	693	1008	1.343	729	1.825	6.209
	Telefónica	240	214	198	0	0	0	652
	Chat	106	40	121	674	1.045	396	2.382
	Atención personal	7	12	7	0	0	0	26
	Sede electrónica	52	728	569	617	613	658	3.237
TOTAL		1.662	2.510	2.642	2.634	2.390	2.892	14.730
Petición consulta	Impresa	18	34	26	0	0	1	79
	Correo electrónico	31	45	58	71	87	190	482
	Telefónica	5	5	2	0	0	0	12
	Chat	7	4	4	1	1	1	18
	Medio no identificado	0	0	0	0	0	0	0
	Personal	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		61	88	90	72	88	192	591
Petición documentos	Impresa	29	15	56	0	1	1	102
	Correo electrónico	74	40	29	51	32	57	283
	Chat	1	1	1	7	6	0	16
	Personal	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL		105	56	86	58	39	58	402
Quejas	Impresa	1	2	6	0	0	0	9
	Correo electrónico	1	2	4	12	10	27	56
	Telefónica	0	2	3	0	0	0	5
	Chat		2					2
TOTAL		2	8	13	12	10	27	72
Reclamos	Impreso	0	0	0	0	0	0	0
	Correo electrónico	2	3	0	5	6	6	22
	Teléfono	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL		3	3	0	5	6	6	23
Sugerencias	Correo electrónico	0	0	0	0	2	3	5
TOTAL		0	0	0	0	2	3	5
Denuncias	Impresa	0	0	0	0	0	0	0
	Correo electrónico	6	1	6	12	12	10	47
	Personal	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		6	1	6	12	12	10	47

Como resultado de la verificación realizada a la información publicada en la página Web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP y a los reportes en Excel generados del Sistema Integrado Electrónico Documental - SIED, se evidenció que el Ministerio ha venido garantizando el acceso a la información pública utilizando los diversos canales implementados por la entidad, para tal efecto, lo que permite concluir que se ha dado cumplimiento al Decreto 103 de 2015.

Adicionalmente, se observó que se realizó la publicación del informe del primer trimestre (enero a marzo), el 07 de abril de 2020, y la publicación del segundo trimestre (abril a junio), el 9 de julio del 2020, por lo que se evidencia que dicha publicación en la página Web se efectuó durante el mes siguiente al cumplimiento del término establecido por la ley.

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	7 de 28

Por otro lado, es importante mencionar que, durante la verificación, se constató que la recomendación dada por la Oficina de Control Interno en el seguimiento anterior correspondiente al segundo semestre del 2019, fue acogida por el Grupo de Gestión de Información, recomendación referente a:

“Sin embargo, es importante mencionar que, durante la verificación, se constató que no todos los canales de recepción, se encuentran discriminados en el Informe Trimestral que se publica en la página Web, una vez se indagó con la persona encargada de suministrar la información de los reportes del SIED, informó que allí se presenta una estadística de los Top de Consulta (canales por los cuales se recibe el mayor número de PQRSD), toda vez que los tipos de solicitudes son demasiados y diversos y no son los mismos para todos los meses.

Sobre el particular, la Oficina de Control Interno en aras de contribuir a la mejora continua de la gestión, sugiere como oportunidad de mejora frente a la información que se publica en la página Web, agregar el discriminado numérico de los registros recibidos por los diferentes medios de recepción, de tal forma que, al efectuar el cruce de la información por parte de cualquier persona interesada o ente de control, sea claro de donde se obtuvo el resultado de la estadística, respecto de las PQRSD”.

La Oficina de Control Interno, evidenció en los dos informes trimestrales publicados para el primer semestre del 2020, en la parte final de cada informe el discriminado numérico de los registros recibidos por los diferentes medios de recepción, facilitando al ciudadano interesado o ente de control mayor claridad.

3.2. VERIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD, EN EL SISTEMA INTEGRADO ELECTRÓNICO DOCUMENTAL-SIED.

Con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información, 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 **333** radicados que pertenecieran a los diferentes medios de recepción y a la clasificación por PQRSD, del universo **45.719** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el primer semestre de 2020, siendo importante precisar que el universo de auditoría es demasiado amplio para verificar una cantidad superior durante el lapso de la presente actividad.

A continuación, se presenta un cuadro con la relación de solicitudes revisadas por canal de recepción y tipo de solicitud, así:

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”.

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	8 de 28

3.2.1. Peticiones Generales, Peticiones Consulta y Peticiones Documentos: Durante la verificación de las peticiones se pudo identificar que la mayoría de estas peticiones iban dirigidas al Grupo de Historias Laborales, Oficina de Bonos Pensionales, Grupo de Derechos de Petición y a la Dirección General de Apoyo Fiscal, el tema de mayor consulta fue la solicitud de ingreso solidario estas trasladadas por competencia a la (DPS) Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
PETICIÓN GENERAL	CHAT	1-2020-055569	PROGRAMA DE APOYO PARA EL PAGO DE LA PRIMA DE SERVICIOS PAP	Radicado de salida 2-2020-032770 el 21-07-2020
	CHAT	1-2020-054818	CONSULTA DECRETO 678 DE 2020	Radicado de salida 2-2020-032032 el 15-07-2020
	CHAT	1-2020-052592	SOLICITUD DE INFORMACION DE INGRESOS SOLIDARIO	Radicado de salida 2-2020-030175el 07-07-2020 traslado por competencia al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
	CHAT	1-2020-039037	CONSULTA BENEFICIO NÓMINA 50% SMLV	Radicado de salida 2-2020-021711 28-05-2020
	CHAT	1-2020-019460	SOLICITUD CAPACITACION EJECUCION PRESUPUESTAL TERRITORIAL	Radicado de salida 2-2020-009044el 11-03-2020
	CHAT	1-2020-015436	USUARIO SOLICITA INFORMACION SOBRE GASTO DE INVERSION	Radicado de salida 2-2020-008381el 06-03-2020
	EMAIL	1-2020-055784	LEVANTAMIENTO DE LAS DETENCIONES DE BONOS PENSIONALES	Radicado de salida 2-2020-035910 el 04-08-2020 traslado por competencia DIAN
	EMAIL	1-2020-055782	INGRESO SOLIDARIO	Radicado de salida 2-2020-032282 el 16-07-2020 traslado por competencia Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
	EMAIL	1-2020-055775	sugerencia con todo respeto, solicito al Señor presidente haga publica la manera en que se va a atender a las empresas ,que como la mía no podemos continuar prestando los servicios ; o los prestamos a bajo interés que nos da para la reapertura .	Radicado de salida 2-2020-032202 el 16/07/2020
	EMAIL	1-2020-055769	OFICIOS CUENTAS INEMBARGABLES	Radicado de salida 2-2020-028729 el 02-07-2020 traslado por competencia Fondo de Previsión Social del Congreso de la República
	EMAIL	1-2020-055764	CONSULTA COMO FINANCIAR EN CUOTAS EL IMPUESTO PREDIAL	Radicado de salida 2-2020-032193 el 16-07-2020
	EMAIL	1-2020-055763	Petición	Radicado de salida 2-2020-032671 el 21-07-2020
	EMAIL	1-2020-055761	CONSULTA INGRESO SOLIDARIO	Radicado de salida 2-2020-032281 el 16-07-2020
	EMAIL	1-2020-055752	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN CERTIFICACIONES VENCIDAS DEL SISTEMA CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CETIL	Radicado de salida 2-2020-029320 el 03-07-2020
	EMAIL	1-2020-055744	SOLICITUD AYUDA	Radicado de salida 2-2020-032136 el 16-07-2020 traslado por competencia a Presidencia de la República sin contenido (Oficio vacío)
	EMAIL	1-2020-055725	CONSULTA GIRO INGRESO SOLIDARIO	Radicado de salida 2-2020-032280 el 16-07-2020 traslado por competencia Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
	EMAIL	1-2020-055695	SOLICITUD INFORMACION IVA COMERCIANTES	Radicado de salida 2-2020-032164 el 16-07-2020 traslado por competencia Superintendencia. Industria y comercio
	EMAIL	1-2020-055686	CONSULTA DECRETO 559 Y LA RESOLUCION 686 DE 2020	Radicado de salida 2-2020-032309 el 16-07-2020 traslado por competencia Min. Trabajo
	EMAIL	1-2020-055672	TRASLADO CONSULTA PROGRAMA APOYO EMPLEO PAEF	Radicado de salida 2-2020-032306 el 16-07-2020
	EMAIL	1-2020-055668	SOLICITUD CONCEPTO DIRECCION GENERAL DE PRESUPUESTO	Radicado de salida 2-2020-034347 el 28-07-2020
	EMAIL	1-2020-055663	TRASLADO SOLICITUD APLICACION SUBSIDIO NOMINA	Radicado de salida 2-2020-032172 el 16-07-2020
	EMAIL	1-2020-055660	RECLAMAR INGRESO SOLIDARIO NEGADA	Radicado de salida 2-2020-032565 el 17-07-2020 traslado por competencia al DPS Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
	EMAIL	1-2020-055650	CONSULTA IMPUESTO VEHICULAR	Radicado de salida 2-2020-032134 el 16-07-2020
	EMAIL	1-2020-055644	VERIFICACION DE INFORMACION LABORAL	Radicado de salida 2-2020-029309 el 03-07-2020
	EMAIL	1-2020-055634	QUISIERA SABER SI LA CAR DEBE ACOGERSE A LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 678 2020	Radicado de salida 2-2020-033153 el 22-07-2020
	EMAIL	1-2020-055587	CONSULTA DE CREDITO ON LINE	Radicado de salida 2-2020-032206 el 16-07-2020 traslado por competencia Super Financiera y Super Solidaria
	EMAIL	1-2020-055582	Derecho de petición interpuesto por el señor Juan Carlos Rodríguez Gamez	Radicado de salida 2-2020-029943 el 07-07-2020 traslado por competencia al Min Salud y Protección Social
	EMAIL	1-2020-055577	TRASLADO DIA SIN IVA MEDIDAS SANITARIAS POR COVID 19	Radicado de salida 2-2020-032133 el 16-07-2020
	EMAIL	1-2020-055567	TRASLADO CONSULTA PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO	Radicado de salida 2-2020-032703 el 21-07-2020
	EMAIL	1-2020-055563	CONSULTA SOBRE EL SUBSIDIO DE NOMINA	Radicado de salida 2-2020-032825 el 21-07-2020



TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	EMAIL	1-2020-055560	CONSULTA BENEFICIARIA DE INGRESO SOLIDARIO	Radicado de salida 2-2020-032259 el 16-07-2020 traslado por competencia al DOS Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
	EMAIL	1-2020-055550	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA URGENTE DEL OFICIO DEL DERECHO PETICION RADICADO NO. 202011100658351,202042300682582,202042300681732 Y 202042300681532 MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN REENVIADO A USTEDES POR CUESTIÓN DE COMPETENCIA	Radicado de salida 2-2020-032783 el 21-07-2020
	EMAIL	1-2020-055544	SOLICITUD APOYO HUMANITARIO	Radicado de salida 2-2020-032196 el 16-07-2020
	EMAIL	1-2020-055540	SOLICITUD DE INFORMACION SUBSIDIO NOMINA	Radicado de salida 2-2020-032157 el 16-07-2020 traslado por competencia UGPP
	EMAIL	1-2020-055533	CONSULTA GIRO INGRESO SOLIDARIO	Radicado de salida 2-2020-032256 el 16-07-2020 traslado por competencia DPS Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
	EMAIL	1-2020-055526	SOLICITUD DE INGRESO SOLIDARIO	Radicado de salida 2-2020-032245 el 16-07-2020 traslado por competencia DPS Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
	IMPRESA	1-2020-017475	RECONOCIMIENTO DE BONO PENSIONAL DEL SEÑOR JESUS JIMENEZ GOMEZ CC 13839221	Radicado de salida 2-2020-010461 el 19-03-2020 traslado a la alcaldía municipal de Rioviejo
	IMPRESA	1-2020-017468	APORTES FONDO CONTINGENCIAS CREDITOS BID POR USD 100 MILLONES USD 150 MILLONES	Radicado de salida 2-2020-013134 el 08-04-2020
	IMPRESA	1-2020-017453	RG063 REMISION PROYECTO DE DECRETO POR EL CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE EL ARANCEL DE ADUANAS PARA ESTABLECER UNOS DESDOBLAMIENTOS Y CREACION DE UNA NOTA COMPLEMENTARIA NACIONAL	Radicado de salida 2-2020-008018 el 04-03-2020 traslado por competencia DIAN
	IMPRESA	1-2020-017422	REMITEN RDP 5375 26 FEBRERO CAUSANTE: CARLOS EMILIO BETANCOURT OSSA CC 16347857	Radicado de salida 2-2020-008349 el 06-03-2020
	IMPRESA	1-2020-017420	REMISION DERECHO DE PETICION DE LA SEÑORA KAROL STEPHANY GOMEZ OBANDO SOLICITUD DE CONCEPTO SOBRE RENTAS EXENTAS DEVOLUCIONES DE IVA	Radicado de salida 2-2020-008370 el 06-03-2020 traslado por competencia Min. Vivienda
	IMPRESA	1-2020-017399	ACCION DE CUMPLIMIENTO Y DESTITUCION INMEDIATA DE ESTE DELINCUENTE DE CUELLO BLANCO	Radicado de salida 2-2020-008478 el 06-03-2020
	IMPRESA	1-2020-017389	DERECHO DE PETICION SOLICITUD CERTIFICADO CLEP LABORO EN LA CORPORACION DE LA COTA ATLANTICA DEL SEÑOR ELIAS MATIU GUERRA ROYERO CC 8680127	Radicado de salida 2-2020-008519 el 06-03-2020 traslado por competencia a FIDUAGRARIA
	IMPRESA	1-2020-017386	RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION DEL 07 02 20 SOLICITUD VALIDACION HISTORIA LABORAL Y EMISION DE BONO PENSIONAL DE IDALY SARMIENTO OROZCO CC 42001580	Radicado de salida 2-2020-010451 el 19-03-2020
	IMPRESA	1-2020-017365	DERECHO DE PETICION DE MONICA VIVIANA DUARTE ESTEBAN CC 1090438981 MEDIANTE EL CUAL SOLICITA CUANTO ASCIENDE EL MONTO GIRADO POR LA OBP AL AHORRO INDIVIDUAL POR CONCEPTO DE BONOS PENSIONALES	Radicado de salida 2-2020-010453 el 19-03-2020
	IMPRESA	1-2020-017322	REITERACION DE SOLICITUD DE INFORMACION ATENCION DE DENUNCIA 2019-163436-80134-D MUNICIPIO DE REGIDOR BOLIVAR	Radicado de salida 2-2020-008424 el 06-03-2020
	IMPRESA	1-2020-017320	SUSPENSION DE APORTES AL FONDO NACIONAL DE PENSIONES DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES FONPET	Radicado de salida 2-2020-009565 el 13-03-2020
	IMPRESA	1-2020-017319	SOLICITUD ESTRUCTURA DE INACTIVACIÓN VERSIÓN 1 1 EN EL TRAMITE DE RECONOCIMIENTO DE BONO PENSIONAL DEL SEÑOR RAMON ANTONIO BORJA CON CC 4398671	Radicado de salida 2-2020-009481 el 13-03-2020
	IMPRESA	1-2020-017312	REMITEN CUENTA DE COBRO DE ORDENES IMPUESTAS A LA NACION EN LA SENTENCIA 05001333301520180041000	Radicado de salida 2-2020-008303 el 05-03-2020 traslado por competencia FIDUPREVISORA
	IMPRESA	1-2020-017280	CUMPLIMIENTO SENTENCIA T-622 DE 2016 DE LA CORTE SUPREMA CONSTITUCIONAL	Radicado de salida 2-2020-008752 el 09-03-2020
	IMPRESA	1-2020-017099	RG002 SOLICITUD APROBACION ADHESION PROTOCOLO ISDA 2018 OLEDUCTO CENTRAL S A	Radicado de salida 2-2020-010516 el 19-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016923	DERECHO DE PETICION DE JAIRO ALBERTO MARTINEZ SOLICITUD DE GIRAR EL BONO PENSIONAL	Radicado de salida 2-2020-010201 el 18-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016920	DERECHO DE PETICION DE JAIRO ALBERTO MARTINEZ SOLICITUD DE GIRAR EL BONO PENSIONAL	Radicado de salida 2-2020-010511 el 19-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016910	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR DEL SEÑOR JHON FERNANDO CAYCEDO NARVAEZ APODERADO DEL SEÑOR HERNAN ANGARITA SOLICITUD DE EXPEDICION DE BONO PENSIONAL	Radicado de salida 2-2020-008506 el 06-03-2020

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	10 de 28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	IMPRESA	1-2020-016901	SOLICITUD DE COPIA O CERTIFICACION AFILIACION POR ENTIDADES PATRONALES DESAPARECIDAS QUE SUMINISTRABAN PERSONAL PARA LABORAR CEMENTOS CARIBE	Radicado de salida 2-2020-033291 el 23-07-2020
	IMPRESA	1-2020-016868	PENSION DE VEJEZ RECONOCIMIENTO BONO PENSIONAL DE DORA GUTIERREZ TRUJILLO CC 36164961	Radicado de salida 2-2020-008263 el 05-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016835	APLICACION DECRETO 160 DE FEBRERO DE 05 DE 2014 PLIEGO DE NEGOCIACION UNIFICADO ENTRE LAS ORGANIZACIONES SINDICALES DE ASONAL JUDICIAL SINDICATO DE INDUSTRIA Y UNISERCTI	Radicado de salida 2-2020-008694 el 09-03-2020 traslado por competencia FISCALIA GENERAL DE LA NACION
	IMPRESA	1-2020-016825	RG043 APLICACION DECRETO 160 DE FEBRERO 05 DE 2014 PLIEGO DE NEGOCIACION DEL SINDICATO NACIONAL DE EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACION SINTRAFISGENERAL	Radicado de salida 2-2020-008825 el 10-03-2020 traslado por competencia Fiscalia General de la Nación
	IMPRESA	1-2020-016814	RG035 REMITEN DERECHO DE PETICION DEL SEÑOR GUSTAVO HERNANDEZ VASQUEZ CC 19255229 INFORMACION DEL BONO PENSIONAL	Radicado de salida 2-2020-008033 el 04-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016811	RG035 REMITEN DERECHO DE PETICION DE LA SEÑORA OLGA ISABEL CICUA CC 51705758 RECONOCIMIENTO PERSONERIA JURIDICA MEDIANTE PODER CONFERIDO	Radicado de salida 2-2020-008272 el 05-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016808	RG035 REMITEN DERECHO DE PETICION DE EL SEÑOR LUIS ANTONIO REYES MENDEZ CC 19293418 RECONOCIMIENTO PERSONERIA JURIDICA MEDIANTE PODER CONFERIDO	Radicado de salida 2-2020-008270 el 05-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016803	APLICACION DECRETO 160 DE FEBRERO DE 05 DE 2014 PLIEGO DE SOLICITUDES DE NEGOCIACION SOLECTIVA DE LA ASOCIACION NACIONAL DE TRABAJADORES ESTATALES DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACION ATRAES FGN	Radicado de salida 2-2020-008022 el 04-03-2020 traslado por competencia Fiscalia General de la Nación
	IMPRESA	1-2020-016779	RG029 REMITEN SOLICITUD VALIDACION DE TIEMPOS DE SERVICIO COMO CADETE EN EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COPNFORME LO ESTABLECIDO POR LA SECCION SEGUNDA DEL CONSEJO VALIDA PARA BONO PENSIONAL	Radicado de salida 2-2020-009484 el 13-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016777	RADICACION PLIEGO DE SOLICITUDES SIUNEDIAN FINANZAS PUBLICAS 2020 APROBADO EN LA ASAMBLEA NACIONAL DE DELEGADOS REALIZADA EL 5 Y 6 DE DICIEMBRE DE 2019	Radicado de salida 2-2020-008873 el 10-03-2020 no fue posible visualizar la gestión ya que en el SIED aparece una vez digitado el numero del radicado de entrada aparece que no hay ningún registro relacionado con el dato ingresado
	IMPRESA	1-2020-016739	RG026 REMITEN DERECHO DE PETICION DEL SEÑOR MARCO TULIO PECHA QUIMBAYA CC 11330566 SOLCITUD INDEMNIZACION DE APORTES REALIZADOS EN PENSIONES	Radicado de salida 2-2020-007746 el 03-03-2020 traslado por competencia Min comercio Industria y Turismo
	IMPRESA	1-2020-016737	DERECHO DE PETICION AL DECRETO 2112 DEL 24 DE NOVIEMBRE DE 2019 PRESENTADO POR NATALIA ROCIO ORTEGON CORTAZAR CC 1018496351	Radicado de salida 2-2020-008512 el 06-03-2020 traslado Min, comercio Industria y Turismo y Traslado a las DIAN
PETICIÓN DOCUMENTOS	MAIL	1-2020-041838	RESOLUCION 1129 DEL 20 DE MAYO DE 2020	Radicado de salida 2-2020-020791 el 21-05-2020
	MAIL	1-2020-040714	SOLICITUD DOCUMENTO CONFIS METRO DE LA 80	Radicado de salida 2-2020-021742 el 28-05-2020
	MAIL	1-2020-039438	SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE ESTAR AL DIA EN LA BASE DE DATOS	Radicado de salida 2-2020-020535 el 20-05-2020
	MAIL	1-2020-039162	SOLICITUD DE COPIA DE RESOLUCIONES - ASIGNACION DE RECURSOS	Radicado de salida 2-2020-020617 el 21-05-2020
	MAIL	1-2020-038684	REMISION OFICIOS CUENTAS INEMBARGABLES	Radicado de salida 2-2020-021603 el 28-05-2020
	MAIL	1-2020-038666	USUARIO PARA EL INGRESO A LA SEDE ELECTRONICA PARA REGISTRO DE EMPRESTITO	Radicado de salida 2-2020-019443 el 14-05-2020
	MAIL	1-2020-038030	SOLICITUD CONSIGNACIONES REALIZADAS AL BANCO POPULAR INGRESARON AL TESORO NACIONAL	Radicado de salida 2-2020-018274 el 11-05-2020
	MAIL	1-2020-037716	SOLICITUD DE INFORMACION RADICADO 221638-2020	Radicado de salida 2-2020-021558 el 27-05-2020 traslado Fondo de pasivos
	MAIL	1-2020-035107	SOLICITUD COPIA RESOLUCION 3820 DEL 17-10-2019	Radicado de salida 2-2020-017631 el 06-05-2020
	MAIL	1-2020-033781	SOLICITUD CERTIFICADO DE RETENCION EN LA FUENTE	Radicado de salida 2-2020-018054 el 08-05-2020
	MAIL	1-2020-033270	SOLICITUD CERTIFICACION ACCESO RECURSOS FONPET	Radicado de salida 2-2020-016382 el 29-04-2020
	MAIL	1-2020-029904	SOLICITUD COPIA RESOLUCIONES N.º 007 Y 008 DE 18 DE FEBRERO DE 2020 E INFORMACIÓN DE ENTIDADES SUJETAS A COBRO TARIFA FISCAL NO INCLUIDAS EN LA RESOLUCIÓN N.º 0038 DE 5 DE DICIEMBRE 2019	Radicado de salida 2-2020-019868 el 18-05-2020
	MAIL	1-2020-029351	SOLICITUD CERTIFICACION INEMBARGABILIDAD RECURSOS FONPET	Radicado de salida 2-2020-020851 el 21-05-2020
	MAIL	1-2020-028469	SOLICITUD EXPOSICIÓN DE MOTIVOS PROYECTO DE DECRETO GRUPO BICENTENARIO	Radicado de salida 2-2020-015280 el 23-04-2020
	MAIL	1-2020-027190	SOLICITUD COPIA OFICIO 2-2020-016742	Radicado de salida 2-2020-020307 el 20-05-2020
	MAIL	1-2020-026737	SOLICITUD LUIS ALBERTO OLIVERO PARDO	Radicado de salida 2-2020-013649 el 15-04-2020



TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	MAIL	1-2020-026294	SOLICITUD COPIA CONCEPTO 2-2020-001493	Radicado de salida 2-2020-013461 el 13-04-2020
	MAIL	1-2020-026280	SOLICITUD COPIA RESOLUCIONES DESAHORRO FONPET	Radicado de salida 2-2020-014782 el 21-04-2020
	MAIL	1-2020-025304	SOLICITUD ACCESO RESOLUCIÓN 2395 DE 2015	Radicado de salida 2-2020-012788 el 07-04-2020
	MAIL	1-2020-023351	SOLICITUD CERTIFICACIÓN BANCARIA CUENTA TESORO NACIONAL	Radicado de salida 2-2020-021653 el 28-05-2020
	MAIL	1-2020-021888	SOLICITUD CERTIFICACION CONSIGNACION EDUARDO ANDRÉS ROJAS PARDO	Radicado de salida 2-2020-016772 el 04-05-2020
	MAIL	1-2020-021072	SOLICITUD COPIA OFICIO CUBRIMIENTO DEL PASIVO PENSIONAL Y USO DE LOS RECURSOS DEL FONPET	Radicado de salida 2-2020-010770 el 26-03-2020
	MAIL	1-2020-020908	SOLICITUD ACCESO COPIA 2-2018-016742 LEY 550 BARRANQUILLA	Radicado de salida 2-2020-011470 el 30-03-2020
	MAIL	1-2020-018770	SOLICITUD DE LOS FUNDAMENTOS DEL DECRETO 624 DE 1989 RESPECTO A LOS ARTICULOS 254 Y 259	Radicado de salida 2-2020-011687 el 31-03-2020
	MAIL	1-2020-013253	SOLICITUD INFORMACION PAGO CON RECURSOS FONPET ALCALDIA FOMEQUE	Radicado de salida 2-2020-012197 el 03-04-2020
	MAIL	1-2020-013102	SOLICITUD COPIA DE RESOLUCION FONPET	Radicado de salida 2-2020-012191 el 03-04-2020
	MAIL	1-2020-011467	PERMITO SOLICITAR COPIA DE LA RESOLUCION POR LA CUAL SE TRANSFIERE LOS RECURSOS DEL DESAHORRO FONPET	Radicado de salida 2-2020-007345 el 28-02-2020
	MAIL	1-2020-011217	SOLICITUD COPIA DEL DOCUMENTO ANEXO DEL DECRETO NO. 2411 DE DICIEMBRE 30 DE 2019	Radicado de salida 2-2020-006443 el 24-02-2020
	MAIL	1-2020-010434	SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE CONSIGNACIÓN PRF 2016-00677 DTN	Radicado de salida 2-2020-007692 el 02-03-2020
	MAIL	1-2020-010407	RADICADO ENTRADA 1-2020-005958 NO. EXPEDIENTE 901/2020/RPQRSD SOLICITUD CERTIFICACIÓN LABORAL RADICADO N° 1-2020-005958 SEÑORA MARIA ALEJANDRA GUTIÉRREZ CAMACHO	Radicado de salida 2-2020-005910 el 19-02-2020
	IMPRESA	1-2020-018147	DERECHO DE PETICION DE MARGOTH DEL CARMEN COHEN CC 22394761 SOLICITUD CERTIFICACION PARA BONO PENSIONAL EN FORMATOS 1 2 Y 3B O EN FORMATO CETIL	Radicado de salida 2-2020-009473 el 13-03-2020 traslado por competencia DIAN
	IMPRESA	1-2020-017552	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE SEMANAS COTIZADAS POR TIEMPO LABORADO EN CONCASA DE HERNAN RIOS GOMEZ CC 10172539	Radicado de salida 2-2020-009768 el 16-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016395	RG047 SOLICITUD CERTIFICACION DE ESTAR AL DIA EN LA BD SOGRE DE DATOS	Radicado de salida 2-2020-007998 el 04-03-2020
	IMPRESA	1-2020-015431	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL VALOR ACUMULADO DEL BONO PENSIONAL DEL SEÑOR RAMIRO RAFAEL GOMEZ ROMERO	Radicado de salida 2-2020-009804 el 16-03-2020
	IMPRESA	1-2020-015061	SOLICITUD DE ORIENTACION DE PSFF EN TRAMITE DENTRO DE LA ACTUALIZACION PTRRMR DEL DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA	Radicado de salida 2-2020-008647 el 09-03-2020
	IMPRESA	1-2020-014831	SOLICITUD DE COPIA DE TARJETAS KARDEX DE LOS EXFUNCIONARIOS ROSANA DAZA OBREDOR CC 40915871 Y SOLGA CECILIA IGUARAN LOAIZA CC 40916665	Radicado de salida 2-2020-008779 el 09-03-2020
	IMPRESA	1-2020-012657	RG003 SOLICITUD DE EXPEDICION DE CERTIFICADO POR EL TIEMPO LABORADO EN INRAVISION EL SEÑOR CARLOS ELADIO AGUIRRE GAMEZ	Radicado de salida 2-2020-006371 el 24-02-2020 traslado Min. Tecnología de la Información
	IMPRESA	1-2020-012400	RG065 RECLAMACION ADMINISTRATIVA DE INFORMACION DE SEMANAS COTIZADAS DE LA SEÑORA SOCORRO MARICEL APRAEZ CAICEDO CC 27307812	Radicado de salida 2-2020-007289 el 27-02-2020
	IMPRESA	1-2020-012297	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE CONSTANCIA DE LOS RECURSOS MANEJADOS EN LAS CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTES DEL MUNICIPIO DE SIBUNDOY	Radicado de salida 2-2020-007513 el 02-03-2020
	IMPRESA	1-2020-012291	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ADICION DE PRESUPUESTO PARA PAGO DE PRIMA DEL ARTICULO 14 LEY 4 DE 1992 JUECES DE LA REPUBLICA	Radicado de salida 2-2020-009528 el 13-03-2020
	IMPRESA	1-2020-011672	RG038 SOLICITUD DE CERTIFICADO DE LAS CONSIGNACIONES RELACIONADAS	Radicado de salida 2-2020-006508 el 09-03-2020
	IMPRESA	1-2020-011563	RG007-SOLICITUD DE CERTIFICADO DE LOS MONTOS QUE SE DEBEN DISTRIBUIR A 6 UNIVERSIDADES DE LOS 370.947.807 APROPIADOS EN EL RUBRO A 03 04 03 006 DEL MINISTERIO DE EDUCACION	Radicado de salida 2-2020-008696 el 09-03-2020
	IMPRESA	1-2020-008919	SOLICITUD DE LA SEÑORA MAYERLY PATRICIA FIERRO MURCIA CC 36347417 COPIA DE TODO EL PROGRMA DE SANEAMIENTO FISCAL Y FINANCIERO	Radicado de salida 2-2020-005630 el 18-02-2020
	IMPRESA	1-2020-007170	REFERENCIA E-2019-531786 DE FECHA AUTO 31 DE OCTUBRE 2019	Radicado de salida 2-2020-003626 el 04-02-2020 traslado por competencia Procuraduría

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	12 de 28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	IMPRESA	1-2020-007014	RG011 DERECHO DE PETICIÓN DE ROSALBA YAMILE DIQAZ BELTRAN CC 211887731 SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN SUSTITUTIVA	Radicado de salida 2-2020-006199 el 21-02-2020
	IMPRESA	1-2020-006644	RG003 CUMPLIMIENTO FALO JUDICIAL SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO INTEGRAL POR EL JUEZ DE PRIMERA INSTANCIA Y CONFIRMADO POR EL TRIBUNAL SUPERIOR DE BOGOTA LIQUIDACIÓN Y REDIMIR EL BONO PENSIONAL A ORDENES DEL FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR	Radicado de salida 2-2020-018227 el 11-05-2020 Oficio sin contenido (vacío)
	IMPRESA	1-2020-006329	RG021-DERECHO DE PETICIÓN DEL SEÑOR CARLOS EDUARDO VILLAMIZAR MARTIN Y OTROS SOLITUD DE ATENDER EN FORMA FAVORABLE Y DENTRO DEL TERMINO LEGAL EN OBRER COPIAS RELACIONADAS EN EL OFICIO	Radicado de salida 2-2020-007421 el 28-02-2020
	IMPRESA	1-2020-006149	RG065-SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE LOS TIEMPOS LABORALES EN EL PERIODO MENCIONADA EN EL OFICIO DEL SEÑOR JOSÉ ANTONIO CORREA BLANCO CC 19298366	Radicado de salida 2-2020-003801 el 05-02-2020
	IMPRESA	1-2020-006079	RG047-SOLICITUD DE UNA COPIA ORIGINAL DE LA RESOLUCIÓN N° 0005800 DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE	Radicado de salida 2-2020-003796 el 05-02-2020
	IMPRESA	1-2020-006078	DERECHO DE PETICIÓN DE NATALIA VALENCIA CASTAÑO APODERADA DE LA SEÑORA LIDA MARIA SANCHEZ SOLICITUD DE PAGO DE BONO PENSIONAL	Radicado de salida 2-2020-003778 el 04-02-2020
	IMPRESA	1-2020-005514	DERECHO DE PETICIÓN DE LA SEÑORA GLORIA YOLANDA BARRETO SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN DE LOS APORTES DE PENSIÓN DEL SEÑOR MANUEL ANTONIO CAICEDO	Radicado de salida 2-2020-003294 el 31-01-2020
	IMPRESA	1-2020-005402	RG001 DERECHO DE PETICIÓN DE PEDRO ANTONIO ROJAS BARRERA SOLICITUD DE ORDENAR A QUIEN CORRESPONDA LA CANCELACIÓN DE LOS EMOLUMENTOS A CAUSA DE LAS SEMANAS COTIZADAS	Radicado de salida 2-2020-005517 el 17-02-2020
	IMPRESA	1-2020-004853	RG065 DERECHO DE PETICIÓN DE AMPARO STELLA PINZON DE CONTRERAS SOLICITUD DE INGRESO A LOS APLICATIVOS CORRESPONDIENTES PARA EL FONDO DE PENSIONES PORVENIR	Radicado de salida 2-2020-004864 el 11-02-2020
	IMPRESA	1-2020-002705	RG016 DERECHO DE PETICIÓN DEL SEÑOR DEVIER CASTRO LARA SOLICITUD DE EXPEDICIÓN DE BONOS PENSIONALES A LOS MANDATOS REFERIDOS	Radicado de salida 2-2020-002088 el 23-01-2020 traslado por competencia COLFONDOS SA
	IMPRESA	1-2020-002503	RG051- REMITEN SOLICITUD CERTIFICADOS DE FACTORES SALARIALES AÑOS 1961 AL AÑO 1992	Radicado de salida 2-2020-002973 el 29-01-2020 traslado por competencia DIAN
	IMPRESA	1-2020-002380	RG026 ACTO ADMINISTRATIVO DE RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS DE OTRAS ENTIDADES DEL SEÑOR LUIS FERNANDO CUELLAR VARGAS	Radicado de salida 2-2020-001959 el 22-01-2020 traslado por competencia COLPENSIONES
	IMPRESA	1-2020-001845	RG068 - REMITEN SOLICITUD REVISIÓN BONO PENSIONAL TIPO A MODALIDAD 2 VERSIÓN 1 A MI FAVOR.	Radicado de salida 2-2020-001932 el 22-01-2020
	IMPRESA	1-2020-001429	RG049 DERECHO DE PETICIÓN DE MARIA CRISTINA VIVAS MATEUS SOLICITUD DE EXPEDICIÓN CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO Y FACTORES SALARIALES EN EL FORMATO CETIL	Radicado de salida 2-2020-001728 el 20-01-2020
	IMPRESA	1-2020-001277	REMITEN DERECHO DE PETICIÓN ART 23 - CASO DE JENNY PATRICIA LABARRERA ARGUELLO CON C.C 32.658.727.	Radicado de salida 2-2020-001263 el 15-01-2020
	IMPRESA	1-2020-000443	RG004- REMITEN DERECHO DE PETICIÓN DEL SEÑOR CARLOS ARTURO ROJAS RINCON - CERTIFICACIÓN DE TIEMPOS LABORALES SECTOR PUBLICO	Radicado de salida 2-2020-000914 el 13-01-2020
PETICIÓN CONSULTA	CHAT	1-2020-021867	SOLICITUD DE INFORMACION CONSULTA SOBRE COMO ES EL MANEJO DE LA ELABORACION DEL PRESUPUESTO PARA UNA EICE EN CUANTO AL IVA DESCONTABLE Y SU EJECUCION	Radicado de salida 2-2020-010407 el 19-03-2020
	CHAT	1-2020-017767	SOLICITUD CONSULTA PRESUPUESTAL	Radicado de salida 2-2020-009308 el 12-03-2020
	CHAT	1-2020-007472	CONSULTA APLICACIÓN DEL DECRETO 941 DE 2002 Y DEL DECRETO 810 DE 1998.	Radicado de salida 2-2020-004680 el 10-02-2020
	CHAT	1-2020-003279	CONSULTA SOBRE COBRO DE LICENCIAS URBANISTICAS	Radicado de salida 2-2020-002967 el 29-01-2020
	CHAT	1-2020-000922	SOLICITUD CONCEPTO COBRO DE ESTAMPILLA.	Radicado de salida 2-2020-001480 el 17-01-2020
	MAIL	1-2020-055552	CONSULTA DECRETO 678 DE 2020 ART 7	Radicado de salida 2-2020-032127 el 16-07-2020
	MAIL	1-2020-055474	CONSULTA APLICACIÓN DESCUENTO SOBRETASA AMBIENTAL Y SOBRETASA BOMBERIL- DECRETO LEGISLATIVO 678 DE 2020, ARTÍCULO 7°	Radicado de salida No. 2-2020-029447 revisión de los oficios a Secretaría de Hacienda del municipio de Tello, Federación Nacional de Departamentos y Oficina de Impuestos del municipio la Ceja del Tambo 2-2020-027507, 022286, 021630 el 03-07-2020



Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
Fecha:	25/07/2019
Versión:	3
Página:	13 de 28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	MAIL	1-2020-055172	TRASLADO CONSULTA TRAMITE PAGO VIGENCIA EXPIRADA	Radicado de salida 2-2020-028863 el 02-07-2020
	MAIL	1-2020-055116	CONSULTA DECRETO 678 DE 2020 ART 7	Radicado de salida 2-2020-029444 el 03-07-2020
	MAIL	1-2020-055102	TRASLADO SOLICITUD ACLARACIÓN NORMATIVA EXCEDENTES FINANCIEROS VIGENCIAS FUTURAS	Radicado de salida 2-2020-032884 el 21-07-2020
	MAIL	1-2020-055100	SOLICITUD DE CONCEPTO SOBRE REORIENTACION DE RENTAS DEL MUNICIPIO DE SANTABARBARA SANTANDER	Radicado de salida 2-2020-029689 el 06-07-2020 traslado por competencia al Min Interior
	MAIL	1-2020-055093	DESTINACION ESPECIFICA ESTAMPILLA PRO UNIVERSIDADES EN EL ARTICULO 2 DE LA LEY 1267 DE 2008	Radicado de salida 2-2020-032430 el 17-07-2020
	MAIL	1-2020-054941	CONSULTA EN RELACION A DECRETO 320 DE 2020	Radicado de salida 2-2020-029087 el 02-07-2020 traslado por competencia Municipio de Cepita
	MAIL	1-2020-054706	CONSULTA A LA DAF DECRETO 678 DE 2020	Radicado de salida 2-2020-028724 el 01-07-2020
	MAIL	1-2020-054638	SOLICITUD INFORMACIÓN TEMA DE FUNCIONES DE LA SED PUTUMAYO	Radicado de salida 2-2020-033107 el 22-07-2020 traslado por competencia Min. Educación
	MAIL	1-2020-054382	TRASLADO SOLICITUD CONCEPTO REGISTRO CETIL	Radicado de salida 2-2020-031518 el 14-07-2020
	MAIL	1-2020-054209	SOLICITUD CONCEPTO APLICACIÓN ARTICULO 7 DECRETO 678 DE 2020	Radicado de salida 2-2020-027926 el 26-06-2020
	MAIL	1-2020-054120	CONCEPTO APLICACION ARTICULOS 118 Y 119 DE LA LEY 2010 DE 2019 A LAS RENTAS ADMINISTRADAS POR LA CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL CESAR	Radicado de salida 2-2020-029633 el 06-07-2020
	MAIL	1-2020-054106	CONSULTA PERMISO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS GRAVADOS CON EL IMPUESTO AL CONSUMO SIN TORNAGUÍA	Radicado de salida 2-2020-028414 el 01-07-2020
	MAIL	1-2020-054060	SOLICITUD CONCEPTO APLICACION DEL PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO FORMAL PAEF	Radicado de salida 2-2020-031399 el 13-07-2020 traslado por competencia UGPP
	MAIL	1-2020-053924	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION COPIA DE CONTRATO	Radicado de salida 2-2020-035915 el 04-08-2020
	MAIL	1-2020-053911	SOLICITUD CONCEPTO DECRETO 678 ARTICULOS 6 Y 7	Radicado de salida 2-2020-028378 el 01-07-2020
	MAIL	1-2020-053846	SOLICITUD CONCEPTO DE SOBRETASA AMBIENTAL	Radicado de salida 2-2020-028381 el 01-07-2020
	MAIL	1-2020-053780	CONSULTA APLICACION DEL DECRETO 678 DE 2020	Radicado de salida 2-2020-032454 el 17-07-2020
	MAIL	1-2020-053525	CONSULTA APLICABILIDAD ART 7 DECRETO 678 DE 2020 EN IMPUESTO DE REGISTRO Y CORRECCIONES POR DECLARACIÓN DEL IMPUESTO VEHÍCULAR	Radicado de salida 2-2020-027798 el 26-06-2020
	MAIL	1-2020-053483	ACLARACION APLICACION DECRETO 678 Y PRESCRIPCION	Radicado de salida 2-2020-027945 el 26-06-2020
	MAIL	1-2020-053477	SOLICITUD DE CONCEPTO ARTICULO 6 Y 7 DECRETO 678 DE 2020	Radicado de salida 2-2020-027860 el 26-06-2020
	MAIL	1-2020-053475	CONSULTA PAGO ART. 17 LEY 549 DE 1999	Radicado de salida 2-2020-033461 el 23-07-2020
	MAIL	1-2020-053438	CONSULTA APLICACION DEL DECRETO 678 DE 2020	Radicado de salida 2-2020-027880 el 26-06-2020
	MAIL	1-2020-053430	CONSULTA ES VIABLE QUE EL MUNICIPIO DE LA VIRGINIA PAGUE LA INDEMNIZACION SUSTITUTIVA DE PENSION DE VEJEZ CON LOS RECURSOS QUE HA VENDIDO RECAUDANDO POR CONCEPTO DE CUOTAS PARTES PENSIONALES	Radicado de salida 2-2020-037242 el 10-08-2020
	IMPRESA	1-2020-016711	SOLICITUD DE CONCEPTO REFERENTE A FACULTAD DE COBRO PERSUASIVO Y JURISDICCION COACTIVA FRENTE A LAS TASAS MULTAS Y DEMAS CREDITOS	Radicado de salida 2-2020-007748 el 03-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016464	SOLICITUD CONCEPTO SOBRE TRANSFERENCIA DEL SUPERAVIT DE CUOTAS DE FISCALIZACION CON DESTINO A LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE CASANARE	Radicado de salida 2-2020-007650 el 02-03-2020
	IMPRESA	1-2020-016458	RG060 DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR DEL SEÑOR JOSE VICENTE PERTEZ URBINA CC 5394952 SOLICITUD DE COPIA DE ACTA DE CONCILIACION E INFORMACION SOBRE LOS PARAMETROS QUE EL BANCO CENTRAL HIPOTECARIO TENIA EN CUENTA PARA EL RECONOCIMIENTO DE LAS PENSIONES	Radicado de salida 2-2020-009138 el 11-03-2020
	IMPRESA	1-2020-015415	SOLICITUD CONCEPTO SOBRE UTILIZACION DE LA CUENTA CON CODIGO FUT A141 PARA CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE YUMBO	Radicado de salida 2-2020-008553 el 06-03-2020
	IMPRESA	1-2020-014858	RG051 DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR DE LA SEÑORA CLAUDIA MILENA RIVERA ACUÑA CC 1019112294 SIRVASE INDICAR SI LAS COOPERATIVAS CONSTITUIDAS PARA LA PAZ O QUE EN SU OBJETO CUENTAN CON LA SOLUCION INTEGRAL DE PROBLEMAS Y ATENCION DE POBLACION VULNERABLE	Radicado de salida 2-2020-006931 el 26-02-2020 traslado por competencia DIAN

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	14 de 28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
			OSTENTAN BENEFICIOS O PRERROGATIVAS DE CARACTER ECONOMICO	
IMPRESA		1-2020-014611	CONSULTA MANEJO DE RECURSOS PUBLICOS EN CONVENIOS CELEBRADOS ENTRE EL MUNICIPIO DE ALPUJARRA CON EL FONDO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS	Radicado de salida 2-2020-008995 el 11-03-2020
IMPRESA		1-2020-014164	RM002 SOLICITUD DE CONCEPTO CERVEZA SIN ALCOHOL DENOMINADO AGUILA CERO	Radicado de salida 2-2020-008785 el 10-03-2020
IMPRESA		1-2020-013733	SOLICITUD LEVANTAMIENTO DE MENSAJE DE TRASLAPO PARA EL SEÑOR EDUARDO RAMIREZ GALEANO CON CC 7245762	Radicado de salida 2-2020-008580 el 06-03-2020 traslado por competencia Protección SA
IMPRESA		1-2020-013727	PETICION CONSULTA SOBRE DEVOLUCION DEL PAGO EN EXCEDO DEL IMPUESTO DE REGISTRO	Radicado de salida 2-2020-008082 el 04-03-2020
IMPRESA		1-2020-013633	RG023-SOLICITUD DE CONCEPTO SUJETO PASIVO OBLIGATORIO TRIBUTARIO DEL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Radicado de salida 2-2020-016379 el 29-04-2020
IMPRESA		1-2020-012404	RG068 SEGUIMIENTO A LA CONSULTA REALIZADA EL 21 DE OCTUBRE DEL 2019 RELACIONADO CON LA EXPEDICION DEL DECRETO 957 DE 2018	Radicado de salida 2-2020-006298 el 21-02-2020
IMPRESA		1-2020-011366	RG072 SOLICITUD DE CONCEPTO ALCANCE DEL ARTICULO 74 DE LA LEY 2010 DE 2019 QUE SUSTITUYO EL ART 911 ET EN CONCORDANCIA CON EL ART 907 ET	Radicado de salida 2-2020-013052 el 08-04-2020
IMPRESA		1-2020-011220	SOLICITUD CONCEPTO AUTORIZACION CONTRATOS DE VIGENCIAS FUTURAS DEL SISTEMA GENERAL DE REGALIAS DE LA ALCALDIA DE TAURAMENA	Radicado de salida 2-2020-008842 el 10-03-2020
IMPRESA		1-2020-010821	DERECHO DE PETICION DE LEOPOLDO DE JESUS PACHECO GUZMAN CC 7463959 SOLICITUD ELECTRONICA DE LOS TEMPOS LABORALES EN LOS FORMATOS CETIL	Radicado de salida 2-2020-009782 el 16-03-2020
IMPRESA		1-2020-010675	RG033 SOLICITUD DE CONCEPTO SOBRE RECONOCIMIENTO PRESTACIONAL EN CUANTO A LA AFILIACION Y PAGO DE CESANTIAS CORRESPONDIENTE A DIVERSAS ANUALIDADES	Radicado de salida 2-2020-011612 el 31-03-2020
IMPRESA		1-2020-009971	RG051-SOLICITUD DE INFORMACIÓN LEY 5 DE 1992 PENSIÓN PRESIDENCIA VITALICIA	Radicado de salida 2-2020-004963 el 12-02-2020
IMPRESA		1-2020-008783	CONSULTA SOBRE PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACION DEL ARTICULO 49 DE LA LEY 1955 DE 2019 PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022	Radicado de salida 2-2020-004370 el 07-02-2020 traslado por competencia Departamento Nacional de Planeación
IMPRESA		1-2020-008663	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO N° 632 (BONOS) DEL HOSPITAL DE TAMALAMEQUE	Radicado de salida 2-2020-004871 el 11-02-2020
IMPRESA		1-2020-008648	RG012 SOLICITUD DE CONCEPTO PRESUPUESTAR SOBRE TRASLADO PRESUPUESTAL REALIZADO POR EL UAE	Radicado de salida 2-2020-006420 el 24-02-2020
IMPRESA		1-2020-008382	RG042 SOLICITUD DE CONCEPTO DE COBRO COACTIVO DE CUOTAS PARTES E INTERESES	Radicado de salida 2-2020-010722 el 25-03-2020
IMPRESA		1-2020-007166	RG043 DERECHO DE PETICION PARA ABSOLVEL LA SIGIENTE CONSULTA SOBRE LOS COMBUSTIBLES UTILIZADOS PARA A ACTIVIDAD DE PESCA Y/O CABOTAJE	Radicado de salida 2-2020-004923 el 12-02-2020
IMPRESA		1-2020-006788	RG035 SOLICITUD DE CONCEPTO ELIMINACIÓN DEL IMPUESTO DEL TIMBRE PARA TRAMITES CONSULARES POR COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	Radicado de salida 2-2020-003377 el 03-02-2020 traslado por competencia DIAN
IMPRESA		1-2020-006496	SOLICITUD DE CONCEPTO ACERCA DE LOS APORTES EFECTUADOS A LA EXTINTA CAJA DE PREVISION SOCIAL DE VICHADA	Radicado de salida 2-2020-015154 el 23-04-2020
IMPRESA		1-2020-004819	RG056 SOLICITUD DE CONSULTA SOBRE SI EL GOBIERNO NACIONAL ALGÚN RUBRO ECONÓMICO PARA LA LIGA FEMENINA DE FÚTBOL AÑO 2020. ENTRE OTRAS	Radicado de salida 2-2020-002848 el 29-01-2020 traslado por competencia Min. Deporte
IMPRESA		1-2020-004046	SOLICITUD DE CONCEPTO JURÍDICO SOBRE VIABILIDAD DE ACEPTACIÓN DE UNA SOLICITUD DE AUTO COMPRA DE CREDITO DE TESORERIA POR PARTE DE UN MUNICIPIO DEUDOR.	Radicado de salida 2-2020-005717 el 18-02-2020
IMPRESA		1-2020-004000	SOLICITUD DE CONCEPTO SOBRE APLICACIÓN DE TERMINO DE EXENCIÓN DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO MUNICIPIO DE YOPAL.	Radicado de salida 2-2020-005560 el 17-02-2020
IMPRESA		1-2020-003799	CONSULTA SOBRE TEMAS RELACIONADOS CON EL MANEJO DE OS RECURSOS PÚBLICOS RELACIONADOS EN EL OFICIO	Radicado de salida 2-2020-002678 el 28-01-2020

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	15 de 28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	IMPRESA	1-2020-003727	CONSULTA TRAMITE PARA EL ACCESO AL APLICATIVO CETIL, ATENIENDO A LA INEXISTENCIA DE RECURSOS ECONÓMICOS Y A LA IMPOSIBILIDAD DE REALIZAR PAGOS O TRASLADOS A NOMBRE DE ASISER EN LIQUIDACIÓN.	Radicado de salida 2-2020-002136 el 23-01-2020
	IMPRESA	1-2020-002947	SOLICITUD CONCEPTO RELACIONADA A LA COMPETENCIA DE LAS ADICIONES A PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS DE LAS DETERMINADAS VIGENCIAS.	Radicado de salida 2-2020-001945 el 22-01-2020
	IMPRESA	1-2020-002667	RG007 CONSULTA SOBRE EL IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO - CLASIFICACIÓN DE INGRESOS PERCIBIDOS POR PARTE DE UNA PERSONA NATURAL	Radicado de salida 2-2020-005540 el 17-02-2020

Después de revisadas las 186 peticiones escogidas aleatoriamente en la muestra y registradas durante el primer semestre del 2020, en el Sistema Integrado Electrónico Documental –SIED, se observó que el canal de recepción más utilizado, fue el correo electrónico, de igual manera se procedió a verificar el trámite ejecutado evidenciando que existen debilidades objeto de mejora, así:

- En el radicado 1-2020-016777, con radicado de salida No. 2-2020-008873 del 10-03-2020 no fue posible visualizar la gestión realizada, ya que en el SIED aparece no hay ningún registro relacionado con el dato ingresado una vez digitado el número del radicado de entrada.
- En radicados como, 1-2020-055784, 1-2020-055581, 1-2020-055027, 1-2020-053952, 1-2020-053947, 1-2020-053924, 1-2020-053888, 1-2020-053801, 1-2020-05376, 1-2020-053636, 1-2020-053608, 1-2020-053548, 1-2020-053430, 1-2020-053167, 1-2020-053104, 1-2020-052894, 1-2020-052816, 1-2020-052353, 1-2020-052091, se identificó que su respuesta se dio de manera extemporánea respecto al tiempo de respuesta establecido en la normatividad, se **recomienda** al Grupo de Gestión de Información comunicar esta situación (respuesta extemporánea a las peticiones) a la Alta Dirección, en aras de que se analice un mecanismo para el control a los tiempos de respuesta por parte de las áreas responsables de atender las solicitudes y de ser necesario revisar la importancia de comunicar de estas situaciones a la Oficina Disciplinario Interno, siendo necesario mencionar que esta observación se ha venido detectando en los diferentes informes realizados por la Oficina de Control Interno.

Respecto a ésta recomendación el Grupo de Gestión de la Información indicó mediante correo electrónico del 26 de agosto de 2020: *“Cabe anotar que no se cuenta con la capacidad y competencia para realizar dichas revisiones por parte del Grupo de Gestión de Información.”* Sin embargo la Oficina de Control Interno mantiene la recomendación anteriormente mencionada.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta lo establecido en el Decreto 491 del 2020 del 28 de marzo, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”*, en su artículo 5 estableció los nuevos términos de respuesta, para las entidades públicas, debido a la contingencia sanitaria covid-19, en la siguiente manera: *“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	16 de 28

Es importante mencionar que, de acuerdo con lo preceptuado en la norma, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público cuenta con la Política de Atención al Ciudadano y con el Procedimiento Apo.6.1. Pro.1 Servicio al Ciudadano, el cual en el numeral 5. Términos y Definiciones, establece el significado de las Quejas y Denuncias, entre otros, así:

“Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones...”

...Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.”

3.2.2 Quejas: las siguientes son las quejas revisadas en el SIED por canal de recepción:

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
QUEJAS	IMPRESA	1-2020-004750	DERECHO DE PETICION DE MARIA NELCY RAMIREZ CC 51671042 - QUEJA POR VENCIMIENTO DE TERMINOS EN EL RECONOCIMIENTO Y PAGO DE PENSION DE JUBILACION	Asignado a la OBP y radicado de salida 2-2020-003769 el 4/02/2020
	EMAIL	1-2020-003317	ABUSO EN INCREMENTO DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA VEREDA SAN BERNARDO SASAIMA.	Con Radicado de salida 2-2020-005575 el 17/02/2020
	EMAIL	1-2020-016193	DENUNCIA POR MAL PROCEDIMIENTO EN CONTRATACION EN EL MUNICIPIO DE SANTA ISABEL TOLIMA CON RECURSOS DE OCAD PAZ REGALIAS LICITACIONES 003 DE 2019	Con Radicado de salida 2-2020-008683/ no hay registro relacionado con el dato ingresado
	IMPRESA	1-2020-016427	RG052 SOLICITUD DE PRIORISAR LA PETICION O SE TOMEN CORRECTIVOS NECESARIOS Y BRINDEN UNA RESPUESTA A LAS PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL AREA DE TECNOLOGIA CON LA CONTRATACION CON UN PROVEEDOR POR PARTE DE FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD	Con Radicado de salida 2-2020-008068 traslado DPN
	EMAIL	1-2020-016115	QUEJA POR MAL MANEJO DE LOS RECURSOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO	Con Radicado de salida 2-2020-008183 traslado Alcaldía Municipal
	CHAT	1-2020-015614	QUEJA SOBRE APLICATIVO PAGINA WEB BIBLIOTECA DAF	no es necesario el radicado de salida atención nivel 1
	CHAT	1-2020-015594	QUEJA SOBRE INCONSISTENCIA DE LA PAGINA DE LA BIBLIOTECA DE LA SEDE ELECTRONICA	no es necesario el radicado de salida atención nivel 1
	IMPRESA	1-2020-011659	RECURSO DE QUEJA CONTRA LA RESPUESTA DE RADICADO 2-2020-004712 SUSCRITO POR LILIANA MARIA ALMEYDA GOMEZ GRUPO DE DERECHOS DE PETICION CONSULTAS Y CARTERA SUBDIRECCION JURIDICA	Con Radicado de salida 2-2020-006295 Grupo de Derechos de Peticiones
	TELÉFONO	1-2020-008748	QUEJA FONPET VIA TELEFONICA	Sin radicado de salida / Se evidencia el cierre de estas solicitudes pero no se evidencia la razón o la respuesta dada a la persona, por lo tanto se recomienda para efectos de claridad incluir la razón por lo cual fue cerrada, aun siendo una solicitud atendida por el nivel 1 ya sea chat o presencial o telefónica.
	TELÉFONO	1-2020-008687	QUEJA ANTE EL FONPET	
	EMAIL	1-2020-025131	QUEJA INTERPUESTA POR EL SEÑOR LUIS ORLANDO RAMIREZ VEGA EN CONTRA DEL MINISTERIO DE HACIENDA SUBSIDIOS ADULTO MAYOR A CAUSA DEL COVID 19	Sin radicado de salida / radicado de respuesta consultado en el SIED 2-2020-12598 traslado Procuraduría, No se enlace o no se relaciona el radicado de entrada



TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	IMPRESA	1-2020-022699	RM001 QUEJA O RECLAMOS TRASLADO POR COMPETENCIA RADICADO 2020040082-000-000DE LA SEÑORA MIREYA PINZON ORIGUA EN RELACION CON EL TRAMITE DEL BONO PENSIONAL	Sin radicado de salida / NO se evidencia la respuesta dada por la OBP a la solicitud
	EMAIL	1-2020-022666	PETICION Y QUEJA CREDITO CON BANCOLDEX	Con Radicado de salida 2-2020-010648 el 24/03/2020 traslado Superintendencia Financiera
	IMPRESA	1-2020-022596	RG003 QUEJA FORMAL POR DESCONOCIMIENTO EL ESTADO SOCIAL DE DERECHO DE PARTE DE COLPENSIONES DEL SEÑOR SILVIO GUICON GARCIA CC 9652968	Sin radicado de salida/se evidencia por el SIED la respuesta por la OBP radicado de salida 2-2020-022596
	EMAIL	1-2020-022050	QUEJA RESPECTO A TRÁMITE PENSIONAL	Sin radicado de salida/ se evidencia en el SIED el oficio de respuesta dada al usuario sin embargo no relaciona el radicado de entrada
	TELÉFONO	1-2020-019817	ESTABLECE UNA QUEJA PORQUE NO SE HA BRINDADO RESPUESTA AL RADICADO 1-2020-008754	con Radicado de salida 2-2020-009142 el 11/03/2020 Sub. Jurídico
	TELÉFONO	1-2020-019814	CREDITO CON ICETEX LARGO PLAZO	con Radicado de salida 2-2020-009455 el 13/03/2020 traslado Min. Educación y ICETEX
	IMPRESA	1-2020-019648	RG027 RECLAMACION ADMINISTRATIVA LA EXPEDICION DEL BONO PENSIONAL A FAVOR DE LA SEÑORA MARTHA ISABEL CUESTA ALFONSO CC 23606299	con Radicado de salida 2-2020-010818 el 26/03/2020
	EMAIL	1-2020-019101	QUEJA POR MAL MANEJO DE LOS RECURSOS POR PARTE DE LA ADMINISTRACION SALIENTE DE LOS RECURSOS DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE SAN SEBASTIAN DE BUENAVISTA DEPARTAMENTO DE MAGDALENA	con Radicado de salida 2-2020-008808 el 10-03-2020 Alcaldía Municipal y Procuraduría
	IMPRESA	1-2020-018854	RECLAMACION ADMINISTRATIVA AGOTAMIENTO DE VIA GUBERNATIVA DE RECLAMO E INTERRUPCION DE PRESCRIPCION DE DERECHO CIERTO E IRRENUNCIABLE DE UN EX TRABAJADOR DE ECOPETROL SA	Con Radicado de salida 2-2020-009153 el 11/03/2020 traslado ECOPETROL
	TELÉFONO	1-2020-018068	QUEJA POR PARTE DE LA SEÑORA YESENIA MARIA ROJAS GARCIA EN CONTRA DE LA FUNCIONARIA NATALIA DEL PILAR COTA VERON	Sin radicado de salida/ no se identifica la razón por la cual fue cerrada dicha solicitud atendida por el nivel 1.
	IMPRESA	1-2020-017465	REMIISON POR COMPETENCIA LAS ACTUACIONES ADELANTADAS MEDIANTE EL RADICADO E-2019-417037 DE LA PROCURADURIA PRIMERA DISTRITAL DE BOGOTA	con Radicado de salida 2-2020-008513 el 06-03-2020 traslado Procuraduría distrital
	IMPRESA	1-2020-017383	SOLICITUD DE INFORMACION DE RUBEN CUSPOCA EN RALACION A LA NEGOCIACION EN LA CONVENCION DEL SINDICATO DE SINTRAELECOL DONDE LE CAMBIAN LAS CONDICIONES LABORALES A LOS EMPELADOS	Sin radicado de salida/ no se evidencia la gestión respuesta en el SIED
	EMAIL	1-2020-034745	QUEJA SOLICITUD INTERPUESTA POR LA SEÑORA CLAUDIA PATRICIA DEL ROSARIO MUÑOZ CALDERON	Sin radicado de salida / se evidencio la respuesta en el SIED radicado 2-2020-028875
	EMAIL	1-2020-033388	QUEJA SOLICITUD CERTIFICACION REGIMEN PRIMA MEDIA	con Radicado de salida 2-2020-016273 el 29-04-2020 sin embargo en el registro no relaciona el radicado de entrada
	EMAIL	1-2020-032249	EL SEÑOR OSCAR GAITAN LOZANO CC 79271535 INTERPONE UNA QUEJA POR QUE AL COMUNICARSE CON LAS ENTIDADES BANCARIAS EN NINGUNA APARECE EL PAGO DEL BONO SOLIDARIO A PESAR DE QUE ANTES QUE LA PAGINA DEJARA DE FUNCIONAR EL HOGAR APARECIA COMO BENEFICIARIO	Con Radicado de salida 2-2020-018652 el 12-05-2020

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	18 de 28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	EMAIL	1-2020-031583	QUEJA SOLICITUD	Con Radicado de salida 2-2020-018507 el 11/05/2020
	EMAIL	1-2020-030585	QUEJA CONTRA CETIL	Con Radicado de salida 2-2020-015414 el 24-04-2020
	EMAIL	1-2020-030375	REPORTE ANOMALIA ASOCIADA Y CLIENTE BANCOOMEVA	Con Radicado de salida 2-2020-017600 el 6/05/2020
	EMAIL	1-2020-030074	QUEJA POR MORA EN ASIGNAR USUARIO Y CONTRASEÑA PARA ACCEDER AL APLICATIVO CETIL INTERESADO SEÑOR LUIS REINALDO RINCON ARIAS	Con Radicado de salida 2-2020-014912 el 22/04/2020
	EMAIL	1-2020-029204	QUEJA INGRESO SOLIDARIO	Con Radicado de salida 2-2020-016892 el 4/05/2020 traslado Super. Financiera
	FAX	1-2020-026716	QUEJA INTERPUESTA POR EL SEÑOR JOHN ALEXANDER ROMERO RONCANCIO	Con Radicado de salida 2-2020-014473 el 20/04/2020 traslado DIAN
	EMAIL	1-2020-026622	QUEJA POR NO RESPUESTA TRAMITE PENSIONAL	con Radicado de salida 2-2020-012736 7/04/2020 OBP
	EMAIL	1-2020-026500	QUEJA	Con Radicado de salida 2-2020-014080 el 17-04-2020 Derechos de Petición
	EMAIL	1-2020-025972	QUEJA EN CUANTO ALIVIO DE CUOTAS NO ESTAN SIENDO APLICADOS DEL UN 100 POR CIENTO YA QUE EL BANCO BBVA LES INFORMAR QUE LOS CREDITOS QUE SEAN POR LIBRANZA NO PODRA GOZAR DE ESTE BENEFICIO	Con Radicado de salida 2-2020-013744 el 15/04/2020 traslado Super. Financiera
	EMAIL	1-2020-044784	QUEJA POR EL DESPRENDIBLE DEL PAGO DE LA PENSION	Con Radicado de salida 2-2020-024923 el 10-06-2020 traslado Fiduprevisora S.A
	EMAIL	1-2020-043296	QUEJA LABORAL	Con Radicado de salida 2-2020-024255 el 08-06-2020 traslado Min. transporte
	EMAIL	1-2020-042534	REVISAR LAS SOLICITUDES DE BENEFICIO A NOMINA A LAS EMPRESAS	Con Radicado de salida 2-2020-023889 el 05-06-2020
	EMAIL	1-2020-042122	DERECHO DE PETICION QUEJA POR MALA CONDUCTA DE AGENTE ESPECIAL	Con Radicado de salida 2-2020-024250 el 08-06-2020 traslado Super. Economía Solidaria
	EMAIL	1-2020-041525	QUEJA POR COBRO DE CLAUSULA ACELERATORIA BANCO DE OCCIDENTE	con Radicado de salida 2-2020-022769 el 02-06-2020 traslado Super. Financiera
	EMAIL	1-2020-040203	QUEJA DEVOLUCIÓN SALDO A FAVOR RENTA A LA DIAN	Con Radicado de salida 2-2020-021968 el 29-05-2020
	EMAIL	1-2020-038401	QUEJA POR NO APLICACION LEY DE GRACIA	Con Radicado de salida 2-2020-021235 el 26-05-2020 Super Financiera
	EMAIL	1-2020-037348	QUEJA EN CONTRA DE LAS ENTIDADES BANCARIAS POR PARTE DEL SEÑOR ORLANDO MACHADO ATEHORTUA	Con Radicado de salida 2-2020-020774 el 21-05-2020 traslado Sistema de ingeniería y consultoría
	EMAIL	1-2020-037026	QUEJA POR COBRO DE ITEM 00004037 DESEMPLEO	Con Radicado de salida 2-2020-020570 el 20-05-2020 traslado Super. Financiera
	EMAIL	1-2020-035859	ACREDITACION DE BONO PENSIONAL Y PAGA DE MESADA PENSIONAL POR PARTE DE COLFONDOS FELIX JOAQUIN DUEÑAS NIÑO CC 91233308	Con Radicado de salida 2-2020-020684 el 21-05-2020 oficio sin contenido de respuesta .
	EMAIL	1-2020-055546	QUEJA POR INAPLICACIÓN DEL DECRETO 678 DE 2020, ARTÍCULO 7, BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS DE IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO Y MULTAS VARIAS	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-028899
	EMAIL	1-2020-055492	ABUSO DEL BANCO BBVA Y CAMBIO DE CONDICIONES OFERTADAS Y ACEPTADAS	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-031996 grupo derechos de petición
	EMAIL	1-2020-055459	RECURSO DE QUEJA EN CONTRA DEL AUTO ADP 002963 DEL 10 DE JUNIO DE 2020. RADICADO No. SOP202001015237.	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-032516 grupo derechos de petición
	EMAIL	1-2020-055198	QUEJA SOBRE INGRESO SOLIDARIO	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-032856 grupo derechos de petición
	EMAIL	1-2020-055014	Solicitud de información queja por inconformidad cobro impuesto de vehículo interesada señora Sharon Miranda Vargas	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-031935 grupo derechos de petición

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	19 de 28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	EMAIL	1-2020-054384	Denuncia y queja interpuesta por la señora Rosa Soledad Angel	Se evidencia Respuesta correo electrónico radicado numero 2-2020-030010
	EMAIL	1-2020-054182	DERECHO DE PETICION ARTICULO 23 CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA QUEJA	con Radicado de salida 2-2020-027903 el 26-06-2020 traslado Banco de Bogotá
	EMAIL	1-2020-054133	TRASLADO SOLICITUD INVESTIGACION FUNCIONARIOS SOLEDAD ATLANTICO	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-031437 traslado Alcaldía municipal
	EMAIL	1-2020-054054	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DEL INGRESO SOLIDARIO	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-031462 traslado DPS
	EMAIL	1-2020-053435	QUEJA POR VALOR RECIBIDO INGRESO SOLIDARIO	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-030770 traslado DPS
	EMAIL	1-2020-053371	TRASLADO QUEJA PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEO FORMAL PAEF	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-030467 traslado UGPP
	EMAIL	1-2020-053051	Solicitud de información inconformidad con reporte a centrales de riesgo interpuesto por el señor Jaider Andrey Valenzuela Barrera	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta al interesado en el SIED radicado 2-2020-030414
	EMAIL	1-2020-053011	SOLICITUD SUBSIDIO A LA NOMINA Y QUEJA ENTIDAD BANCARIA	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-030186 traslado UGPP
	EMAIL	1-2020-052961	REENVIO DE QUEJA ANTE LA DIAN	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-030151 traslado contraloría y DIAN
	EMAIL	1-2020-051392	INCONFORMIDAD CON RESPUESTA DE PERDIDA DEL SUBSIDIO	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-029296 traslado FNH
	EMAIL	1-2020-050899	QUEJA SOBRE LOS RECURSOS PDET MUNICIPIO DE PUEBLO BELLO CESAR	Sin radicado de salida / se evidencia la respuesta en el SIED radicado 2-2020-029131 DNP OCAD PAZ
	EMAIL	1-2020-050832	QUEJA SOLICITUD INMEDIATA RETENCIONES ASOCELTA	Sin radicado de salida / no se evidencia respuesta o gestión
	EMAIL	1-2020-050772	SOLICITUD DE INFORMACION QUEJA PROGRAMA INGRESO SOLIDARIO INTERESADO SEÑORA NOELLIS MINA REINOSA	Con Radicado de salida 2-2020-028618 el 01-07-2020 traslado por competencia al DNP
	EMAIL	1-2020-050727	QUEJA PAGO DE INTERESES MORATORIOS	Con Radicado de salida 2-2020-028552 el 01-07-2020 traslado por competencia la UGPP
	EMAIL	1-2020-050592	QUEJA SOLICITUD INMEDIATA RETENCIONES ASOCELTA	con Radicado de salida 2-2020-028212 el 30-06-2020 traslado DIAN
	EMAIL	1-2020-049438	SOLICITUD Y QUEJA RECTIFICACIÓN INMEDIATA	con Radicado de salida 2-2020-027362 el 24-06-2020 traslado Super. Financiera
	EMAIL	1-2020-048894	QUEJA INTERPUESTA POR LE SEÑOR JORGE EDUARDO URIBE HOLGUIN SUSCRIPCION DIARIO PORTAFOLIO	Con Radicado de salida 2-2020-027017 el 23-06-2020 traslado casa editorial el tiempo
	EMAIL	1-2020-048394	QUEJA Y DERECHO DE PETICIÓN POR FALTA DE RTA DE FONDO	Con Radicado de salida 2-2020-027080 el 23-06-2020
	EMAIL	1-2020-047398	QUEJA DENUNCIA SUPER INTENDENCIA DE SALUD	Con Radicado de salida 2-2020-026372 el 18-06-2020 traslado Gobernación del atlántico
	EMAIL	1-2020-046562	OFI20-00107980 IDM SOLICITUD DE INTERVENCION ANTE ENTIDAD PUBLICA	Con Radicado de salida 2-2020-026032 el 17-06-2020
	EMAIL	1-2020-045961	QUEJA PROCURADURIA JOSE AVELINO PALACIOS	Con Radicado de salida 2-2020-024937 el 10-06-2020 traslado procuraduría
	EMAIL	1-2020-045904	ANUNCIO FORMAL DE INICIO DE RECLAMACION DE DERECHOS LABORALES POR DETERMINAR A CARGO DE FONPET	Con Radicado de salida 2-2020-028695 el 01-07-2020

Después de revisadas las 72 quejas registradas durante el primer semestre del 2020, en el Sistema Integrado Electrónico Documental –SIED, se observó que el canal de recepción más utilizado, fue el Mail, esto se debe a la contingencia sanitaria actual covid-19, y a lo decretado por el Gobierno Nacional donde estableció en el Decreto 491 del 2020 del 28 de marzo *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de*

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	20 de 28

Emergencia Económica”, de igual manera se procedió a verificar el trámite ejecutado evidenciando que existen debilidades objeto de mejora, así:

- Radicados como 1-2020-008748, 1-2020-008687, Sin radicado de salida / Se evidenció el cierre de estas solicitudes, pero no se evidenció la razón o la respuesta dada al interesado, por lo tanto, se **recomienda** a las áreas encargadas de dar trámite, para efectos de claridad, incluir la razón por lo cual fue cerrada, aun siendo una solicitud atendida por el nivel 1, ya sea chat, presencial o telefónica.
- Radicados como 1-2020-025131, 1-2020-022050, 1-2020-033388, una vez consultado en el SIED se evidenció el radicado de respuesta, sin embargo, No se relaciona el radicado de entrada en los registros suministrados por el Grupo Gestión de Información.
- Radicados como 1-2020-022699, 1-2020-017383, 1-2020-050832, Sin radicado de salida / NO se evidencia la respuesta dada a la solicitud.
- Radicados como 1-2020-034745, 1-2020-003317, se evidenció que fueron respondidas fuera de término, sin embargo, la Oficina de Control Interno **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.

Al respecto, el área manifestó que el Grupo de Atención al Ciudadano a través de los agentes envían a las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones, 4 recordatorios de vencimiento, realizando la respectiva nota en el SIED y operan así; el primero, dos (2) días antes del vencimiento, el siguiente, un (1) día antes, otro, el día del vencimiento y el último, tres (3) días después del vencimiento, de igual forma, existen situaciones en que puede tener respuesta pero, no enlazan en el SIED el radicado con que dieron respuesta.

3.2.3 Reclamos: los siguientes son los reclamos revisados en el SIED por canal de recepción:

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
RECLAMOS	EMAIL	1-2020-003494	SOLICITUD INFORMACIÓN SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO COMO JURADO DE VOTACIÓN.	Con Radicado de salida 2-2020-002369 el 24-01-2020 traslado Registraduría Nacional
	TELÉFONO	1-2020-001950	RECLAMO FRENTE A LOS SERVICIOS DEL FONPET POR PARTE DE LA SEÑORA MARCELA OLIVEROS SECRETARIA DE HACIENDA DE LA GOBERNACIÓN DEL VALLE	No se evidencia la razón por la cual fue cerrada la solicitud atendida telefónicamente en el nivel 1, se recomienda en lo posible añadir una nota donde se pueda evidenciar la gestión o respuesta dada al ciudadano
	EMAIL	1-2020-001403	INCONVENIENTE DIAN	Con Radicado de salida 2-2020-000931 el 13-01-2020 traslado por competencia DIAN
	EMAIL	1-2020-016034	RECLAMO ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PARTE DEL SEÑOR HERIBERTO RODRIGUEZ ORTIZ	Con Radicado de salida 2-2020-007222 el 27-02-2020 traslado por competencia a la Procuraduría General de la Nación
	EMAIL	1-2020-014533	RECLAMO CONTRA CASUR	Con Radicado de salida 2-2020-007363 el 28-02-2020 traslado Caja de Sueldo de Retiro de la Policía Nacional
	EMAIL	1-2020-010292	RECLAMO DE BONO PENSIONAL DAISY CASTRO DE AVILA	No se evidenció la gestión evidencia la respuesta dada

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	21 de 28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
EMAIL		1-2020-034433	RECLAMO POR INFORMACIÓN CONFUSA POR PARTE DE INGRESO SOLIDARIO	Con Radicado de salida 2-2020-019941 el 18-05-2020 traslado por competencia al DNP
EMAIL		1-2020-033606	RECLAMO POR INFORMACIÓN CONFUSA POR PARTE DE INGRESO SOLIDARIO	Con Radicado de salida 2-2020-019376 el 14-05-2020
EMAIL		1-2020-033482	INCONFORMIDAD DEVOLUCIÓN DE SALDOS A FAVOR	Con Radicado de salida 2-2020-019302 el 14-05-2020 traslado por competencia DIAN
EMAIL		1-2020-029524	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA BONO PENSIONAL	con Radicado de salida 2-2020-014075 el 17-04-2020
EMAIL		1-2020-026602	RECLAMO DIFERENCIA VALOR CONSIGNADO VS VALOR EN LA CUENTA PAGO TOTAL HIPOTECARIO	Con Radicado de salida 2-2020-014539 el 20-04-2020 traslado por competencia Bancolombia
EMAIL		1-2020-041080	SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO Y PAGO DE LOS DERECHOS LABORALES DERECHOS SALARIALES RETROACTIVIDAD DE MIS CESANTIAS INDEMNIZACION SANCION MORATORIA INDEXACION E INTERESES	Con Radicado de salida 2-2020-028709 el 01-07-2020
EMAIL		1-2020-040459	SOLICITUD INFORMACION PAGO DE ADULTO MAYOR	con Radicado de salida 2-2020-022326 el 01-06-2020 traslado por competencia Min trabajo
EMAIL		1-2020-040128	RECLAMACIÓN DOBLE PAGO IMPUESTO VEHICULAR	con Radicado de salida 2-2020-022043 el 29-05-2020 traslado secretaria de Hacienda distrital, no se evidencia el contenido de la gestión, por lo tanto, se recomienda al área encargada de dar respuesta, hacer una verificación al oficio una vez radicado para mirar que la respuesta haya quedado ya que al parecer el traslado se hizo sin el respectivo contenido. es decir, se encuentra vacío. de igual manera se recomienda al área técnica verificar la falla reportada.
EMAIL		1-2020-040103	INFORMACION DE CREDITOS BANCOLDEX	con Radicado de salida 2-2020-022044 el 29-05-2020 traslado por competencia FINAGRO
EMAIL		1-2020-038506	RECLAMACION ADMINISTRATIVA	con Radicado de salida 2-2020-026665 el 19-06-2020
EMAIL		1-2020-037909	INEFICIENCIA EN LA ATENCION AL CLIENTE DE FONDO NACIONAL DEL AHORRO BOGOTA	con Radicado de salida 2-2020-021029 el 22-05-2020 traslado por competencia procuraduría
EMAIL		1-2020-051412	SOLICITUD DE INFORMACION CONSULTA PROGRAMA INGRESO SOLIDARIO INTERESADO SEÑOR HAROLD NESTOR GONGORA CASTRO	No se evidenció la gestión o la respuesta dada
EMAIL		1-2020-050527	SOLICITUD DE INFORMACION RECLAMO SUBSIDIO DE NOMINA INTERPUESTA POR LA SEÑORA MERY MENDOZA	con Radicado de salida 2-2020-028196 el 30-06-2020 traslado por competencia Super. Financiera
EMAIL		1-2020-048969	INCONVENIENTE PARA EL RECLAMO DE GIRO INGRESO SOLIDARIO	con Radicado de salida 2-2020-027336 el 24-06-2020 traslado por competencia DNP
EMAIL		1-2020-048764	RECLAMACION DATOS INCORRECTOS RECIBO IMPUESTO PREDIAL	con Radicado de salida 2-2020-026947 el 23-06-2020 traslado por competencia Secretaría de Hacienda Municipal
EMAIL		1-2020-048636	RECLAMACION APORTES PENSIONALES	con Radicado de salida 2-2020-028398 el 01-07-2020
EMAIL		1-2020-044996	TRASLADO RECLAMO NO RECEPCION AYUDAS	con Radicado de salida 2-2020-025095 el 11-06-2020

Después de revisados los 23 reclamos registrados durante el primer semestre del 2020, en el Sistema Integrado Electrónico Documental –SIED, se observó que el canal de recepción mas utilizado, fue el correo electrónico, se evidenció que en el mes de marzo no se registraron reclamos, de igual manera se procedió a verificar el trámite ejecutado evidenciando que existen debilidades objeto de mejora, así:

- Radicados como 1-2020-001950, No se evidencia la razón por la cual fue cerrada la solicitud atendida telefónicamente en el nivel 1, por lo tanto, se **recomienda a las áreas encargadas de**

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	22 de 28

dar respuesta, en lo posible añadir una nota donde se pueda evidenciar la gestión o respuesta dada al ciudadano.

- Radicados como 1-2020-010292, 1-2020-051412, No se evidenció la gestión o la respuesta dada al ciudadano tanto en los registros suministrados por el Grupo de Gestión de Información, como en el SIED, o la respuesta no relaciona el radicado de entrada.
- Radicados como 1-2020-038506 y 1-2020-041080 se respondieron fuera del término estipulado, por esta razón, **se recomienda** al Grupo de Gestión de la Información recordar a las áreas encargadas de dar respuesta, se cumpla con los términos establecidos por la ley.

3.2.4 Sugerencias: los siguientes radicados son las sugerencias revisados en el SIED por canal de recepción:

TIPO DE SOLICITUD	SUGERENCIAS	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
SUGERENCIA	EMAIL	1-2020-041791	RECOMENDACION AUSTERIDAD DEL GASTO PUBLICO EN ARRENDAMIENTOS	con Radicado de salida 2-2020-022785 el 02-06-2020
	EMAIL	1-2020-038768	SUGERENCIAS	con Radicado de salida 2-2020-021467 el 27-05-2020
	EMAIL	1-2020-053907	TRASLADO SUGERENCIAS PARA SUPERAR LA CRISIS	con Radicado de salida 2-2020-031024 traslado por competencia Min trabajo
	EMAIL	1-2020-053692	Sugerencia interpuesta por el señor Jose Fernando Uribe	con Radicado de salida 2-2020-028041 el 30-06-2020
	EMAIL	1-2020-051432	SUGERENCIA VISITA DELEGADO DE LOS FONDOS DE PENSIONES A LOS BENEFICIARIOS	con Radicado de salida 2-2020-029397 traslado por competencia Fiduprevisora

Después de revisadas las 5 sugerencias registradas durante el primer semestre del 2020, en el Sistema Integrado Electrónico Documental –SIED, se observó que el canal de recepción, fue el correo electrónico, se evidenció que en los meses enero-abril no se registraron sugerencias, se evidenció que estas sugerencias fueron atendidas a tiempo.

3.2.5. Denuncias: los siguientes radicados son las denuncias que se revisaron en el SIED por canal de recepción:

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
DENUNCIAS	EMAIL	1-2020-005210	DENUNCIA VIOLACIÓN MIS DERECHOS ADQUIRIDOS - BONO PENSIONAL.	con Radicado de salida 2-2020-003088 el 30-01-2020 traslado por competencia Procuraduría
	EMAIL	1-2020-004158	EVASIÓN DEL IMPUESTO AL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) Y POSIBLE VENTA DE HARDWARE Y ELECTRODOMÉSTICOS DE CONTRABANDO EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL "COMPUPRADO TIENDA DE TECNOLOGÍA" (MEDELLÍN, ANTIOQUIA)	con Radicado de salida 2-2020-002208 el 24-01-2020 traslado por competencia Fiscalía General
	EMAIL	1-2020-004142	DENUNCIA DE POSIBLE EVASIÓN FISCAL ARTÍCULO 434 A DEL CÓDIGO PENAL	con Radicado de salida 2-2020-002501 el 27-01-2020 traslado por competencia DIAN
	EMAIL	1-2020-002737	DENUNCIA ANTE LA JCC CON RADICADO No. 1569.20	con Radicado de salida 2-2020-001645 el 20-01-2020 traslado por competencia a la Unidad Adm. Especial junta de Contadores
	EMAIL	1-2020-002014	PETICION APOYO DENUNCIA VIOLACION MIS DERECHOS ADQUIRIDOS -DESC- BONO PENSIONAL BANCO CAFETERO	NO se evidencia la gestión
	EMAIL	1-2020-001566	PQRS Y DENUNCIAS A LA DIAN POR MAL SERVICIO EN EQUIPO SERVIDOR DOMINIO PARA EL PAGO DE TODOS LOS COMPROMISOS TRIBUTARIOS DE LOS COLOMBIANOS Y EXTRANJEROS	con Radicado de salida 2-2020-001074 el 14-01-2020 traslado DIAN
	EMAIL	1-2020-007801	URGENTE PRIORITARIO DEMANDA O DENUNCIA ANTE LA CORTE PENAL INTERNACIONAL	con Radicado de salida 2-2020-004280 el 06-02-2020 traslado por competencia Min. Defensa
	EMAIL	1-2020-025172	DENUNCIA	con Radicado de salida 2-2020-012613 traslado por competencia Super. Financiera
	EMAIL	1-2020-023325	DENUNCIA CONTRA ENVASES PLÁSTICOS QUE ENVENENAN A LOS COLOMBIANOS	con Radicado de salida 2-2020-010003



TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	EMAIL	1-2020-022103	DENUNCIA POR NEGLIGENCIA ADMINISTRATIVA	con Radicado de salida 2-2020-011807 el 01-04-2020
	EMAIL	1-2020-022095	DENUNCIA POR NEGLIGENCIA ADMINISTRATIVA	con Radicado de salida 2-2020-013099
	EMAIL	1-2020-022017	DENUNCIA ENVASES DE UN SOLO USO, QUE DAÑAN LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS.	con Radicado de salida 2-2020-010003 el 17-03-2020 traslado por competencia Min. Ambiente
	EMAIL	1-2020-020854	DENUNCIA CONTRA ENVASES PLÁSTICOS QUE ENVENENAN LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS	No se evidencia Gestión
	EMAIL	1-2020-034334	DENUNCIA ROBO PARTE DEL GIROS INGRESO SOLIDARIO Y DEVOLUCIÓN DEL IVA	con Radicado de salida 2-2020-019810 el 18-05-2020 traslado por competencia Min. De Tecnología
	EMAIL	1-2020-032332	DENUNCIO POR AUTOCOMPRA DE BIENES DE USO. PUBLICO EJIDALES URBANOS Y ANTIGUOS BALDIOS	No se evidencia Gestión
	EMAIL	1-2020-030475	DENUNCIA INCONSISTENCIA BANCOS CON ALOCUCIONES PRESIDENCIALES CREDITOS A MIPYMES PANDEMIA COVID 19	con Radicado de salida 2-2020-017783 el 07-05-2020 traslado Super. Financiera
	EMAIL	1-2020-030472	DENUNCIA POR CONTRATACION OSTENTOSA Y EXAGERADA	con Radicado de salida 2-2020-017777 el 07-05-2020 traslado por competencia a la Contraloría y Procuraduría
	EMAIL	1-2020-030026	DENUNCIA, DEVOLUCION Y SANCION BANCO SCOTIABANK COLPATRIA COBROS NO AUTORIZADOS CRÉDITO DE VEHÍCULO N° 207432536869	con Radicado de salida 2-2020-017925 el 07-05-2020 traslado por competencia Super. Financiera
	EMAIL	1-2020-029634	DENUNCIA INGRESO SOLIDARIO	con Radicado de salida 2-2020-016029 el 28-04-2020
	EMAIL	1-2020-028240	DENUNCIA POR NO APLICAR ALIVIO ENTIDADES FINANCIERAS	con Radicado de salida 2-2020-015418 24-04-2020 traslado por competencia super. Financiera
	EMAIL	1-2020-027484	DENUNCIA PUBLICA	con Radicado de salida 2-2020-015237 23-04-2020 traslado por competencia Super. Financiera
	EMAIL	1-2020-027480	DENUNCIA POR CORRUPCION EN COLEGIOS	con Radicado de salida 2-2020-015207 el 23-04-2020 traslado por competencia Min. Educación
	EMAIL	1-2020-027140	DENUNCIA AL BANCO COLPATRIA Y SOLICITUD DE COLABORACION	con Radicado de salida 2-2020-014834 el 21-04-2020 traslado por competencia Super. Financiera
	EMAIL	1-2020-027162	DENUNCIA DELEGADOS SANTANDER	con Radicado de salida 2-2020-013874 el 16-04-2020 traslado por competencia Procuraduría
	EMAIL	1-2020-027227	RESPUESTA OFICIO 2020EE036309 DENUNCIA 2020 174398 80414 D	No se evidencia Gestión
	EMAIL	1-2020-044552	DENUNCIA COMO TRABAJADOR NO FORMAL	con Radicado de salida 2-2020-024797 el 10-06-2020 traslado por competencia Min. Trabajo
	EMAIL	1-2020-043549	SORPRENDIDO POR TRÁMITE CRÉDITO BANCOLOMBIA	con Radicado de salida 2-2020-024572 el 09-06-2020 traslado por competencia Bancolombia
	EMAIL	1-2020-043548	DENUNCIA Y PROCESO POR TERRORISMO COMETIDO POR PEDRO ANTONIO MORA DUCUARA INTEGRANTE DE LAS FARC - BLOQUE SUR - FRENTE 48 DE LAS FARC EP - QUIEN FUE CONDENADO POR EL JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO DE PUERTO ASIS	con Radicado de salida 2-2020-024653 el 09-06-2020
	EMAIL	1-2020-041040	DENUNCIA NEGACION AL CRÉDITO DAÑOS Y PERJUICIOS A MI VIDA CREDITICIA HABEAS DATA	con Radicado de salida 2-2020-022630 el 02-06-2020
	EMAIL	1-2020-040788	SOLICITUD DE INFORMACION DENUNCIA CIUDADANA NO. 2020-178341-80684-D MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	No se evidencia la Gestión
	EMAIL	1-2020-040342	SOLICITUD DE INFORMACION DENUNCIA CIUDADANA NO 2020 178341 80684 D MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	con Radicado de salida 2-2020-020247 el 19-05-2020 traslado por competencia Contraloría General
	EMAIL	1-2020-040086	SOLICITUD DE INFORMACION DENUNCIA 2019-160563-80444-D RADICADO INTERNO 0948 DEL 12 DE MAYO DE 2020	No se evidencia la Gestión
	EMAIL	1-2020-039847	DENUNCIA NEGACIÓN AL CRÉDITO, DAÑOS Y PERJUICIOS A MI VIDA CREDITICIA HABEAS DATA	con Radicado de salida 2-2020-022102 el 29-05-2020
	EMAIL	1-2020-039444	DENUNCIA LABORAL // BENEFICIOS PARA UNA EMPRESA QUE NO REQUIERE SEGUN SU ACTIVIDAD GENERADORA DE RENTA DE INGRESOS BAJO PRESUPUESTO AFECTACION DIRECTA A INCREMENTO DE INGRESOS	con Radicado de salida 2-2020-023767 el 05-06-2020
	EMAIL	1-2020-039441	DENUNCIA YA QUE NO ME QUIEREN ACREDITACIÓN DE BONO PENSIONAL Y PAGA DE MESADA PENSIONAL POR PARTE DE COLFONDOS FELIX JOAQUIN DUEÑAS NIÑO CC. 91.233.308	con Radicado de salida 2-2020-022966 el 03-06-2020
	EMAIL	1-2020-038334	SEÑOR PRESIDENTE-MINISTROS-MOVISTAR Y DEMAS, ME PERMITO ENVIAR S.O.S, Y DENUNCIA CONTRA MOVISTAR	con Radicado de salida 2-2020-021268 el 26-05-2020
	EMAIL	1-2020-036459	DENUNCIA E INCONFORMIDAD, BANCO DE BOGOTÁ	No se evidencia la Gestión

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	24 de 28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	EMAIL	1-2020-054684	INFORMACION NOTICIOSA PROGRAMA INGRESO SOLIDARIO Y DEVOLUCION IVA	con Radicado de salida 2-2020-031747
	EMAIL	1-2020-053746	PONE EN CONOCIMIENTO PRESUNTAS IRREGULARIDADES AL INTERIOR DEL MINISTERIO DE CIENCIAS RELACIONADAS CON EL PROCESO CONTRATUA	con Radicado de salida 2-2020-027497 el 25-06-2020 traslado por competencia Contraloría,
	EMAIL	1-2020-052908	DENUNCIA WPLAY CARLOS MONTOYA	No se evidencia la Gestión
	EMAIL	1-2020-052775	DENUNCIA DE INFORMACION FALSA	con Radicado de salida 2-2020-030083
	EMAIL	1-2020-051091	EVASION DE IMPUESTOS Y AL PARECER TIENE LAVADO DE ACTIVOS	con Radicado de salida 2-2020-028924 traslado por competencia UIAF
	EMAIL	1-2020-050691	DENUNCIA POR PRESUNTO USO INDEBIDO DE AUXILIOS DEL ESTADO / CONFIDENCIAL	con Radicado de salida 2-2020-028560 el 01-07-2020 traslado por competencia DIAN
	EMAIL	1-2020-046689	DENUNCIO ORG DE CONTROL	con Radicado de salida 2-2020-026036 el 17-06-2020 traslado al Departamento de Bolívar y al Min. Salud oficios sin contenido
	EMAIL	1-2020-045421	DENUNCIA CONTRA TRANSCRIBE PRESENTADA A TODOS LOS ENTE DE CONTROL NACIONAL Y LOCAL	No se evidencia la Gestión
	EMAIL	1-2020-045361	TRASLADO POR COMPETENCIA DENUNCIA POR PAGO DE IMPUESTO PREDIAL SIN EL ACUERDO DADO POR EL GOBIERNO EN TIEMPO DE PANDEMIA INTERESADO EIDER FERNANDO GUZMAN	con Radicado de salida 2-2020-025194 el 11-06-2020 traslado por competencia Secretaría de Hacienda Municipal
	EMAIL	1-2020-045038	DENUNCIA INTERPEUSTA POR EL SENOR NICANOR PRECIADO RAMIREZ Y OTRO EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI	con Radicado de salida 2-2020-025213 el 11-06-2020 traslado por competencia Procuraduría General

Después de revisadas las 47 denuncias registradas durante el primer semestre del 2020, en el Sistema Integrado Electrónico Documental –SIED, se observó que el canal de recepción mas utilizado, fue el correo electrónico, de igual manera se procedió a verificar el trámite ejecutado evidenciando que existen debilidades objeto de mejora, así:

- Radicados como 1-2020-002014, 1-2020-020854, 1-2020-032332, 1-2020-027227, 1-2020-040788, 1-2020-040086, 1-2020-036459, 1-2020-052908, 1-2020-045421 No evidenciaron gestión registrada en el SIED o no enlazaron el número de radicado de salida, por lo tanto se **recomienda** a las áreas encargadas de dar trámite, hacer buen uso del SIED, relacionando el oficio de salida con el radicado de entrada..

Top de los temas de consulta por los diferentes tipo de Atención: Una vez revisada las PQRSD en el SIED, La Oficina de Control Interno, pudo evidenciar tanto en los registros y la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información como en los Informes trimestrales, el Top de temas consultas, evidenciando que el canal de atención de preferencia de los ciudadanos antes de la contingencia Sanitaria Covid-19 era la atención impresa, ya que apartir del 20 de marzo la atención brindada fue por Chat y correo electrónico y a partir del 25 de junio se abrieron los canales de atención presencial y telefónica, sin embargo durante el primer semestre del 2020 los top de temas de consulta según los diferentes canales de atención fueron:

- Atención Impresa primer trimestre, los temas mas consultdos fueron: Documento Informativo, Petición general, acción de tutela y procesos judiciales.
- Atención Personal primer semetre, los temas mas consultados fueron: solicitud de información, punto de información, petición general.
- Atención Telefónica primer trimestre, los temas mas consultados fueron: solicitud de Información, Petición general, Petición consulta, certificaciones laborales.

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	25 de 28

- Atención Correo Electrónico, los temas mas consultados fueron: Acción de tutela y solicitud de información, petición general, solicitud de información y acción de tutela.
- Atención Chat, los temas mas consultados fueron: Solicitud de información, petición general, petición consulta, petición consulta.

3.2.6. Encuesta de Satisfacción Ciudadana: El Ministerio de Hacienda y Crédito Público realiza una encuesta a los ciudadanos que realizan trámites en la entidad, con el fin de mantener la mejora continua en la atención prestada.

Para la atención por los canales: Correo Electrónico, Teléfono, Chat y Personal, se efectúan 3 preguntas con 4 posibles respuestas:

Pregunta 1: La amabilidad, disposición y actitud de respeto del servidor que le atendió fue:

Pregunta 2: El tiempo dedicado por el servidor para atender su solicitud fue:

Pregunta 3: El conocimiento y dominio del tema del servidor que le atendió fue:

Para el canal Impreso (radicación) se le solicita al ciudadano que indique su percepción con respecto a la calidad del servicio recibido, con 4 posibles respuestas: Siendo: 1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Excelente

A continuación, se relaciona la calificación obtenida durante el primer semestre del 2020, por la percepción del ciudadano con respecto a la calidad del servicio:

CALIFICACIÓN SATISFACCION DEL SERVICIO PRIEMR SEMESTRE 2020	
VALOR	No. De Calificados
MALO	141
REGULAR	113
BUENO	950
EXCELENTE	5.465

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información, que las encuestas enviadas susceptibles de ser contestadas fueron **42.389**, de las cuales **6.667** fueron contestadas, lo que equivale al **15.7%**, del total, sin embargo, se **recomienda** al Grupo de Gestión de Información, implementar mecanismos para que se de respuesta a estas encuestas, y así identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la gestión, ya que dichas encuestas, son un indicador fundamental para medir el nivel de cumplimiento en cuanto a la atención al ciudadano.

De lo anterior fue posible identificar la razón por la cual se dieron esta calificación (MALO, REGULAR) siendo estas las razones principales:

Canal	Nombre	Pregunta 1	Pregunta 2	Observaciones
Chat	ROBERTO RAMOS	2	2	Demasiado tiempo de espera
Chat	FREDDY VALIENTE	1	1	Mucho tiempo en responder
Email		2	3	Es demorado para que nos contesten en la oficina de bonos pensionales

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	26 de 28

Canal	Nombre	Pregunta 1	Pregunta 2	Observaciones
Chat	MARLY YANED GOMES	1	1	se desconecto sin contestar nada
Chat	DIANA MILENA ROBAYO PACHON	2	2	mi internet se desconecto y no recibí la información
Chat	GLADYS RODRIGUEZ	1	1	no podría calificar ya que el chat se salió y no obtuve respuesta
Chat	SONIA GALVIS	1	1	el tiempo de espera fue terrible, tanto así que se me olvido que estaba en el chat
Chat	EMPERATRIZ SIERRA MIRANDA	2	2	Aunque la atención fue excelente, el asesor no pudo aclarar mi inquietud referente a la aplicabilidad del decreto 678 de 2020
Chat	CLAUDIA LORENA VARGAS RODRIGUEZ	2	2	No obtuve las respuestas a las inquietudes que tenía
Chat	PABLO J. C.PALOMINO	2	2	Me envió a otro chat.

Sin embargo, según información suministrada por el Grupo de Gestión de Información, está realizando un seguimiento a estas calificaciones para mantener la mejora continua en la atención prestada, este seguimiento consiste en llamar al usuario e indagar por que la mala calificación o motivo que la generó, de acuerdo a las observaciones dadas y se toman acciones de mejora, y así poder continuar con el mejoramiento de Atención al Ciudadano y mejorar el servicio brindado.

Ejemplo de lo anterior según lo manifestado por el Grupo de Gestión de Información: “para el primer semestre se tuvo varias calificaciones negativas por el tema de Ingreso Solidario, la acción de mejora a nivel grupal, fue programar una capacitación con el Viceministro Técnico y la URF para resolver dudas y brindar un mejor servicio.”

Otro ejemplo donde se implementó una acción de mejora para brindar un mejor servicio fue, el cambio del portal 3 al portal 4 de las personas que están en teletrabajo, ya que el portal 3 presentaba mucha interrupción y desconexión en el chat, además de no poder realizar consultas en línea del estado de las solicitudes eb SIED.”

Es de considerarse que, el diligenciamiento de esta encuesta es una actividad voluntaria que hace difícil tener el control por parte del Ministerio sobre el volumen de las respuestas dadas, al analizar los datos anteriores se demuestra que existe una mejora continua en los aspectos relacionados con la Atención al Ciudadano y el impacto positivo de las estrategias adelantadas por el Grupo de Gestión de la Información encaminadas a que los ciudadanos diligencien las encuestas.

3.2.7 Felicitaciones: Dentro de la verificación de las PQRSD, también se pudieron identificar 659 felicitaciones expresadas por los ciudadanos, que entran por los diferentes canales durante el primer semestre del 2020, como muestra de la buena gestión realizada, agradecimientos del Grupo de Atención al Ciudadano al ser eficientes y eficaces con las respuestas y obtener la satisfacción del usuario, tales como:

Canal	Nombre	Pregunta 1	Pregunta 2	Observaciones
Chat	Jose Daniel Gomez Jimenez	4	4	Excelente muy eficaz la información requerida..
Email	Juan Carlos Ramirez Tirado	3	3	Un servicio excelente. Nada tengo que sugerir al Ministerio, sólo que continúe actuando de forma tan diligente y transparente como lo ha venido haciendo. Muchas gracias y enhorabuena.

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	27 de 28

Canal	Nombre	Pregunta 1	Pregunta 2	Observaciones
Presencial		4	4	Excelente atención y muy buen servicio
Presencial		4	4	Excelente atención. Completa información, amabilidad y respeto
Chat	German Perez Amado	4	4	Felicitaciones por tan oportuna respuesta en tiempo y fondo
Chat	Kelly Castillejo	4	4	Buenos días, me parece muy ágil el servicio y también muy atenta la persona que me atendió. Muchas gracias.
Email	Carmen Lucia Acosta Hernández	4	4	Me sorprendió gratamente la respuesta inmediata y que hubieren dado inicio al trámite de mi solicitud.
Email	Fernando Quiceno Sanchez	4	4	Me parece excelente la atención dispensada por esa razón acudimos a esa Entidad para que se nos oriente como Contribuyentes para poder solventar las dificultades presentadas con la temática planteada por este medio electrónico. Felicitaciones
Presencial		4	4	Excelente y oportuna la atención. Felicitaciones
Chat	Angela Duran Castro	4	4	Fue fácil acceder y rápidas las respuestas, me parece un buen servicio para los usuarios.
Chat	Ana Cristina Gomez Sosa	4	4	El servicio de Chat fue muy ágil y Claro. muchas gracias
Chat	Jose Antonio Bello Maldonado	4	4	Excelente y oportuna la ayuda sigan así. Felicitaciones
Chat	Monica Yhullied Marin Acosta	4	4	Buena herramienta permite dar mas agilidad en el trámite de las solicitudes de los usuarios.
Chat	Andrea Lorena Rendon	4	4	Excelente este tipo de alternativas para dar solución a diversas inquietudes
Chat	Tatiana Barrera	4	4	Me pareció excelente la atención y facilidad para contactar al Ministerio de Hacienda.
Chat	Lucy Leyva	4	4	Excelente servicio felicitaciones!
Email	Fabiola Patricia Moreno C	3	3	Me pareció eficiente y oportuno hayan expedido NUMERO DE RADICADO a mi solicitud. Felicitaciones, esperando continúen brindando excelentes servicios a los ciudadanos.
Chat	Diego Rodriguez	4	4	Comunicación inmediata y fluida y facilita resolver dudas.
Chat	Sandra Ximena Restrepo Soto	4	4	En estos tiempos de Pandemia, el chat es un buen mecanismo de comunicación para el ciudadano. Gracias.

4. CONCLUSIONES

De manera general, se constató que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP ha venido dando cumplimiento a la norma de acceso a la información pública a través de la publicación de los Informes Trimestrales en los que se registra el resultado de la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, en la página Web de la entidad, así como, a través de la adecuación de espacios para la atención al ciudadano e implementación de diferentes medios de recepción de las solicitudes, no obstante, existen debilidades a ser tenidas en cuenta en aras de la mejora a los tiempos de respuesta de las peticiones y el adecuado manejo del Sistema Integrado Electrónico Documental- SIED.

A continuación, se relacionan así:

- Peticiones sin respuesta, con respuesta extemporánea o con el trámite respectivo, pero, sin cierre en el SIED o sin enlazar la respuesta emitida al usuario.

 MINHACIENDA	Informe Auditoría de Gestión/Sistemas	Código:	Eva.1.1 Pro.2.Fr.2
		Fecha:	25/07/2019
		Versión:	3
		Página:	28 de 28

Con fundamento en lo anterior, es necesario mencionar que de esta verificación no serán registradas acciones de mejora en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral-SMGI, sin embargo, es necesario manifestar que, de las recomendaciones efectuadas por esta Oficina, se realizará seguimiento en el próximo informe a las PQRSD.

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.