

INFORME DE VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011–Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno elaboró el informe de verificación a la atención que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP dio a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por parte de la ciudadanía, durante el segundo semestre del año 2019 (1° de julio a 31 de diciembre).

2. ANÁLISIS, OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES Y ACCIONES.

Previo a dar inicio a la Auditoría, es importante mencionar que la Ley 1712 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*”, reguló el derecho de acceso a la información, los procedimientos para su ejercicio, garantía y las excepciones a la publicidad de información, señala principios, ámbito de aplicación, definiciones, disponibilidad de la información, entre otros. Con posterioridad, se expidió el Decreto 103 de 2015 emitido por la Presidencia de la República el cual tiene por objeto, reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.

Con fundamento en lo anterior, el trabajo desarrollado por la Oficina de Control Interno, se basó en verificar el cumplimiento de la normatividad que regula el derecho de acceso a la información pública, para ello, revisó principalmente la publicación de lo relacionado con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la página WEB de la entidad, el análisis de la información entregada por el Grupo de Gestión de Información, la cual se genera del Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED y las entrevistas efectuadas a los funcionarios responsables de la gestión en aras de corroborar los criterios establecidos por la ley.

Una vez se elaboró la presente Auditoría como Actividad de Requerimiento Legal, el Informe derivado de ésta, fue remitido vía correo electrónico a la Dirección Administrativa y a la Subdirección de Servicios para su consideración y comentarios, de ser el caso. El día martes 24 de marzo de 2020, el Coordinador del Grupo de Gestión de Información envió respuesta por el mismo medio, manifestando no tener observaciones frente al Informe presentado por la Oficina de Control Interno-OCI.

A continuación, se presenta lo constatado para cada una de las fuentes de información mencionadas.

2.1 INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD

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”.

De lo expuesto, se constató que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público-MHCP tiene conformado el Grupo de Gestión de Información, el cual es el responsable del recibo y trámite de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al interior de la entidad. Así mismo, dispone del procedimiento Apo.6.1 Servicio al Ciudadano mediante el cual se fijan las pautas para la gestión de los mencionados requerimientos y el trámite a seguir frente a los diversos tipos de peticiones que se registran en la entidad.

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.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANAL DE JULIO A DICIEMBRE DE 2019						
CANAL DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
IMPRESA	6.076	5.965	6.250	6.226	5.249	5.361
EMAIL	2.710	2.334	2.833	2.621	2.470	2.367
TELÉFONO	608	486	563	520	633	598
CHAT	1.309	750	410	392	276	251
PERSONAL	194	136	108	97	121	93
SEDE ELECTRÓNICA	41	42	66	54	33	25
FAX	0	0	1	0	0	0
TOTAL REQUERIMIENTOS POR MES	10.938	9.713	10.231	9.910	8.782	8.695
TOTAL TRIMESTRE	30.882			27.387		

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:

CLASE	TÉRMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
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

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 de julio a diciembre de 2019, reportando lo siguiente:

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL SEMESTRE
Petición General	Impresa	2.388	2.487	2.516	2.655	1.056	1.138	12.240
	Correo electrónico	1.097	958	1.331	1.007	783	725	5901
	Telefónica	594	475	554	434	347	255	2659
	Chat	1.305	738	401	322	163	37	2966
	Atención personal	188	136	106	80	45	4	559
	Fax	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL		5.572	4.794	4.909	4.498	2.394	2.159	24.326
Petición consulta	Impresa	20	22	33	15	45	16	151
	Correo electrónico	88	42	36	53	37	12	268
	Telefónica	0	0	5	1	18	19	43
	Chat	1	9	3	3	7	5	28

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL SEMESTRE
	Medio no identificado	0	0	1	0	0	0	1
	Personal	0	0	0	1	2	0	3
TOTAL		109	73	78	73	109	52	494
Petición documentos	Impresa	1	0	3	63	142	113	322
	Correo electrónico	53	29	40	28	49	57	256
	Telefónica	0	0	1	0	3	0	4
	Chat	1	0	3	2	2	2	10
TOTAL		55	29	47	93	196	172	592
Quejas	Impresa	4	0	3	1	13	3	24
	Email	3	3	2	0	4	6	18
	Telefónica	0	4	0	0	0	0	4
TOTAL		7	7	5	1	17	9	46
Reclamos	Impreso	0	8	1	0	0	0	9
	Email	1	0	0	0	0	2	3
	Teléfono	0	0	0	0	1	1	2
TOTAL		1	8	1	0	1	3	14
Sugerencias	Email	2	0	0	0	2	0	4
TOTAL		2	0	0	0	2	0	4
Denuncias	Impresa	2	0	0	0	0	0	2
	Email	14	1	2	0	4	4	25
	Personal	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL		17	1	2	0	4	4	28
Sede electrónica*	Petición General	41	42	66	0	0	0	149

*Respecto a la Sede Electrónica, es importante mencionar que para el año 2020, el Grupo de Gestión de Información, se encuentra trabajando en una acción de mejora, la cual consiste en determinar en el asunto, el tipo de solicitud presentada: petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, según sea el caso.

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.

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.

Adicionalmente, se observó que se realizó la publicación del informe del tercer trimestre (julio a septiembre), el 02 de diciembre de 2019, razón por la cual, en aras de garantizar el acceso a la información pública de forma oportuna, se sugiere que dicha publicación en la página Web se efectúe durante el mes siguiente al cumplimiento del término establecido por la ley, tal y como se realizó para el último trimestre con corte a 31 de diciembre, la cual fue publicada del 22 de enero de 2020.

2.2 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 323 radicados que pertenecieran a los diferentes medios de recepción y a la clasificación por PQRSD, es decir el 1.26% del universo 25.625 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el segundo semestre de 2019, 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:

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
Petición General	Chat	1-2019-070884	Consulta vivienda gratuita	Respuesta
	Chat	1-2019-070862	Consulta Colpensiones	Respuesta
	Chat	1-2019-070664	No Interacción.	No Interacción
	Chat	1-2019-070285	No Interacción.	No Interacción

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”.

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Chat	1-2019-070219	Consulta acceso pasivo pensional municipio de Barbosa	Respuesta
	Chat	1-2019-069869	Consulta respecto a renta personas naturales año gravable 2017	Respuesta
	Chat	1-2019-069765	Consulta publicación del PGN	Respuesta
	Chat	1-2019-069698	No Interacción	No Interacción
	Chat	1-2019-069462	Conseguir el video del curso donde den los pasos para trabajar la certificación electrónica	No se evidencia respuesta
	Chat	1-2019-069179	Usuario solicita información de impuesto de vehículo	Respuesta
	Chat	1-2019-068919	Solicitud para crear clave nueva en SIIF	Respuesta
	Chat	1-2019-068485	Usuario solicita registrarse a SIIF Nación	Respuesta
	Chat	1-2019-068409	Consulta laboral	Respuesta
	Chat	1-2019-067652	Usuario solicita asesoría para liquidación	Respuesta
	Chat	1-2019-067219	Confirmar si el proyecto de decreto del 2 de abril de 2019 ya está firmado por el Ministerio, en el que se regula los programas de becas de estudio	Respuesta
	Chat	1-2019-067090	Trabajé en la zona franca de Palmira Valle del Cauca y no me aparecen las semanas cotizadas para pensión trabajé 4 meses en el año 1988	Respuesta
	Chat	1-2019-066561	Colaboración diligenciamiento cuadro 11 contratos de PSFF	Respuesta
	Chat	1-2019-066523	Solicitud circular externa 09 del 14 de junio de 2011	Respuesta
	Chat	1-2019-065724	El Municipio de Sotaquirá NIT. 891801061-1 viene adelantando el proceso de proyectos en lo que compete a regalías	"Hay que insistir", no se evidencia una respuesta para el peticionario.
	Chat	1-2019-065521	Consulta certificación de tiempos laborados	Respuesta

PQRS REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Chat	1-2019-065380	Consulta respecto a certificación tiempos laborados en notaria	Respuesta
	Chat	1-2019-064893	Consulta sustitución de cuentas maestras del S.G.R	Respuesta
	Chat	1-2019-064801	Consultar si los recursos tributarios de la ley del tabaco y telefonía móvil se pueden destinar a programas de deporte y recreación	Respuesta
	Chat	1-2019-063922	No Interacción	No Interacción
	Chat	1-2019-063596	Usuario ingresa al chat y no responde	No Interacción
	Chat	1-2019-063523	No Interacción	No Interacción
	Chat	1-2019-063285	No Interacción	No Interacción
	Chat	1-2019-063009	Quisiera resolver una duda respecto al debido cobro de estampillas municipales	Se le solicitó al usuario realizar la solicitud por escrito y enviarla, se debió radicar la petición y subirla al sistema.
	Chat	1-2019-062903	Pago Impuestos	No la atendieron en Atención al Ciudadano
	Chat	1-2019-062485	Consulta respecto a registro semanas cotizadas servicio militar a Colpensiones	El registro "se brinda respuesta" pero, no se evidencia cuál fue el trámite.
	Chat	1-2019-062323	Inscripciones a capacitación virtual en catálogo de clasificación presupuestal Catálogo Presupuestal	Respuesta
	Chat	1-2019-061919	No Interacción	No Interacción
	Chat	1-2019-061320	Consulta sobre acceso códigos para desagregación presupuestal gastos	El registro "se brinda respuesta" pero, no se evidencia cuál fue el trámite.
	Chat	1-2019-061152	No Interacción	No Interacción
	Chat	1-2019-060962	Consulta en tema laboral pago incapacidades persona discapacitada	El registro "se brinda respuesta" pero, no se evidencia cuál fue el trámite.

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Chat	1-2019-060853	No Interacción	No Interacción
	Chat	1-2019-060515	Consulta acceso recursos plan nacional de desarrollo	El registro “se brinda respuesta” pero, no se evidencia cuál fue el trámite.
	Chat	1-2019-060488	Consulta en relación a recibo impuesto predial Bogotá	El registro “se brinda respuesta” pero, no se evidencia cuál fue el trámite.
	Chat	1-2019-060163	Usuario solicita información sobre liquidación de un empleo	Respuesta
	Chat	1-2019-080690	Consulta tramite bono pensional	Respuesta
	Chat	1-2019-079847	Consulta firma electrónica DIAN	Respuesta
	Chat	1-2019-079774	Consulta ingreso SIIF Nación.	Respuesta
	Chat	1-2019-078843	Consulta catalogo único presupuestal territorial	Respuesta
	Chat	1-2019-075557	Solicitud de guion en el manejo del aplicativo SPGR, perfil secretaria técnica	Respuesta
	Chat	1-2019-075323	Pago renta	Respuesta
	Chat	1-2019-074448	Usuario solicita enviar correo a tesoro nacional	Se le dio respuesta ordenando escribir al buzón, sin embargo, se debió recibir la petición y cargarla al sistema.
	Chat	1-2019-073887	Consulta en tema laboral	Respuesta
	Chat	1-2019-073594	Concepto sobre vigencias expiradas	Se le dio respuesta ordenando efectuar la solicitud por escrito de acuerdo a lo indicado por el área, sin embargo, se debió recibir la petición y cargarla al sistema, bien sea por Atención al Usuario o por el área encargada.
	Chat	1-2019-073220	Consulta en tema de tramite bono pensional	Respuesta
	Chat	1-2019-073091	Compra vehículo nuevo	Respuesta

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Chat	1-2019-072227	Consulta obtención RUT por primera vez	Respuesta
	Email	1-2019-070832	Es un documento que no requiere respuesta.	Informativo
	Email	1-2019-070629	Solicitud trámite e información 31/07/2019	Se dio respuesta por correo, sin embargo, no se evidencia que fue lo que se respondió.
	Email	1-2019-070358	Solicitud 30/07/2019, no es tema del MHCP.	Respuesta 05/08/2019, solicitándole aclaración de petición.
	Email	1-2019-070322	Solicitud información 30/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-069918	Solicitud certificación tiempos laborados 29/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-069237	Solicitud información 26/07/2019	Respuesta 05/09/2019, se radicó como petición general 15 días hábiles. Término para dar respuesta 20/08/2019. No se ajustó el término en el SIED. La respuesta se dio a los 27 días.
	Email	1-2019-069019	Se informa respuesta a una PQR el 26/07/2019	Informativo
	Email	1-2019-068847	Observaciones al informe viabilidad fiscal Bolívar 25/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-068593	Derecho petición impuestos motos eléctricas 24/07/2019	Respuesta remitiendo por competencia 31/07/2019
	Email	1-2019-068503	Solicitud información y creación usuario CETIL, Municipio de Peraza 24/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-068089	Petición 23/07/2019 por vulnerabilidad Patía Cauca	Respuesta remisión competencia el 24/07/2019
	Email	1-2019-067981	Solicitud pago de acreencias Caprecom en Liquidación 23/07/2019	Respuesta y traslado por competencia el 29/07/2019.
	Email	1-2019-067867	Petición pago bono 23/07/2019	Respuesta

PQRS REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Email	1-2019-067539	Solicitud información uso CETIL 22/07/2019	Respuesta 09/08/2019
	Email	1-2019-066831	Solicitud libertad penitenciaria 19/07/2019	Respuesta traslado competencia 26/07/2019
	Email	1-2019-066692	Información remitida 18/07/2019	Informativo
	Email	1-2019-066623	Solicitud información 18/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-066452	Petición 18/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-065611	Informativo notificación fallo judicial 16/07/2019	Informativo - Radicado como petición General
	Email	1-2019-064510	Solicitud 12/07/2019	Informativo
	Email	1-2019-064107	Petición 12/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-063789	Solicitud 11/07/2019	Respuesta traslado competencia 18/07/2019
	Email	1-2019-063155	Solicitud 10/07/2019	Informativo
	Email	1-2019-061767	Remiten Otro Sí Contrato Empréstito 05/07/2019	Se envía registro del contrato 10/07/2019
	Email	1-2019-060448	Petición pago bono pensional 02/07/2019	Respuesta 17/07/2019
	Email	1-2019-060111	Petición reconocimiento pensional 02/07/2019	Remisión por competencia 08/07/2019
	Email	1-2019-060031	Conminar al pago de acción de grupo al alcalde de Villeta 02/07/2019	Remisión por competencia 08/07/2019
	Email	1-2019-080630	Información 30/08/2019	Informativo
	Email	1-2019-080500	Documento informativo 30/08/2019	Informativo
	Email	1-2019-080430	Solicitud de inclusión CETIL 30/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-080187	Solicitud 29/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-079933	Petición 28/08/2019	Traslado por competencia 03/09/2019

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Email	1-2019-077643	Oficio requerimiento juzgado 22/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-077522	Notificación judicial 22/08/2019	Informativo
	Email	1-2019-077340	Petición 21/08/2019	Remisión por competencia 28/08/2019
	Email	1-2019-077126	Notificación fallo pensional 21/08/2019	Se envió recurso de reposición 02/09/2019
	Email	1-2019-076494	Petición 16/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-076373	Solicitud certificado cálculo actuarial hospital Yarumal 16/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-074942	Copia de respuesta emitida en un derecho de petición 13/08/2019	Informativo
	Email	1-2019-074518	Petición 12/08/2019	Remisión por competencia 20/08/2019
	Email	1-2019-073802	Copia de una petición 09/08/2019	Informativo
	Email	1-2019-073384	Cambio hora sesión Congreso 08/08/2019	Informativo
	Email	1-2019-072970	Petición 08/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-072349	Devuelven respuesta de un oficio enviado el 12/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-072336	Solicitud 05/08/2019	Respuesta
	Teléfono	1-2019-070759	No hay ningún registro relacionado con el dato ingresado.	Se le dio respuesta diciendo que debe elevar la consulta por correo electrónico, pero se debe grabar la conversación y cargarla en el sistema.
	Teléfono	1-2019-070738	Usuario desea información de pagos de San Juan de Dios	Respuesta "proceso a seguir"
	Teléfono	1-2019-070177	Ex trabajador del San Juan de Dios necesita información sobre el pago de unos aportes a pensión.	No interacción
	Teléfono	1-2019-069903	Solicitud asesoría Cetil.	Respuesta
	Teléfono	1-2019-069335	No hay ningún registro con el dato relacionado.	Llamada colgada

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Teléfono	1-2019-068036	No interacción	No interacción
	Teléfono	1-2019-067608	Solicitud contacto con Oficina de Bonos Pensionales	Respuesta
	Teléfono	1-2019-067167	Funcionaria del Tránsito requiere información sobre el Cetil	Respuesta
	Teléfono	1-2019-066153	Solicitud información devolución recursos del Fonpet.	Respuesta
	Teléfono	1-2019-064612	Consulta sobre implementación Cetil para Alcaldía municipal	Se registró en el Sistema "Se brinda respuesta"
	Teléfono	1-2019-064161	No Interacción	No Interacción
	Teléfono	1-2019-062550	Funcionaria de Fogafin desea comunicarse con el doctor Silva que manifiesta haber intentado comunicarse por el PBX	Se deja comunicado con el funcionario Ext 4394 (no es una solicitud).
	Teléfono	1-2019-062000	Contacto con Oficina de Bonos Pensionales	Respuesta
	Teléfono	1-2019-060766	Usuario desea asesoría de certificado laboral de tiempos de servicio en el Ministerio de Hacienda.	Respuesta
	Teléfono	1-2019-060708	Solicitud contacto con el funcionario Carlos Rueda	No es una solicitud
	Teléfono	1-2019-078046	Consulta de pagos	Respuesta
	Teléfono	1-2019-077845	Solicita comunicarse con el líder de atención al ciudadano.	Se transfiere con la persona encargada, pero, no se evidencia en el sistema cuál fue la atención brindada.
	Teléfono	1-2019-077221	Transferencia a Fonpet	Respuesta
	Teléfono	1-2019-075110	Funcionaria de la Secretaria de Educación requiere que se le actualice la firma digital ya que esta por vencerse	Respuesta
	Impresa	1-2019-070707	Solicitud concepto 15/08/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-070440	Es una oficio radicado desde el MHCP- DAF informando suspensión de una medida de giro Municipio Luruaco	Se tramitó el 23/08/2019
	Impresa	1-2019-070259	Información 30/07/2019	Informativo

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Impresa	1-2019-070094	Documento informativo certificación CETIL 30/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-070055	Documento informando proceso de cobro coactivo recibido el 30/07/2019	Se envió respuesta solicitando más información el 19/09/2019
	Impresa	1-2019-070020	Citación para notificación Resolución UGPP 30/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-069981	Remitiendo información 30/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-069927	Solicitud de información 30/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-069846	Creación usuario aplicativo CETIL 29/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-069647	Solicitud 29/07/2019	Respuesta 23/08/2019, 17 días duró el trámite, se vencían los 15 días el, 21/08/2019
	Impresa	1-2019-069609	Creación usuarios CETIL 29/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-069563	Derecho petición retención San Juan de Dios	Se dio respuesta, pero no se evidencia el medio.
	Impresa	1-2019-069524	Solicitud copias Tumaco 29/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-069499	Notificación cobro pre jurídico INPEC 29/07/2019	Remisión por competencia INPEC 30/07/2019
	Impresa	1-2019-069276	Solicitud concepto proyecto de ley 28/07/2019	No se evidencia gestión
	Impresa	1-2019-069054	Solicitud de registro de otrosí empréstimo Banco Agrario 26/07/2019	Se registró el Otro sí el 06/08/2019.
	Impresa	1-2019-068807	Informan dificultades con el sistema CETIL para el cargue de información 25/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-068697	Reporte de la Defensoría del Pueblo Seguimiento Alerta Temprana 25/07/2019	Respuesta de DGPPN 06/09/2019, los 15 días se terminaban el 16/08/2019. Se dio respuesta 29 días después, no se ajustó como consulta el término.
	Impresa	1-2019-068321	Solicitud liquidación convenios magisterio Municipio Colombo 24/07/2019	Fue tratado en reunión con el Ministerio de Educación y Fidupervisora el pasado 12/Nov2019
	Impresa	1-2019-068226	Información 24/07/20196	Informativo

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Impresa	1-2019-068155	Información Auditoría Integral San Juna de Dios 24/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-067948	Solicitud trámite vigencias futuras Superintendencia Financiera 23/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-067807	Solicitud pago bono pensional por ser soldado 23/07/2019	Respuesta remisión por competencia 30/07/2019.
	Impresa	1-2019-067758	Certificación solicitud ingresos Credivalores 23/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-067475	Solicitud Bonos Pensionales 22/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-067346	Documento informativo 22/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-066998	Solicitud giro recursos 19/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-066901	Solicitud 19/07/2019	Respuesta solicitando aclaración 05/08/2019.
	Impresa	1-2019-066385	Petición recursos DAPRE 18/07/2019	Respuesta 06/11/2019. Se radicó como petición general no se modificó el tipo de solicitud en el SIED. Se vencía el 09/08/2019.
	Impresa	1-2019-066277	Petición Presidencia comentarios proyecto ley 18/07/2019	Respuesta sin comentarios proyecto ley 19/07/2019
	Impresa	1-2019-066099	Información levantamiento medidas de municipio 17/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-065983	Informativo 17/07/2019	Respuesta remisión competencia 24/07/2019
	Impresa	1-2019-065944	Solicitud devolución aportes 17/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-065838	Aceptación nombramiento 17/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-065781	Solicitud 17/07/2019	Respuesta 12/09/2019, se radicó como petición general con 15 días para trámite, el término se vencía el 08/08/2019, no se cambió el término y la respuesta se generó 39 días después.
	Impresa	1-2019-065274	La CGR remitió por competencia una solicitud 16/07/2019	Respuesta

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Impresa	1-2019-065155	Cuenta de cobro Caprecom Liquidación 16/07/2019	Respuesta por parte del área "Soportes Para Tramite De Pago"
	Impresa	1-2019-065052	Informe auditoria 15/07/2019	Respuesta 22/07/2019, remitiendo resultados del Informe.
	Impresa	1-2019-064711	Solicitud expedición documentos 15/07/2019	Respuesta 19/07/2019
	Impresa	1-2019-064441	Solicitud información 12/07/2019	Respuesta 17/07/2019
	Impresa	1-2019-064307	Solicitud información 12/07/2019	Respuesta 16 y 17/07/2019 se remitió a la Dian para comentarios y a otras áreas del Ministerio, no se evidencia respuesta al congresista.
	Impresa	1-2019-063979	Remite Dian por competencia 11/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-063691	Envío información categorización del riesgo ESE Córdoba 11/07/2019	Informativo, sin embargo en el SIED no se evidencia cierre de este registro.
	Impresa	1-2019-063368	Solicitud certificación beneficiario convenio concurrencia 10/07/2019	Respuesta 15/08/2019, como se radicó como petición general e, el término de respuesta era el 01/08/2019, se dio respuesta 24 días después de radicado.
	Impresa	1-2019-062794	Concepto favorable DNP 09/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-062685	Petición 09/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-062251	Certificación CETIL 08/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-062101	Solicitud 08/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-062056	Información 08/07/2019	Respuesta se solicitó ampliar información 29/07/2019
	Impresa	1-2019-061854	Remitieron proyecto decreto 05/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-061674	Solicitud certificación laboral 05/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-061546	Envían comentarios proyecto decreto 05/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-061411	Información creación cuenta bancaria 04/07/2019	Informativo

PQRS REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Impresa	1-2019-060642	Petición 03/07/2019	Traslado competencia 10/07/2019
	Impresa	1-2019-060356	Información 02/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-060237	Autorización contrato préstamo 02/07/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-060077	Información 02/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-080659	Solicitud información 30/08/2019	Respuesta 26/09/2019. Se radicó como petición general término 15 días, el término se vencía el 20/09/2019.
	Impresa	1-2019-080596	Petición 30/08/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-080274	Informativo, solicitud cesión contrato 29/08/2019.	Informativo
	Impresa	1-2019-080076	Citación a sesión debate control político Congreso 29/08/2019.	Se remitió para comentarios 13/09/2019 a la DGPPN con fecha límite el 17/09/2019.
	Impresa	1-2019-079988	Petición 29/08/2019	Respuesta 05/09/2019.
	Impresa	1-2019-079677	Denuncia de la Contraloría Departamental 28/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-079621	Documento informativo 28/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-079479	Petición 28/08/2019	Traslado por competencia 02/09/2019
	Impresa	1-2019-079343	Petición para solicitud de conciliación 27/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-079222	Acuso de recibo de una solicitud 27/08/2019.	Informativo
	Impresa	1-2019-079076	Informativo 27/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-078712	Petición 26/08/2019	Respuesta 26/09/2019, se radicó como petición general 15 días, se cumplía el término el 16/09/2019.
	Impresa	1-2019-078603	Solicitud giro recursos cuotas partes pensionales municipio de Circasia 26/08/2019	Respuesta 26/09/2019, los 15 días se vencían el 16 de septiembre, se contestó a los 24 días y no se cambió de petición general a consulta.
	Impresa	1-2019-078512	Solicita certificación respecto a tasación pensional 26/08/2019	Respuesta

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Impresa	1-2019-078350	Revisión cálculo actuarial 23/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-078206	Se remite como copia de una petición San Juan de Dios 23/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-078156	Solicitud concepto proyecto de ley 23/08/2019	No se evidencia gestión.
	Impresa	1-2019-077756	Documento informativo 22/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-077471	Citación congreso 22/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-076908	Solicitud ingreso CETIL 20/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-076796	Solicitud liquidación de bonos pensionales y traslado a Colpensiones 20/08/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-076662	Concepto proyecto de resolución enviado con copia al MHCP 20/08/2019	Se le solicita a Min Minas enviar copia de la respuesta al peticionario 26/08/2019
	Impresa	1-2019-076581	Se recibieron reportes de la venta de activos de la Nación-Sector Privado 20/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-076284	Solicitud actualización cálculo actuarial 16/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-076132	Solicitud informe de ejecución contrato 16/08/2019	No se evidencia gestión. Grupo de Logística y Suministros
	Impresa	1-2019-076028	Solicitud creación usuarios CETIL 15/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-075850	Remiten información venta activos Paz de Ariporo 15/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-075647	Solicitud 15/08/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-075491	Devuelto proyecto de ley 14/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-074993	Solicitud 13/08/2019	No se evidencia gestión
	Impresa	1-2019-074807	Petición 13/08/2019	Remisión por competencia 22/08/2019
	Impresa	1-2019-074575	Petición 13/08/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-074282	Petición 12/08/2019	Remisión por competencia 16/08/2019
	Impresa	1-2019-073691	Solicitud devolución Token 09/08/2019	Respuesta

PQRS REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Impresa	1-2019-073498	Relación de procesos Fiduprevisora 09/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-073280	Petición 08/08/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-072697	Aceptación nombramiento 06/08/2019	Informativo
	Impresa	1-2019-072581	Remitieron copia al MHCP 06/08/2019	Informativo
	Sin medio recepción	1-2019-070570	Se recibió reporte 31/07/2019	Informativo
	Personal	1-2019-069341	Solicita información temas de recursos del Jarillón de Cali.	Atiende la Dra. Liliana María Almeyda
	Personal	1-2019-061253	Solicitud información semanas aportadas no reflejadas en Colpensiones	Atiende el Dr. Norman Helber Garcia
	Personal	1-2019-080813	Usuario solicita consulta de bonos	Se comunica con asesor de bonos
	Personal	1-2019-078421	Usuario solicita información de un depósito judicial	Se comunica con asesor de pagos y el baja a Oficina de Atención al Cliente para darle la orientación
	Personal	1-2019-077011	Usuario solicita poner petición de reforma pensional	Se facilita formato para que lo realice y lo radique
Petición Consulta	Email	1-2019-070798	Solicitud concepto 31/07/2019 vence 13/09/2019	Respuesta 24/10/2019 por correo.
	Email	1-2019-070520	Consulta del 31/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-070135	Función Pública remitió consulta de la ese San José el 30/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-079009	Consulta 26/08/2019	Respuesta 11/12/2019. El término es de 30 días, se vencería el 07/10/2019, pero, la respuesta se dio 74 días después.
	Email	1-2019-075767	Solicitud documentos viabilidad fiscal Riohacha 15/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-075256	Petición 14/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-075194	Envían comentarios a proyecto de acto administrativo DAF 14/08/2019	Informativo
	Email	1-2019-075373	Consulta presupuestal 14/08/2019	Respuesta

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Email	1-2019-072790	Solicitud 06/08/2019	Respuesta 25/09/2019. El término de 30 días se vencía el 19/09/2019 y se dio respuesta 34 días después.
	Email	1-2019-072437	Petición 05/08/2019	Respuesta 10/09/2019.
	Chat	1-2019-072875	No hay dato	Respuesta
Petición documentos	Email	1-2019-080831	Solicitud certificación 30/08/2019	Se expidió la certificación 30/08/2019
	Email	1-2019-075969	Solicitud certificación contrato 15/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-074928	Solicitud certificación 13/08/2019	Se elaboró la certificación sillas Bime Ltda orden contrato 3.121-2006-1 al 26 agosto 2019 a supervisora Clavijo Vargas
	Email	1-2019-074398	Solicitud certificación contratos 12/08/2019	Si requiere respuesta, no es claro el cierre de la solicitud.
	Email	1-2019-074240	Petición 12/08/2019	Remisión por competencia 16/08/2019
	Email	1-2019-074125	Solicitud certificación contrato 12/08/2019	Si requiere respuesta, no es claro el cierre de la solicitud
	Email	1-2019-074016	Petición 12/08/2019	Se dio Respuesta vía correo electrónico el día 13 de Agosto de 2019
	Email	1-2019-073034	Petición 08/08/2019	Se dio respuesta el día 14 de Agosto de 2019 vía correo electrónico.
	Email	1-2019-072834	Solicitud certificación contratos 06/08/2019	Si requiere respuesta, no es claro el cierre de la solicitud
	Email	1-2019-072518	Certificación contratos 06/08/2019	Si requiere respuesta, no es claro el cierre de la solicitud
	Email	1-2019-072454	Petición 05/08/2019.	Respuesta
	Email	1-2019-072151	Petición certificación ingresos y retenciones contrato 05/08/2019	Respuesta
Solicitud Información	Chat	1-2019-072326	Consulta estado radicado 1-2019-067853	No interacción

PQRS REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
Quejas	Teléfono	1-2019-079245	Se registró la llamada telefónica, se recepcionó la queja (Formulario declaración de renta). En Excel está registrada dos (2) veces 27/08/2019	Respuesta
	Teléfono	1-2019-077630	Grupo CETIL no me ha dado solución a claves acceso al sistema (Alcaldía Villa de Leyva) 23/08/2019	Respuesta
	Teléfono	1-2019-077496	Queja porque los asesores del cetil no contestan.	Respuesta
	Email	1-2019-063654	Petición 11/07/2019	Respuesta 26/08/2019, al ingresar como queja el término es de 15 días que se vencían el 05/08/2019, se contestó 28 días después.
	Email	1-2019-067501	Propuesta desmontar IVA 22/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-069178	Asesoría deficiente de la DIAN frente al sistema factura electrónica 26/07/2019	Remisión por competencia a la DIAN 31/07/2019
	Email	1-2019-076996	Problemas con el sistema para presentar las declaraciones de renta 20/08/2019	Repuesta remitiendo por competencia DIAN 22/08/2019
	Email	1-2019-084322	Queja 11/09/2019	Respuesta
	Email	1-2019-107613	Queja Porvenir 22/11/2019	Respuesta
	Email	1-2019-102958	Queja SIIF 07/11/2019	"Hablar con el jefe", pero, no se evidencia la gestión para el usuario.
	Email	1-2019-101748	Petición subsidio vivienda 05/11/2019	Respuesta
	Email	1-2019-101488	Queja por ausencia respuesta derecho de petición 01/11/2019	Respuesta
	Email	1-2019-116240	Queja CISA 18/12/2019	Remisión por competencia CISA 19/12/2019
	Email	1-2019-113230	Queja Bonos pensionales 10/12/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-064618	Falta finalización contrato conjunto en Bosa 15/07/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-081295	Queja CAVIPETROL 02/09/2019	Repuesta

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Impresa	1-2019-093016	Queja Fiduprevisora 07/10/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-108642	Queja SAE 26/11/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-102625	Queja Subdirección jurídica 07/11/2019	Se emitió respuesta publicada en la página Web de la entidad porque no viene con datos del denunciante para remitir una respuesta. Adicionalmente, la denuncia fue contestada por la persona directamente. Qué investigación se efectuó al respecto.
	Impresa	1-2019-102624	Queja contratación Subdirección Jurídica 07/11/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-102148	Queja UGPP 05/11/2019	Remisión competencia UGPP 07/11/2019
	Impresa	1-2019-119222	Queja por el gobierno 31/12/2019	Repuesta
	Impresa	1-2019-118748	Queja Unidad víctimas 27/12/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-112166	Solicitud aumento de mesadas 06/12/2019	Respuesta
Reclamos	Email	1-2019-064714	Reclamo frente a la atención SGR 15/07/2019	Se envió un correo al peticionario.
	Email	1-2019-114026	Exclusión programa reubicación 12/12/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-074538	Solicitud para el MHCP cumplimiento ley presupuesto 13/08/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-072130	Reclamo Bancompartir 05/08/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-071137	Reclamo Indemnización sustitutiva 01/08/2019	Respuesta
	Impresa	1-2019-083774	Reclamo pensión 09/09/2019	Respuesta
	Teléfono	1-2019-104847	Queja Fonpet 14/11/2019	No se evidencia trámite por parte Grupo FONPET teniendo en cuenta que es una inconformidad.
	Teléfono	1-2019-114229	Inconformidad incremento salarial 12/12/2019	Atención y cierre 17/12/2019
Sugerencias	Email	1-2019-060583	Sector construcción 03/07/2019	Respuesta

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
	Email	1-2019-101574	Crear fondo minerales 01/11/2019	Respuesta
Denuncias	Email	1-2019-069889	Empresa evade pago seguridad social 29/07/2019	Remisión por competencia 02/08/2019
	Email	1-2019-067871	Irregularidades fondo pasivos 23/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-066970	Empresa que ofrece servicios con perfiles iguales a los solicitados por el MHCP en proceso contratación 19/07/2019	Respuesta
	Email	1-2019-065790	Contraloría envía reporte de registro denuncia 17/07/2019	Informativo
	Email	1-2019-063609	Contra Notario 5° Cúcuta 11/07/2019	Remisión por competencia 18/07/2019
	Email	1-2019-076230	Contra UGPP 16/08/2019	Respuesta
	Email	1-2019-084872	Fondo empleados Emtelco 12/09/2019	Respuesta
	Email	1-2019-081135	Detrimento patrimonial Alcaldía de Chipaque 02/09/2019	Respuesta
	Email	1-2019-108039	Sindicato Depto. Antioquía 25/11/2019	Repuesta
	Email	1-2019-102222	Contra Alcalde Puerto Guzmán 02/11/2019	Respuesta y remisión por competencia 13/11/2019
	Email	1-2019-119190	Denuncia 30/12/2019	Respuesta
	Email	1-2019-118402	Intervención recursos regalías Municipio Cisneros 26/12/2019	Remisión por competencia 31/12/2019
	Impresa	1-2019-069200	Copia denuncia 26/07/2019	Respuesta
	Personal	1-2019-062179	No hay dato.	Respuesta
Sede Electrónica	Web	1-2019-069358	Firma digitalizada en declaraciones tributarias de entidades territoriales 29/07/2019	Respuesta
		1-2019-068889	Posición gremial ante el Proyecto de Ley 202 de 2018 Prima Extra Legal 25/07/19	Informativo
		1-2019-065137	Presentación electrónica del trámite 1. PQRSD 15/07/19	Respuesta
		1-2019-063551	Desbloqueo página de la Oficina de Bonos Pensionales y validación diligente de los requisitos habilitantes. 10/07/2019	No se evidencia gestión

PQRSD REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
		1-2019-060400	Marco Fiscal de Mediano Plazo 02/07/18	No se evidencia gestión
		1-2019-078486	Bono de Pensión 26/08/2019	Respuesta
		1-2019-078481	Recurso de reposición y en susidio de apelación 26/08/2019	Respuesta
		1-2019-078464	Corrección formulario E1 solicitud devolución excedente FONPET 26/08/2019	Respuesta
		1-2019-078453	Requisitos habilitantes 23/08/19	No se evidencia gestión
		1-2019-077885	Derecho de Petición de información 22/08/2019	Respuesta
		1-2019-076836	Normativa impuesto de salida 20/08/2019	Remisión por competencia 27/08/2019
		1-2019-076155	Solicitud copia de las respuestas dadas a las solicitudes 16/08/19	No se evidencia gestión
		1-2019-074914	Solicitud copia digital historias laborales 13/08/2019	Respuesta
		1-2019-089259	Solicitud concepto aplicación artículo 6 ley 1106 de 2006 25/09/2019	Respuesta
		1-2019-088198	Segunda solicitud prioritaria y firma electrónica 23/09/2019	Respuesta
		1-2019-087651	Solicitud RUT y firma electrónica 20/09/2019	Remisión por competencia 25/09/2019
		1-2019-086627	Ratificación información Cetil 18/09/2019	Respuesta
		1-2019-086253	Certificación declaración de importación 17/09/19	Respuesta
		1-2019-085242	Solicitud de información 13/09/19	Respuesta
		1-2019-083017	Proceso de pago nomina pensionados 06/09/2019	Respuesta
		1-2019-101022	Solicitud de reunión con el Departamento del Valle del Cauca 31/10/19	Informativo
		1-2019-100884	Solicitud concepto técnico favorable para cambio de fuente 31/10/2019	No se evidencia gestión
		1-2019-100793	Solicitud formato Cetil 31/10/19	Respuesta

PQRS REVISADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIONES
		1-2019-100747	Derecho de petición Luz Dary Celis Calderon 30/10/19	Respuesta
		1-2019-100512	Acto Administrativo "Por medio del cual se fija la categoría del municipio de Yolombó Antioquia para la vigencia fiscal 2020" 30/10/2019	Informativo
		1-2019-110151	Solicitud información instructivo Cajanal enviado a la AFP Porvenir en el año 2019 29/11/2019	Respuesta
		1-2019-109740	Consulta reglamentación Artículo 53 de la ley 1955 de 2019 29/11/2019	Respuesta
		1-2019-109659	Queja contra porvenir s.a. 18/11/19	Respuesta
		1-2019-106535	Alcance artículos 907 y 909 de la ley 1943 de 2018	Es informativo y el área no lo ha cerrado
		1-2019-105619	Asunto 12345	Radicado de Prueba
		1-2019-104833	Certificación bono pensional 14/11/2019	Respuesta 29/11/19
		1-2019-102897	Bono Pensión 07/11/2019	Respuesta 27/11/2019
		1-2019-119245	Derecho de petición/queja vs. FNA (para Procurador y otros) 31/12/2019	Respuesta 09/01/2020
		1-2019-119207	Informe de seguimiento a cumplimiento de Resolución 1013 de 2018 -Tercer Informe -octubre de 2019 30/12/2019	Informativo
		1-2019-119134	Solicitud de documentos 30/12/2019	Respuesta 15/01/2020

Durante la verificación efectuada, se **detectó** que la información publicada en la página Web, respecto al número de radicados registrados en la entidad, no es real, toda vez que, el reporte generado del SIED, presenta el registro de los radicados de acuerdo con el número de trámites o actuaciones que se ejecutan para cada uno de ellos, por ejemplo: en el mes de julio con relación a las quejas se publicaron 7 solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención, sin embargo, al revisar, se evidenciaron 4 radicados, a continuación, se cita un ejemplo:

Radicado 1-2019-064618 se encuentra registrado 4 veces de acuerdo con el reporte, es decir que para la publicación se tuvo en cuenta 3 veces más, un solo radicado.

Con fundamento en lo anterior, es necesario mencionar que, para efectos de corroborar esta situación, se tomó como ejemplo las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. A continuación, se presenta un cuadro comparativo por meses de la cantidad de solicitudes recibidas y reportadas en

la página Web y de los radicados efectivamente ingresados y verificados por la OCI, para mayor claridad, se diferencia por colores los resultados obtenidos en cada uno de los meses.

Tipo de Solicitud	Canal recepción	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
		Web	OCI	Web	OCI	Web	OCI	Web	OCI	Web	OCI	Web	OCI
Quejas	Impresa	4	1	0	0	3	1	1	1	13	4	3	3
	Email	3	3	3	1	2	1	0	0	4	4	6	2
	Telefónica	0	0	4	3	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL		7	4	7	4	5	2	1	1	17	8	9	5
Reclamos	Impreso	0	0	8	3	1	1	0	0	0	0	0	
	Email	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
	Teléfono	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
TOTAL		1	1	8	3	1	1	0	0	1	1	3	2
Sugerencias	Email	2	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0
TOTAL		2	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0
Denuncias	Impresa	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Email	14	5	1	1	2	2	0	0	4	2	4	2
	Personal	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		17	7	1	1	2	2	0	0	4	2	4	2
Sede electrónica*	Petición General	41		42		66		0		0		0	

Es relevante señalar que la Oficina de Control Interno realizó en el mes de noviembre de 2019, la Auditoría de Gestión a los Derechos de Petición radicados en el MHCP (Informe 2019-AG-79), allí se evidenció la situación anteriormente mencionada y se recomendó “revisar con el proveedor del sistema los reportes que se están generando desde el SIED y de ser el caso, ajustarlos o solicitar el diseño de nuevos, toda vez que, si bien es cierto el reporte presentado para esta auditoría permite evidenciar la trazabilidad de un radicado, no es viable para verificar el número de trámites que realmente ingresan a la entidad, más aún cuando este reporte es el que se utiliza como insumo para los informes que se cargan en la Web (atención al ciudadano)”.

Al respecto, se indagó sobre esta recomendación con la persona encargada de atender la visita de la Oficina de Control Interno, quien manifestó que mediante Memorando del 20 de noviembre de 2019 con Radicado No. 3-2019-022395 se solicitó a la Dirección de Tecnología la revisión de

reportes y mejoras a los mismos, a 10 de marzo de 2020, el Grupo de Gestión de Información, se encuentra realizando el diseño y la especificación de los reportes a ser presentados a la Dirección de Tecnología, para validación y aprobación.

Aunado a lo anterior, la Oficina de Control Interno-OCI **recomienda** agilizar esta labor y determinar con el proveedor una fecha cierta para elaborar el reporte que sirve de insumo para la información de PQRSD a ser publica en la página Web de la entidad, toda vez que la información obtenida es el insumo para el Informe Trimestral (corte 31 de marzo); de lo contrario, nuevamente se verá impactada la información a ser publicada por la entidad, impactando el principio de Transparencia.

2.3 OBSERVACIONES DETECTADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN ADELANTADA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS

Después de revisados los reportes, se procedió a verificar el trámite ejecutado para las PQRS **evidenciando** que existen debilidades objeto de mejora, así:

- No se evidencia gestión en el SIED para los siguientes radicados: 1-2019-069462, 069276, 063691, 076155, 078156, 100884, 076132, 074807, 078453, 063551, 060400, 065521 y 0102958.
- Se cerraron radicados sin emitir respuesta 1-2019-074398, 072158 y 072834.
- Se dio respuesta fuera del término, por ejemplo: 1-2019-069237, 069647, 068697, 066835, 065781, 063368, 080659, 078712, 078603, 070798, 079009, 072790 y 063654.

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, lo que permite evidenciar que la ausencia en el seguimiento a la gestión de los derechos de petición se encuentra en cabeza de las áreas responsables de emitir la respuesta, de igual forma, existen situaciones en que puede tener respuesta pero, no enlazan en el SIED el radicado con que dieron respuesta.

Con base en lo mencionado anteriormente, se **recomienda** al Grupo de Gestión de Información - Subdirección de Servicios comunicar esta situación (falta de respuesta o respuesta extemporánea a los derechos de petición) 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 (2013-069, 2017-AG-70, 2019-AG-79), así mismo, es necesario que, se realice seguimiento a aquellas peticiones que permanecen abiertas en el sistema o que se cierran sin efectuar el trámite respectivo, esto en aras de contribuir a que los reportes generados del SIED sean veraces y permitan brindar transparencia frente a la información que se publica en la Web.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la cual preceptúa: *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*.

- Existen solicitudes en las cuales los usuarios se comunicaron vía Chat o telefónicamente y se les solicitó realizar su consulta por escrito y radicarla, debiendo recibirse por la persona de Atención al Ciudadano, radicarla y remitirle al área competente para su trámite, para el caso los radicados: 1-2019-063009, 074448 y 073594.
- Se recibió llamada telefónica y se radico con No. 1-2019-070759, sin embargo, se le solicitó que la registrara por correo electrónico debiendo haberse grabado la llamada y proceder a cargarla en el sistema, para darle el trámite respectivo.
- El radicado No. 1-2019-070738, se registró en el sistema “Proceso a seguir” pero, no se entiendo cuál fue la gestión se realizó para atender la solicitud del usuario.
- El radicado No. 1-2019-069563 quedo registrado con “se dio respuesta”, pero no se puede establecer porque medio.
- Se observó que personas de atención al usuario, en ciertos casos cuando están realizando el registro del trámite realizado o de la respuesta brindada a los ciudadanos, están reportando “se brinda respuesta”, anotación que, no permite evidenciar cual fue la información brindada al ciudadano y dificulta hacer seguimiento, para su mejora de ser el caso. Para el caso: 1-2019-062485, 061320, 060962, 060515, 060488 y 064612.
- Hay dos radicados de la muestra seleccionada (1-2019-062550 y 1-2019-060708) en los que se recibió llamada telefónica, solicitando comunicación con funcionarios del Ministerio, estos, no debieron ser radicados por cuanto no son una solicitud y la directriz del Grupo de Gestión de Información es que estas llamadas sean direccionadas al Conmutador de la entidad. De igual forma, se recibió una llamada con radicado No. 1-2019-077845 se atendió la misma, pero el funcionario, no radicó en el SIED cual fue la gestión realizada.

En este sentido, se **recomienda** tomando los casos evidenciados en el presente seguimiento y en situaciones detectadas por el Grupo de Gestión de Información, brindar capacitación a las personas encargadas de atender las solicitudes de los ciudadanos, en aras de garantizar que cuenten con el conocimiento requerido para garantizar un óptimo servicio por parte del Ministerio, garantizando el acceso a la información pública y contribuyendo con el correcto diligenciamiento del sistema lo que permite garantizar la trazabilidad de la gestión.

- Se radicarón documentos Informativos como petición General, por ejemplo: 1-2019-065611, 061546, 061411, 060356 y 060237. Hay un radicado 1-2019-106535 que es informativo y el área aún no lo ha cerrado.

Sobre el particular, se indagó con el funcionario que atendió la visita de la Oficina de Control Interno en razón a que este aspecto fue motivo de recomendación en la auditoria adelantada por la OCI en el mes de noviembre del año 2019, quien informó que se creó la categoría “Documento Informativo” y “Punto de Información” y se socializó mediante capacitación realizada al Grupo de Atención al Ciudadano el 12 de noviembre; la implementación de estas categorías deberá verse reflejada en la próxima verificación a las PQRSD.

- Se realizó una solicitud por Chat Radicado 1-2019-062903, el usuario esperó y finalmente se desconectó después de pasado un tiempo, sin atención por parte de la entidad.

Al respecto, se indagó con el área encargada de atender la visita de la Oficina de Control Interno, quien manifestó que una vez el Grupo de Gestión de Información evidenció estas situaciones, cambió el número de solicitudes que se atienden por Chat, antes, atendían hasta 10, ahora, tramitan máximo 4 solicitudes al mismo tiempo por este canal de recepción.

- Se recibió una queja-denuncia radicada con el No. 1-2019-102625, la misma, fue remitida a la persona objeto de denuncia quien emitió la respuesta.

Con fundamento en lo anterior, es importante mencionar que la Ley 1755 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*” en su artículo 22 cita: **“Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo...”**

Sobre el particular, 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.”

De lo expuesto, se evidencia que la Política de Atención al Ciudadano y el Procedimiento Apo.6.1. Atención al ciudadano e instituciones contemplan los canales de atención y los tiempos para dar respuesta a las solicitudes dependiendo el tipo de requerimiento, sin embargo, no establece el procedimiento para atender las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias al interior del Ministerio, siendo importante precisar que cada una de estas, requieren un tratamiento diferente, situación que conllevó a que la persona de atención al ciudadano remitiera la queja-denuncia directamente a la persona objeto de la misma por el hecho de venir dirigida a este y sin verificarse su contenido.

Lo anterior, podría ocasionar que se vulnere el principio de transparencia, toda vez que, no se está brindando la oportunidad de que esta situación sea conocida a nivel de la alta dirección en aras de tomar medidas preventivas o correctivas, y de ser el caso, poner en conocimiento de la Oficina de Control Disciplinario Interno, cuyo objetivo y alcance consiste, en: *“Conocer las conductas disciplinarias de los servidores públicos de la Entidad, a través del adelantamiento del proceso disciplinario con el fin de establecer la ocurrencia o no de la misma y el tipo de culpabilidad... En desarrollo de lo anterior, participar en acciones preventivas que promuevan los principios y valores establecidos en el código de integridad”*.

Y cuyo alcance, se encuentra definido desde *“la recepción de la queja, oficio, informe o anónimo hasta la emisión de auto de archivo definitivo, auto de terminación del proceso o auto inhibitorio, y del fallo de primera y/o segunda instancia y su ejecución. Cubre la realización de las actividades de investigación a través del acopio, práctica y traslado de pruebas y realización de actividades de prevención”*.

2.4 INSPECCIÓN REALIZADA AL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Oficina de Control Interno-OCI, realizó una inspección al punto de atención al ciudadano en aras de verificar las instalaciones y el servicio prestado a los usuarios, observando que el Ministerio adecuó las instalaciones brindando un espacio amplio, con sillas, con máquina para asignación de turnos y pantalla indicativa del módulo de atención al ciudadano.

Aunado a lo expuesto, la persona de Gestión de Información informó que el Ministerio se encuentra en trámites para adquirir una pantalla adicional que permita al usuario verificar el módulo que le corresponde desde todos los espacios de la sala de recibo.

Ahora bien, en cuanto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por medio impreso, chat, teléfono, correo electrónico, se evidenció que, se encuentra distribuido el punto de atención al ciudadano en dos (2) grupos, uno corresponde a 4-72 realiza la recepción, radicación de documentos y reparto al interior y exterior de la entidad.

El segundo, BPM Comware es el encargado de atender las solicitudes que se reciben por Chat, email, teléfono, personal verbal y sede electrónica-Web, durante el tiempo (1 hora 30 minutos) que se visitó el lugar, se prestó el servicio con normalidad y se resolvieron las necesidades de los usuarios, siendo relevante mencionar que se observó que se reciben llamadas que deberían ser gestionadas por el Conmutador del Ministerio, razón por la cual, se **recomienda** hacer énfasis en que la comunicación con funcionarios identificados, debe realizarse por el PBX del MHCP.

3. CONCLUSIÓN

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 – PQRS, 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.
- Inadecuado manejo del sistema a cargo de las áreas usuarias.
- Diferentes canales al impreso (Chat, email, personal verbal, teléfono), en donde los agentes de servicio de atención al ciudadano, registran de forma incompleta o con falta de claridad la atención brindada, situación que dificulta la trazabilidad de la gestión por parte de la entidad.
- Dentro de la documentación que soporta la atención al ciudadano (Proceso, políticas, protocolos), no se encuentra definido el procedimiento para la gestión y trámite al interior de la entidad de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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, dado que las observaciones presentadas son reiteradas, este informe será llevado al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Aunado a lo anterior, 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.

*Los procedimientos de revisión se realizaron sobre unas muestras evaluadas, por lo cual, en el momento de las verificaciones indicadas, se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo.