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 2020.

INFORME	2021-ARL-19	**FECHA**	12/04/2021
AUDITOR	Angélica María Garrido Romero		

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en 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…” por lo tanto, la Oficina de Control Interno del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en su Plan Anual de Auditoria 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 julio y el 31 de diciembre de 2020.

De igual manera, 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.

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.
- **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.

Mediante correo electrónico del 15 de abril del 2021, el Grupo de Gestión de Información, dio respuesta al informe preliminar, realizando algunas aclaraciones, las cuales se analizaron y se desarrollaron en cada punto correspondiente del presente informe.

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 segundo 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 auditoria para entidades públicas. (para cada uno de los canales de Atención al Ciudadano, se aplicó la misma prueba).

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.

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.

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 julio y diciembre de 2020: (información extraída de los informes trimestrales publicados en la Página web del Ministerio, II 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 enlace 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Solicitudes recibidas	9.371	7.368	7.946	7.691	6.977	6.687	**46.040**
Solicitudes en que se negó acceso a la información	0	0	0	0	0	0	**0**
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	71	106	77	94	122	60	**530**
Tiempo de respuesta promedio	10 días	8 días	6 días	7 días	6 días	6 días	**NA**

La Oficina de Control Interno, evidenció que del total de solicitudes recibidas fue un total de **46.040** durante el segundo semestre de 2020, las solicitudes trasladas a otras instituciones fue de un total de **530** durante el segundo semestre de 2020, teniendo en cuenta que la entidad donde fue traslada por competencia es la responsable de dar respuesta al ciudadano.

Cabe aclarar que las solicitudes que fueron trasladas 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.

A continuación, se relacionan las solicitudes desagregadas por canal de julio a diciembre 2020:

SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANAL DE JUÑIO A DICIEMBRE DE 2020						
CANAL DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIENBRE
Impresa	587	318	627	638	616	707
Email	5844	4855	5443	5082	4477	3941
Teléfono	1078	920	998	979	1091	1241
Chat	1353	929	463	584	475	461
Personal	22	13	42	61	64	40

Sede electrónica	487	333	373	347	254	297
Total, requerimiento	**9371**	**7368**	**7946**	**7691**	**6977**	**6687**
Total, trimestre	**24685**			**21355**		

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 segundo 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.

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 Apto. 6.1 Servicio al Ciudadano; 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.

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 2020, reportando lo siguiente:

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL, SEMESTRE
Petición General	Correo electrónico	2170	1316	1373	1196	1121	991	8.167
	Chat	14	20	1	5	4	3	47
	Impreso	167	106	269	272	285	371	1470
	Telefónica	44	178	203	34	14	5	478
	Atención personal	0	4	4	5	2	0	15
	Sede electrónica	401	269	271	254	198	179	1.572
TOTAL		**2.796**	**1.893**	**2.121**	**1.766**	**1.624**	**1.549**	**11.749**
Petición consulta	Correo electrónico	180	118	173	134	100	99	804
	Chat	1	0	0	1	8	1	11
	Impreso	9	7	9	7	3	3	38
	Telefónica	3	0	0	0	0	0	3
	Atención personal	1	0	0	0	0	0	1
	Sede electrónica	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		**194**	**125**	**182**	**142**	**111**	**103**	**857**
Petición documentos	Correo electrónico	46	84	1191	107	116	87	1631
	Impreso	5	1	22	20	10	5	63
	Telefónica	5	5	782	2	1	0	795

	Chat	0	1	442	1	1	0	445
	Personal	1	0	19	0	0	0	20
TOTAL		**57**	**91**	**2456**	**130**	**129**	**92**	**2955**
Quejas	Impresa	0	0	1	2	1	0	4
	Correo electrónico	14	11	15	12	8	4	64
	Telefónica	0	0	1	1	3	0	5
	Chat	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		**14**	**11**	**17**	**15**	**12**	**4**	**73**
Reclamos	Impreso	0	0	0	0	0	0	0
	Correo electrónico	6	8	5	1	2	1	23
	Teléfono	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL		**6**	**8**	**5**	**2**	**2**	**1**	**24**
Sugerencias	Correo electrónico	3	2	2	3	0	2	12
TOTAL		**3**	**2**	**2**	**3**	**0**	**2**	**12**
Denuncias	Impresa	3	0	2	0		0	5
	Correo electrónico	13	7	8	4	10	3	45
	Teléfono	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL		**16**	**7**	**10**	**4**	**11**	**3**	**51**

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 tercer trimestre (julio a septiembre), el 07 de octubre de 2020, y la publicación del cuarto trimestre (octubre a diciembre), el 22 de enero del 2021, 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.

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 **270** radicados que pertenecieran a los diferentes medios de recepción y a la clasificación por PQRSD, del universo **46.040** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el segundo 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:

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
PETICIÓN GENERAL	1	Email	1-2020-068444	Remisión Derecho De petición E 2020 354719	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual: Fin, Dependencia Interesada: Subdirección de Fortalecimiento Institucional Territorial, radicado de salida, 2-2020- 032327 traslado a la procuraduría, sin embargo, no se relaciona en los registros que arroja el SIED el radicado de salida.
	2	Email	1-2020-068427	Solicita certificación Del Bono Pensional	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual: fin de gestión, Dependencia Interesada: Oficina de Bonos Pensionales, radicado de salida 2-2020-038015, respuesta acorde a lo solicitado y dentro de los términos.
	3	Email	1-2020-068421	Solicitud información De Programa De Mi Casa Ya	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual: Fin, Dependencia Interesada: Subdirección de tesorería, No se evidencia gestión o relación del radicado de salida.
	4	Email	1-2020-068410	Traslado petición No Gravar Pensiones	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual: fin de gestión, Dependencia Interesada: grupo de derechos de petición, radicado de salida 2-2020-036337, respuesta acorde a lo solicitado y dentro de los términos. Traslada a Min trabajo.
	5	Email	1-2020-068402	Confirmación De Información Laboral Del Sr. Rafael Enrique Baldrich Mejía	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual fin de gestión, Dependencia interesada: oficina de Bonos Pensionales (OBP), no se evidencia gestión o radicado de salida en los registros del SIED.
	6	Email	1-2020-068398	Renta básica Para Los Mas De 10 Millones De Trabajadores Sin Ingresos	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual: fin de gestión, Dependencia Interesada: Grupo de derechos de petición, radicado de salida 2-2020-038487, respuesta acorde a lo solicitado y dentro de los términos.
	7	Email	1-2020-068391	confirmación Historia Laboral Caso Fernando Chamorro Ortiz CC. No 16608283	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual fin de gestión, Dependencia interesada: Oficina de Bonos Pensionales, no se evidencia gestión o radicado de salida en los registros del SIED.
	8	Email	1-2020-068389	Solicitud De Creación De Usuario Y Contraseña Cetil Para El Municipio De Molagavita	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual fin de gestión, Dependencia interesada: Oficina de Bonos Pensionales, no se evidencia gestión o radicado de salida en los registros del SIED.
	9	Email	1-2020-068372	Demanda Prioritaria investigación Disciplinaria Para Las Unidad De reparación De Victimas Indemnización administrativa Y Ayuda humanitaria Por La Pandemia Del Covic 19 En Lo Previsto En El Ley 1448	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual: fin de gestión, Dependencia Interesada: grupo de derechos de petición, radicado de salida 2-2020-038492, respuesta acorde a lo solicitado y dentro de los términos.
	10	Email	1-2020-068361	Autorización De Registro De Minuta Otro Sí No. 2 Al Contrato De Empréstito Interno Y De Pignoración De Rentas Celebrado Entre Corpocaldas Y El Banco Davivienda S.A. En La Base De Deuda Pública	Petición radicada el 31-07-2020, estado actual: fin de gestión, Dependencia Interesada: grupo de derechos de petición, radicado de salida 2-2020-039497, respuesta acorde a lo solicitado y dentro de los términos.
	11	Chat	1-2020-062881	Poder Ingresar Al SIIF Con Token	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat
	12	Chat	1-2020-062828	Información Bloqueo Orden De Pago No Presupuestal 177054420	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat

[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".*

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	13	Chat	1-2020-061874	Clave Ingreso SIIF	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat
	14	Chat	1-2020-061872	Acreedor No Registra En El Auxiliar Contable	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat
	15	Chat	1-2020-061865	Estado Inactivo SIIF	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat
	16	Chat	1-2020-061777	Solicitud De Ingreso A La Sede Electrónica	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat
	17	Chat	1-2020-061698	Preguntas Subsidios Casa Bogotá	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat
	18	Chat	1-2020-061693	Solicitud SIIF Nación	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat
	19	Chat	1-2020-061479	No Funciona El SIIF	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat
	20	Chat	1-2020-061476	Restablecimiento De Clave	Se verificó el chat en el SIED, con la solicitud y el respectivo cierre, sin embargo, no hay radicado de salida ya que se dio solución inmediatamente en el chat
	21	Teléfono	1-2020-068317	Solicita información Sobre Su Impuesto Predial	Petición radicada el 31-07-2020, llamada que se remite a secretaria de hacienda. No genera radicado de salida ya que se brinda información telefónica
	22	Teléfono	1-2020-068304	Desea Saber Sobre El Catálogo De Clasificación	Petición radicada el 31-07-2020, se brinda solución telefónicamente, por lo tanto, no se genera radicado de salida
	23	Teléfono	1-2020-068294	Solicita información Sobre Su Ingreso Solidario	Petición radicada el 31-07-2020, se brindó información sobre ingreso solidario donde debe remitirse, se brindó página de ingreso solidario y se le indicó que cualquier consulta debe remitirse al DPS, se brindó líneas telefónicas
	24	Teléfono	1-2020-068287	Solicita Saber El Estado Del Radicado 1-2020-065892	Petición radicada el 31-07-2020, se dio solución inmediata sobre el trámite del radicado.
	25	Teléfono	1-2020-068121	Solicitud Actualización De Nombre Para Tramite De Bono Pensional Interpuesto Por La Señora Maria Del Carmen Ortiz Quevedo	Petición radicada el 31-07-2020, radicado de salida 2-2020-041628 por lo OBP
	26	Teléfono	1-2020-067874	Solicita información Sobre Un Usuario De Cetil	Petición radicada el 30-07-2020, se trasfiere llamada a CETIL
	27	Teléfono	1-2020-067872	Solicita Soporte Cetil	Petición radicada el 30-07-2020, se trasfiere llamada a CETIL
	28	Teléfono	1-2020-067865	Solicita Pagar Su Factura De Impuesto vehículo	Petición radicada el 30-07-2020, se dio solución telefónicamente
	29	Teléfono	1-2020-067853	Solicita Saber El Otro Radicado De Una Solicitud Que Reenvío	Petición radicada el 30-07-2020, se dio solución telefónicamente
	30	Teléfono	1-2020-067824	Solicita Información De Mi Casa Ya	Petición radicada el 30-07-2020, se dio información sobre el Ministerio de Vivienda.
	31	Impreso	1-2020-066686	Rg004 autorización creación De Usuarios Aplicativo Cetil A Nombre De Fernando Cespedes Martínez CC. 16666316 De La Imprenta Departamental Impretics Eice	Petición radicada el 28-07-2020 no se evidencia el radicado de salida
	32	Impreso	1-2020-066683	Rg004 autorización creación De Usuarios Aplicativo Cetil A Nombre De Albéniz Arévalo Martínez CC. 9268099 De La Alcaldía Municipal De San Sebastián De Buenavista	Petición radicada el 28-07-2020 no se evidencia el radicado de salida.
	33	Impreso	1-2020-066584	Rg001 Cobro Aportes De Ley 14 De 1991 De televisión Regional Del Oriente Canal Tro	Petición radicada el 28-07-2020 radicado de salida 2-2020-034930 por la Subdirección de Operaciones
	34	Impreso	1-2020-066240	Rg004 Solicitud Inactividad De Indicio De pensión En El Sistema De Bonos Pensionales Del Ministerio De Hacienda Y crédito Publico	Petición radicada el 27-07-2020 no se evidencia el radicado de salida

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	35	Impreso	1-2020-066119	Rg003 envió De información autorización Creación De Usuario Cetil De Humberto Vásquez CC. 4380162 Del Municipio De Barbosa	Petición radicada el 27-07-2020 no se evidencia el radicado de salida
	36	Email	1-2020-074609	Solicitud Concepto creación Y Manejos De Cuenta De depósitos Judiciales	Petición radicada el 20 de agosto 2020, se evidenció el radicado de salida 2-2020-041832, por el subdirector de operaciones.
	37	Email	1-2020-074608	confirmación Laboral H2020080249 Colmenares Bernal Ana Maria	Petición radicada el 20 de agosto del 2020 estado fin de la gestión, dependencia interesada OBP, sin embargo, no se evidencia el radicado de salida
	38	Email	1-2020-074602	Solicita Una Respuesta Sobre El Plan Proyecto Elpas Edlacc	Petición radicada el 20 de agosto del 2020, se evidenció el radicado de salida 2-2020-044938 por el Director General de política macro
	39	Email	1-2020-074591	Derecho De petición Sobre La reglamentación De La Ley 2038 Del 27 De Julio De 2020	Petición radicada el 20 de agosto del 2020, se evidenció el radicado de salida 2-2020-042062 y 10 radicados de salida más relacionado con el tema consulta, por el grupo de derechos de petición.
	40	Email	1-2020-074586	Confirmación Historia Laboral Cetil Sr. Obando Moncayo Álvaro León C.C. No. 19.174.217	Petición radicada el 20 de agosto del 2020, no se evidencia radicado de salida, estado fin de la gestión a cargo del grupo de Derechos de Petición.
	41	Email	1-2020-072295	Solicitud De información Municipio De Policarpa Nariño	Petición radicada el 12 de agosto del 2020, no se evidencia radicado de salida a cargo del grupo FONPET
	42	Email	1-2020-072293	La Humanidad Evidencia El Caos Que Vivimos Al Ignorar El Valor Del Saber	Petición radicada el 12 de agosto del 2020, se evidenció el radicado de salida 2-2020-040455, se evidenció 3 radicados de salida y un traslado al Ministerio de salud
	43	Email	1-2020-072291	remisión Proyecto Decreto Plan De Desempeño Y Matriz Ajustados	Petición radicada el 12 de agosto del 2020 no se evidencia radicado de salida
	44	Email	1-2020-072284	2020 solicitud De información Auditoria De Cumplimiento Recursos SGP Municipio De Turbaco Bolívar Vigencia 2019 2020ee0085380	Petición radicada el 12 de agosto del 20202, se evidenció el radicado de salida 2-2020-039211 por la subdirección financiera
	45	Email	1-2020-072275	información En conciliación Con Fiscalía Y Rama Judicial	Petición radicada el 12 de agosto del 2020, se evidenció el radicado de salida 2-2020-040091
	46	Email	1-2020-072267	La Solicitud De inclusión De Las Subdivisiones Del Departamento De Bolívar Asamblea Y Contraloría	Petición radicada el 12 de agosto del 2020, se evidenció el radicado de salida 2-2020-041363 por el grupo FONPET acorde la respuesta con lo solicitado y en termino.
	47	Email	1-2020-072266	verificación información Laboral Utilizada Para La Liquidación, Emisión Y Reconocimiento Bonos Pensionales De Graciela Arredondo	Petición radicada el 12 de agosto del 2020, no se evidencia el radicado de salida, estado actual fin de la gestión.
	48	Email	1-2020-072262	información Reporte A Centrales De Riesgo	Petición radicada el 12 de agosto, se evidenció el radicado de salida 2-2020-040270 se evidenció traslado a la superintendencia financiera
	49	Email	1-2020-072260	Solicitud Usuario Y Contraseña Fonpet	Petición radicada el 12 de agosto del 2020 no se relaciona el radicado de salida
	50	Email	1-2020-072253	Traslado De Debate Para El 19 De agosto De 2020	Petición radicada el 12 de agosto del 2020, no se relaciona en los registros del SIED el radicado de salida
	51	Chat	1-2020-076190	No Permite Subir Documentos Digitalizados	Petición radicada el 25 de agosto de 2020, se brinda información inmediatamente, por lo tanto, no se genera radicado de salida.
	52	Chat	1-2020-076187	Error Al Ingresar A SIIF nación	Petición radicada el 25 de agosto de 2020, se brinda información inmediatamente, por lo tanto, no se genera radicado de salida.
	53	Chat	1-2020-076184	SIIF viáticos	Petición radicada el 25 de agosto de 2020, se brinda información inmediatamente, por lo tanto, no se genera radicado de salida.
	54	Chat	1-2020-076182	Formato Para Pago compensación Resguardo	Petición radicada el 25 de agosto de 2020, se brinda información inmediatamente, por lo tanto, no se genera radicado de salida.
	55	Chat	1-2020-076180	Fundación San Juan De Dios	Petición radicada el 25 de agosto de 2020, se brinda información inmediatamente, por lo tanto, no se genera radicado de salida.
	56	Impreso	1-2020-069329	Solicitud información Referente A La Ley De Punto Final Sancionada Por El Presidente Iván Duque Indicando La Cantidad De Dinero Que Reposa A La Señora Carmen Alicia Ceballos Holguín Identificada 29670481	Petición radicada el 4 de agosto 2020 radicado de salida 2-2020-037513, se evidenció 3 radicados de salida relacionados con el tema.

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	57	Impreso	1-2020-069254	Solicitud De Pago Prestaciones Sociales Definitivas Por Tiempo Laborado Como Soldado Voluntario Al Señor Oscar Modesto Montaño Mosquera Identificado Con Cedula De ciudadanía 12917800	Petición radicada el 4 de agosto 2020, radicado de salida, 2-2020-038714, se evidenció el traslado al Ministerio de defensa.
	58	Impreso	1-2020-069220	notificación decisión Pensional Pensión De Vejez Por Capital Del Señor José Guillermo Rubio Bedoya Identificado Con Cedula De ciudadanía 396969	Petición radicada el 4 de agosto 2020, radicado de salida 2-2020-036531
	59	Impreso	1-2020-069188	Respuesta Derecho De petición Por indemnización Administrativa De La Unidad De Victimas A Nombre Del Señor Jesús Hernán Bayona García	Petición radicada el 4 de agosto 2020, no se evidencia el número de radicado de salida
	60	Impreso	1-2020-068739	Remite Derecho De petición Solicitud De certificación De Historia Laboral De Cotizaciones Realizadas De La Señora Gladys Maria Ariza Molina	Petición radicada el 3 de agosto 2020, radicado de salida, 2-2020-036416 por el grupo de derechos de petición.
	61	Teléfono	1-2020-072163	Se Cae Llamada	Petición radicada el 12 de agosto de 2020, Se evidencia el formulario de llamada, pero no hay radicado de salida ya que la llamada se cae.
	62	Teléfono	1-2020-072134	Solicita Saber El Estado Del Radicado 1-2020-067041	Petición radicada el 12 de agosto de 2020 se da información inmediatamente sobre el radicado solicitado.
	63	Teléfono	1-2020-071981	Solicita Comunicarse Con La Oficina De Bonos Pensionales	Petición radicada el 12 de agosto de 2020, se transfirió llamada a la OBP
	64	Teléfono	1-2020-071951	Solicita Información Sobre Un Pago Que Se Ha Ello Por Colpensiones	Petición radicada el 12 de agosto de 2020, se cayó la llamada
	65	Teléfono	1-2020-071919	Solicita Comunicarse Para Soporte Cetil	Petición radicada el 12 de agosto de 2020, se trasfiere llamada con CETIL
	66	Teléfono	1-2020-071911	Solicita Saber Sobre Un Reintegro	Petición radicada el 12 de agosto de 2020, se alcanzó a brindar la información, sin embargo, se cayó la llamada.
	67	Personal	1-2020-077906	Ag002 Solicita Saber El Estado De Un Bono Pensional	Petición radicada el 31 de agosto de 2020, se dio solución inmediatamente comunicándolo con la OBP.
	68	Personal	1-2020-077056	AG004 Solicita Averiguar Sobre El Cetil De Secretaria De Educación De Boyacá	Petición radicada el 27 de agosto del 2020, se dio solución comunicándola usuaria telefónicamente con CETIL.
	69	Personal	1-2020-076847	Ag003 Solicita Validar Radicado 1-2020-070368	Petición radicada el 27 de agosto del 2020, le dan solución con respuesta al correo electrónico
	70	Personal	1-2020-070382	Solicita información Sobre Su Ingreso Solidario	Petición radicada el 6 de agosto 2020, se brindó información inmediatamente.
PETICIÓN DOCUMENTOS	**71**	Chat	1-2020-089354	Solicitud Copia Resoluciones compensación Impuesto Predial indígena	Petición radicada el 30 de septiembre de 2020, se evidencia el radicado de salida a pesar de que en registro del SIED no se relaciona 2-2020-050708 por el grupo de Hacienda, Gobierno y Estadística.
	72	Chat	1-2020-085384	Radicado De Salida 2-2020-046606	Petición radicada el 21 de septiembre del 2020, no se relaciona el radicado de salida
	73	Chat	1-2020-084561	Requiere Acceso A Concepto 42510 De 2017	petición radicada el 17 de septiembre de 2020, se dio solución inmediatamente en el chat
	74	Email	1-2020-087230	Solicitud De Copia De Los Documentos Que A Continuación Relaciono Y Que Tienen Como Antecedentes La Convocatoria A Concurso Curso Mediante La Resolución No. 00305 De Fecha 7 De febrero De 1991, Expedida Por Secretario General Del Ministerio De Hacienda Y Crédito Público, Dirección General De Impuestos Nacionales	petición radicada en 24 de sept del 2020, se evidenció el radicado de salida 2-2020-054911 por grupo de historias laborales, y traslado por competencia.
	75	Email	1-2020-086824	Certificación A Través De Cetil Señor WILMAR FERNEL RAMOS ARIAS Urgente	petición radicada el 23 de septiembre de 2020, radicado de salida 2-2020-049885, por la oficina de Bonos Pensionales
	76	Email	1-2020-086688	Notificación Electrónica De La Resolución Por La Cual Se Liquida La Tarifa De Control Fiscal Para La Vigencia Fiscal 2020	petición radicada el 23 de septiembre de 2020, radicado de salida 2-2020-054631, por el grupo de historias laborales, sin embargo, no se visualiza el radicado de salida en los registros del sied.

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	77	Email	1-2020-086473	Solicitud Certificado Contrato 3.319-2019 De Liliana De San Martin Bermúdez Delgado	petición radicada el 23 de septiembre de 2020, no se relaciona el radicado de salida
	78	Email	1-2020-086070	Solicitud De Tarjeta Kardex E Historia Laboral Ex Funcionaria Ariana Torres De Sánchez	petición radicada el 22 de septiembre de 2020, se evidencia el radicado de salida 2-2020-054594 por el grupo de historias laborales
	79	Email	1-2020-086063	Notificación Electrónica Resolución Por La Cual Se Liquida La Tarifa De Control	petición radicada el 22 de septiembre de 2020, no relaciona el radicado de salida
	80	Impreso	1-2020-087728	Remite Derecho De petición La Señora Bertha Pupiales De Pupiales Identificada Con Cedula De ciudadanía 27052971 Solicitando Certificado Laboral Con El Ministerio De Hacienda Y crédito Publico	Petición radicada el 25 de septiembre de 2020, no se relaciona el radicado de salida
	81	Impreso	1-2020-086591	Remiten Radicado 2020038405 Solicitud De Copia De Las Solicitudes De Retiro De Recursos Del Fonpet Por Parte Del Municipio De Sabaneta Efectuados En La Vigencia 2019	petición radicada el 23 de septiembre de 2020, se evidencia el radicado de salida No. 2-2020-058728 por el grupo de FONPET
	82	impreso	1-2020-085019	Remiten Radicado 20201340147021 Procedimiento De Cobro Coactivo 1009 Cuotas Partes Ejecutante Fondo De Pasivo Social De Ferrocarriles Nacionales De Colombia Ejecutado Departamento De Boyacá Solicitud De certificación De Cuentas Inembargables	Petición radicada el 18 de septiembre de 2020, y radicado de salida 2-2020-047949 por el grupo de derechos de petición.
	83	Impreso	1-2020-085014	Remiten Radicado 20201340134161 Procedimiento De Cobro Coactivo 512 Cuotas Partes Ejecutante Fondo De Pasivo Social De Ferrocarriles Nacionales De Colombia Ejecutado Hospital San José De Tuquerres Ese En liquidación Solicitud De certificación De Cuentas Inembargables	Petición radicada el 18 de septiembre de 2020, y radicado de salida 2-2020-047915 por el grupo de derechos de petición
	84	Impreso	1-2020-084979	Remiten Radicado 20201340134041 Procedimiento De Cobro Coactivo 307 Cuotas Partes Ejecutante Fondo De Pasivo Social De Ferrocarriles Nacionales De Colombia Ejecutado Municipio De Girardot Cundinamarca Solicitud De certificación De Cuentas Inembargables	Petición radicada el 18 de septiembre de 2020, y radicado de salida 2-2020-047901 por el grupo de derechos de petición.
	85	Impreso	1-2020-084948	Remiten Radicado 20201340134021 Procedimiento De Cobro Coactivo 696 Cuotas Partes Ejecutante Fondo De Pasivo Social De Ferrocarriles Nacionales De Colombia Ejecutado Ese Hospital Marco Felipe De Tocaima Solicitud De certificación De Cuentas Inembargables	Petición radicada el 18 de septiembre de 2020, y radicado de salida 2-2020-047965 por el grupo de derechos de petición.
	86	Impreso	1-2020-084945	Remiten Radicado 20201340131951 Procedimiento De Cobro Coactivo 512 Cuotas Partes Ejecutante Fondo De Pasivo Social De Ferrocarriles Nacionales De Colombia Ejecutado Hospital Local José Rufino Vivas Solicitud De certificación De Cuentas Inembargables	Petición radicada el 18 de septiembre de 2020, y radicado de salida No.2-2020-047984 por el grupo de derechos de petición
	87	Impreso	1-2020-084855	Remiten petición El Señor José Nilton Burbano Izquierdo Identificado Con Cedula De ciudadanía 12975699 Solicitando expedición De Formato1 Formato2 Y Formato 3b Para Efectuar Tramites De pensión Por Vejez	Petición radicada el 18 de septiembre de 2020, se evidenció el radicado de salida 2-2020-054634 por el grupo de historias laborales.
	88	Impreso	1-2020-084516	Solicitud certificación Del Tiempo Laborado En El Hospital José Maria Hernández En El Año 1979 De Miguel Ángel Meneses CC. 18123062 Para Respectivo Cobro De Bono Pensional	Petición radicada el 17 de septiembre y radicado de salida NO.2-2020-049193 por la Oficina de Bonos Pensionales
	89	Personal	1-2020-085149	Solicitud De Historia Laboral Del Bancafé	Petición radicada el 18 de septiembre de 2020 se realizó gestión
	90	Teléfono	1-2020-085590	Como Descargar El Catálogo De Cuentas En Excel	Petición radicada el 21 de septiembre de 2020, se realizó gestión al momento de la llamada
	91	Teléfono	1-2020-081436	Solicita Saber El Estado Del Radicado 1-2020-078200	petición radicada el 09 radicado septiembre radicado 2020, se realizó gestión al momento de la llamada.
	92	Email	1-2020-079550	Solicitud certificación Pasivo Pensional 2018	Petición radicada el 03 de septiembre, no se evidenció el radicado de salida

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	93	Email	1-2020-079530	Solicitud Certificación Contrato 2.007-2019 Min hacienda	Petición radicada el 03 de septiembre, no se evidenció el radicado de salida
	94	Email	1-2020-079510	Contrato 2.019-2013 Colsof Solicitud Certificación Implementación Solución De Convergencia En Ministerio De Hacienda	Petición radicada el 03 de septiembre, no se evidenció el radicado de salida
	95	Email	1-2020-079249	Solicitud De Circular Fonpet	Petición radicada el 02 de septiembre, no se evidenció el radicado de salida
	96	Email	1-2020-078864	Carta Recursos Asignados Al Municipio De Solano Caquetá	Petición radicada el 02 de septiembre, no se evidenció el radicado de salida
	97	Email	1-2020-078843	Solicitud De Constancia	Petición radicada el 02 de septiembre
	98	Email	1-2020-078776	Solicitud Certificación Comercial Contratos 3.180-2018 Y 3.195-2019	Petición radicada el 01 de septiembre, no se evidenció radicado de salida
	99	Email	1-2020-078579	Solicitud Certificación Contrato	Petición radicada el 01 de septiembre, no se evidenció radicado de salida
	100	Email	1-2020-078316	Solicitud notificación Circular Fonpet A Este Correo Institucional	Petición radicada el 01 de septiembre, no se evidenció radicado de salida
	101	Chat	1-2020-092478	Copia De La NOTIFICACION Que La SECRETARA DE HACIENDA DEL MUNICIPIO DE CALI Hiciera Respecto De Las VIGENCIAS 2014 Y 2015 JANNETH DE JESS MORALES GUZMAN	petición radicada el 8 de octubre de 2020, radicado de salida 2-2020-051754 por el grupo de derechos de petición, dentro de los términos
	102	Teléfono	1-2020-099778	Solicitud Rut Grupo Bicentenario Petición De Fiduagraria	Petición radicada el 30 de octubre de 2020, se dio solución durante la llamada
	103	Teléfono	1-2020-092234	Solicitud Copia Rut Para Conciliar Pago Recibido Subsidio Nomina	Petición radicada el 30 de octubre de 2020, se dio solución durante la llamada
	104	Email	1-2020-097876	Solicitud certificación Contrato Suscrito Con El Ministerio	Petición radicada el 26 de octubre de 20202 no se relaciona el radicado de salida
	105	Email	1-2020-097875	Solicitud certificación Contrato Camila Andrea Baquero Arévalo	Petición radicada el 26 de octubre de 2020, no se relacionó el radicado de salida
	106	Email	1-2020-097857	Solicitud Resolución No. 1897 De 2020 DGP	Petición radicada el 26 de octubre de 2020 no se relacionó el radicado de salida
	107	Email	1-2020-097637	Solicitud De Certificado De No Pensión Para Entregar En La Secretaria De Educación Del Tolima Según Retiro 0598 De 10/02/2020	Petición radicada el 23 de octubre de 2020 radicado de salida 2-2020-054738, por atención al cliente
	108	Email	1-2020-097450	certificación Laboral Héctor Andrés Leal Vega 80756848	Petición radicada el 23 de octubre de 20202, no relaciona el radicado de respuesta
	109	Email	1-2020-097424	Solicitud De Certificación José Mario Cardona Ramírez	Petición radicada el 23 de octubre de 2020, no se relaciona el radicado de salida
	110	Email	1-2020-097419	Solicitud Certificación Laboral Christian Andrés Ariza Quitian	Petición radicada el 23 de octubre de 2020, no relaciona el radicado de salida
	111	Email	1-2020-097415	Solicitud Certificación Contratos MHCP - Andrés Felipe González Rojas	Petición radicada el 23 de octubre de 2020, no relaciona el radicado de salida
	112	Email	1-2020-097269	Aportar Las Gestiones Y Tramites Realizados Por La Afp protección Adelantados En Su Despacho Para La obtención De pensión Vejez De Isabel Cristina Tobio Pasos	Petición radicada el 23 de octubre de 202, no relaciona el radicado de salida
	113	Email	1-2020-097082	Solicitud Incluir En CETIL A Exfuncionario	Petición radicada el 22 de octubre de 2020 radicado de salida 2-2020-060038
	114	Email	1-2020-097046	Solicitud Certificado Contrato 3.338 De 2019	Petición radicada el 22 de octubre de 2020, no se relacionó el radicado de salida
	115	Email	1-2020-097041	Solicitud certificación Contratos Suscritos Con El Ministerio	Petición radicada el 22 de octubre de 2020, no relacionó el radicado de salida
	116	Email	1-2020-096958	Certificado De Ingreso Y Retención 2019	Petición radicada el 22 de octubre de 2020, no relaciona el radicado de salida
	117	Email	1-2020-096855	Solicitud De Actos Administrativos Por Acto Legislativo 01 De 2005	Petición radicada el 22 de octubre de 2020, no relaciona el radicado de salida

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	118	Email	1-2020-096671	Rv: Solicitud De Certificación De Cuentas Maestras E.S.E. Hospital Municipal De Sabanagrande-Atlántico	Petición radicada el 21 de octubre de 2020, no relaciona el radicado de salida
	119	Email	1-2020-096539	verificación certificación Johan Camilo Ramírez Cepeda 1014192324	Petición radicada el 21 de octubre de 2020, no relaciona el radicado de salida
	120	Email	1-2020-096420	Solicitud Envío Respuesta A Radicado 1-2020-091362 Tauramena - Casanare	Petición radicada el 21 de octubre de 2020, no relaciona el radicado de salida
	121	Email	1-2020-096419	Decimo Certificado	Petición radicada el 21 de octubre, radicado de salida 2-2020-060628, por el grupo de registro contable
	122	Email	1-2020-096287	Certificación Contrato 3.080-2020 LAURA MARCELA CRISTANCHO DUARTE	Petición radicada el 21 de octubre de 2020, no relaciona el radicado de salida
	123	Email	1-2020-096279	Solicitud Documentos Para Estudio De Reclamaciones De Pensionales Patrimonio Autónomo De Remanentes Del Banco Cafetero En Liquidación Señor JAIRO RUEDA ALFONSO	Petición radicada el 21 de octubre de 2020, no relaciona el radicado de salida
	124	Impreso	1-2020-093996	Solicitud Del Pago De pensión Y Derechos A La indemnización Por Parte Del Ministerio De Hacienda Por Heredera única Del Señor Manuel Antonio Barreto Torres	Petición radicada el 14 octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-055994 por OBP
	125	Impreso	1-2020-093918	Solicitud De expedición certificación electrónica De Tiempos Laborados Cetil De La Señora Raquel Cruz Peña CC. 28 787 213	Petición radicada el 14 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-060715 por el grupo de historias laborales
	126	Impreso	1-2020-093917	Derecho De petición De Demetrio Herrera Nisperuza Solicitud De expedición Copia Del Archivo Masivo Reportado El Iss En Lo Correspondiente A Las Cotizaciones	Petición radicada el 14 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-053631 por la OBP
	127	Impreso	1-2020-093390	Solicitud Documentos Exp Ius E-2017 776621 Iuc D 2019 1023178 Complementar El Oficio 2-2019-029000 Del 05 De agosto De 2019 En relación Con Los Informes De Visita Emitidos Por La Icbf	Petición radicada el 13 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-053757, por grupo 028 y hospitales y traslado a procuraduría
	128	Impreso	1-2020-092431	Solicitud Traslado De Tiempos De Servicios En La policía Nacional Periodo Febrero Del 1984 A mayo De 1995	Petición radicada el 08 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-051804 y traslado a Ministerio de Defensa
	129	Impreso	1-2020-092329	Solicitud Certificado Laboral Mary Luz Ramírez Valencia C C 51779750	Petición radicada el 08 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-059238 por el grupo de historia laborales
	130	Impreso	1-2020-092327	Solicitud Certificado Laboral Luis Felipe Sánchez Ramírez C C 79043529	Petición radicada el 08 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-060517 por grupo de historias laborales
	131	Impreso	1-2020-091301	Solicitud Certificaciones Laborales Para Funcionarios Exfuncionarios Y Pensionados Rodríguez Cardona Héctor C C 14227742	Petición radicada el 06 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-056965 por grupo de historias laborales
	132	impreso	1-2020-091237	Derecho De petición Solicitud certificación Laboral Formatos Cetil Libia Lourdes Cruz Blanco C C 40015772	Petición radicada el 06 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-051205 por grupo de derechos de petición y traslado al Ministerio de salud.
	133	Impreso	1-2020-090778	Solicitud De Certificaciones Laborales Para Funcionarios Exfuncionarios Y Pensionados Carmen Amelia Ballesteros Pinilla CC. 41652773	Petición radicada el 05 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-058916 grupo de historias laborales
	134	Impreso	1-2020-090769	Solicitud Documento De Diana Lucia Trujillo Ángel CC. 30299100	Petición radicada el 05 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-055792, grupo de historias laborales
	135	Impreso	1-2020-090170	Solicitud De expedición De Certificado Cetil De Ana Lucy Salom Pretel CC. 30771120	Petición radicada el 02 de octubre del 2020, radicado de salida 2-2020-050927 por la OBP
PETICIÓN CONSULTA	**136**	Email	1-2020-106209	Solicitud Concepto P L 367 De 2020	Petición radicada el 19 de noviembre, no relaciona el radicado de salida
	137	Email	1-2020-105829	Traslado Solicitud Concepto Proyecto Presupuestos Participativos	Petición radicada el 18 de noviembre del 2020, radicado de salida 2-2020-060948 por la Subdirección de fortalecimiento institucional territorial

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	138	Email	1-2020-105804	Consulta Decreto 678 De 2020 Art 1	Petición radicada el 18 de noviembre del 2020, radicado de salida 2-2020-060927 por la Subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	139	Email	1-2020-105691	Solicitud asesoría Presupuesto Armero Guayabal	Petición radicada el 18 de noviembre del 2020, radicado de salida 2-2020-062598, por la subdirección de apoyo al saneamiento fiscal
	140	Email	1-2020-105614	Consulta Viabilidad Aumento Transferencia De Recursos A Icld	Petición radicada el 18 de noviembre del 2020, radicado de salida 2-2020-062597 por la Subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	141	Email	1-2020-105498	Solicitud De aclaración De Aplicabilidad De La Sentencia 23548 Del Consejo De Estado Del 17 De septiembre De 2020, Consejera Ponente: Stella Jeannette Carvajal Basto A Las Sociedades Comerciales Tipo S.A.S. Con Actividad económica 6810 Que Reciben Solo Ingresos De Arrendamientos De Bienes Inmuebles Propios	Petición radicada el 18 de noviembre del 2020 radicado de salida 2-2021-005178 por la Subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	142	Email	1-2020-105470	Traslado Solicitud asesoría Informe Austeridad Gasto Publico	Petición radicada el 18 de noviembre del 2020, no se relaciona el radicado de salida
	143	Email	1-2020-105174	Solicitud Concepto Pl 256/2020 Senado De La Republica	Petición radicada el 18 de noviembre del 2020, no relaciona el radicado de salida
	144	Email	1-2020-105040	Solicitud Concepto Técnico-Económico Vigencias Futuras Ordinarias Vigencia 2021 - Cormagdalena	Petición radicada el 17 de noviembre del 2020, no relaciona el radicado de salida
	145	Email	1-2020-104942	Solicitud De Concepto inversión Estampilla Pro-Desarrollo Departamental	Petición radicada el 17 de noviembre del 2020, no relaciona el radicado de salida
	146	Email	1-2020-104882	Solicitud De Concepto Frente Los Concejales A Nivel Distrital Y Municipal En Colombia	Petición radicada el 17 de noviembre del 2020, radicado de salida2-2020-061856 por la Subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	147	Email	1-2020-104793	Solicitud Concepto Favorable Crédito Sin Garantía Soberana Cedenar-Dnp	Petición radicada el 17 de noviembre del 2020, no relaciona el radicado de salida
	148	Email	1-2020-104752	reiteración Solicitud De Concepto Calculo Actuarial	Petición radicada el 13 de noviembre del 2020, no relaciona el radicado de salida
	149	Email	1-2020-104614	Solicitud De Concepto aplicación Acuerdo Municipal	Petición radicada el 13 de noviembre del 2020 radicado de salida2-2020-060929
	150	Email	1-2020-104578	Solicitud Información De Prendas De Garantías	Petición radicada el 13 de noviembre del 2020 radicado de salida 2-2020-063693
	151	Email	1-2020-104573	Solicitud Concepto Técnico Vigencia Futura Ordinaria Invias	Petición radicada el 13 de noviembre del 2020, no relaciona el radicado de salida
	152	Email	1-2020-104558	Consulta aplicación Art 7 Decreto 678 De 2020	Petición radicada el 13 de noviembre del 2020 radicado de salida 2-2020-060223 por la Subdirección de fortalecimiento
	152	Email	1-2020-104519	Solicitud De Concepto Jurídico Cálculo Para La Elaboración De Ppto	Petición radicada el 13 de noviembre del 2020, radicado de salida 2-2021-005442 y 2-2021-005443 por la Subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	153	Email	1-2020-104445	Consulta Requisito De Aprobación De Vigencias Futuras	Petición radicada el 13 de noviembre del 2020, radicado de salida 2-2020-060806 por la Subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	154	Email	1-2020-104399	¿Remisión Consulta? Caja Menor - Radicación: 20209000541752 Del 10 De noviembre De 2020.	Petición radicada el 13 de noviembre del 2020, radicado de salida2-2020- por el grupo de asuntos jurídicos
	155	Email	1-2020-104342	Solicitud orientación En Materia Presupuestal Concejo	Petición radicada el 13 de noviembre del 2020, radicado de salida 2-2020-058525 por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	156	Email	1-2020-104332	Solicitud Reorientación De Rentas Departamento Del Quindío	Petición radicada el 12 de noviembre y radicado de salida 2-2020-060108 por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	157	Email	1-2020-104118	Traslado De Solicitud Concepto Alumbrado Público Chía	Petición radicada el 12 de noviembre, y no reacciona el radicado de salida
	158	Email	1-2020-103916	Traslado Consulta Traslado Presupuestal Recursos Concejos Sexta categoría	Petición radicada el 12 de noviembre y radicado de salida 2-2020-062427, por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	159	Email	1-2020-103799	Solicitud De Concepto Sobre Costos Incluidos En Los Cálculos De Tasas Asociadas A Tarifas De Trámites	Petición radicada el 12 de noviembre y radicado de salida 2-2020-060070, por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	160	Email	1-2020-103761	Solicitud De Concepto Sobre Unidad De Caja _ Recursos Del Crédito	Petición radicada el 11 de noviembre y radicado de salida2-2020-059522 por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	161	Impreso	1-2020-105015	Consulta jurídica Inembargabilidad De Aportes Voluntarios A Fondos De Pensiones Obligatorios	Petición radicada el 11 de noviembre y radicado de salida 2-2020-062060, por la Subdirección de pensiones
	162	Chat	1-2020-107558	Consulta Petición	Petición radicada el 24 de noviembre, se dio solución en el chat
	163	Chat	1-2020-106669	Solicitud De Concepto Si Ejecutar Recursos Sin Tener Certificado De Disponibilidad Presupuestal O Sin Tener Registro Presupuestal	Petición radicada el 24 de noviembre y radicado de salida 2-2020-061531 por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	164	Chat	1-2020-104754	Solicitud Concepto Al Impuesto A La Estampilla Sector Salud	Petición radicada el 24 de noviembre y radicado de salida 2-2020-063692 por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	165	Chat	1-2020-102800	Solicitud De Consulta Por El Municipio De Risaralda Caldas	Petición radicada el 24 de noviembre y radicado de salida 2-2020-063828 por la Subdirección de apoyo y saneamiento fiscal
	166	Chat	1-2020-101712	Consulta Obligatoriedad De La Elaboración Del PAC En Las Empresas Industriales Y Comerciales De Estado De Orden Municipal	Petición radicada el 24 de noviembre y radicado de salida 2-2020-058545 por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	167	Chat	1-2020-101645	Consulta De Asignación Del Presupuesto Para Los Concejos Municipales	Petición radicada el 24 de noviembre y radicado de salida 2-2020-058244, por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	168	Chat	1-2020-101275	Consulta Aplazamiento De Recursos	Petición radicada el 24 de noviembre, no se evidencia gestión
	169	Chat	1-2020-101242	Plan De Austeridad En Tiquete Aéreos	Petición radicada el 24 de noviembre y radicado de salida 2-2020-059541, por el Grupo de asuntos jurídicos
	170	Chat	1-2020-116070	Solicitud De Información Facultades Para Adicionar O Reducir El Régimen Subsidiado	petición radicada el 15 de diciembre, no relaciona gestión
	171	Email	1-2020-114817	Solicitud Concepto Transferencia	Petición radicada el 11 diciembre, radicado de salida 2-2020-068468, por atención al cliente
	172	Email	1-2020-114698	Consulta Aplicación Resolución 2323 Del 24 De noviembre 2020	Petición radicada el 11 diciembre, radicado de salida2-2020-068777, por Grupo 028 y hospitales
	173	Email	1-2020-114648	petición Consulta Con relación al Plan De alimentación Escolar Para El Trámite De Las Vigencias Futuras Ordinarias	Petición radicada el 11 diciembre, radicado de salida 2-2021-001227, por el grupo de promoción social
	174	Email	1-2020-114439	Solicitud Concepto Técnico Económico Vigencias Futuras Excepcionales Invias	Petición radicada el 11 diciembre, no relaciona el radicado de salida
	175	Email	1-2020-114437	Solicitud Concepto Técnico Económico Vigencias Futuras Excepcionales Invias	Petición radicada el 11 diciembre, no relaciona el radicado de salida
	176	Email	1-2020-114334	Solicitud Concepto Técnico Económico Vigencias Futuras Excepcionales Invias	Petición radicada el 10 diciembre, no relacionó el radicado de salida
	177	Email	1-2020-114280	CGR -2020EE0158059 -remisión proyecto de decreto "por el cual crean empleos en la planta global de duración temporal de la contraloría general de la república para la vigilancia y control fiscal de los recursos del sistema general de regalías"	Petición radicada el 10 diciembre, no relacionó el radicado de salida
	178	Email	1-2020-114097	Traslado Consulta Aplicación De La Resolución 1129 De 2020	Petición radicada el 10 diciembre, radicado de salida 2-2020-065297, Grupo de derechos de petición
	179	Email	1-2020-113857	Consulta Sustitución De Fuente De Financiación	Petición radicada el 10 diciembre, radicado de salida 2-2021-000282, grupo 028 y hospitales
	180	Email	1-2020-113854	Traslado Consulta apropiación Presupuestal Rubro Bienestar Social	Petición radicada el 10 diciembre, radicado de salida2-2020-066671, por atención al cliente
	181	Email	1-2020-113643	Solicitud Concepto De Viabilidad Presupuestal Para El Fortalecimiento Institucional Del Ministerio De Relaciones Exteriores	Petición radicada el 09 diciembre, radicado de salida 2-2020-066648, por el grupo de relaciones seguridad y defensa
	182	Email	1-2020-113444	Solicitud Concepto técnico De Viabilidad Presupuestal Del Fortalecimiento Institucional De La Defensoría Del Pueblo	Petición radicada el 09 diciembre, no relaciona el radicado de salida
	183	Email	1-2020-113236	Solicitud Concepto P. L 328 De 2020	Petición radicada el 09 diciembre, no relacionó el radicado de salida

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	184	Email	1-2020-113026	Consulta Requisito De Aprobación De Vigencias Futuras	Petición radicada el 07 diciembre, radicado de salida 2-2020-068262, por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	185	Email	1-2020-113010	Solicitud Concepto Previo Vigencias Futuras 2021	Petición radicada el 07 diciembre, radicado de salida 2-2020-065166, por la oficina asesora de planeación
	186	Email	1-2020-112944	Solicitud Concepto Manejo Presupuestal Crédito De Tesorería	Petición radicada el 07 diciembre, no relacionó el radicado de salida
	187	Email	1-2020-112933	Solicitud De Concepto Para Que La Entidad Territorial Pueda Solicitar Los Recursos Correspondientes A Las Estampillas	Petición radicada el 07 diciembre, radicado de salida 2-2020-067068, por atención al cliente
	188	Email	1-2020-112690	reiteración Solicitud Concepto Gastos Peritajes	Petición radicada el 07 diciembre, radicado de salida 2-2020-069392, por el grupo de desarrollo sostenible
	189	Email	1-2020-112672	Solicitud Concepto Técnico Económico Vigencia Futura Ordinaria De Inversión Supertransporte	Petición radicada el 07 diciembre, no relacionó el radicado de salida
	190	Email	1-2020-112306	Solicitud De Concepto Excedentes Financieros Licorera Departamental	Petición radicada el 04 diciembre, radicado de salida 2-2020-004986 por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	191	Email	1-2020-112284	Solicitud Concepto Técnico Económico Vigencia Futura Ordinaria Por Sustitución De Recursos Invias	Petición radicada el 04 diciembre, no relacionó el radicado de salida
	192	Email	1-2020-112201	Consulta Sobre destinación De Los Recursos Del Fonpet	Petición radicada el 04 diciembre, radicado de salida 2-2020-067733, por el grupo FONPET
	193	Email	1-2020-112178	Solicitud Concepto Austeridad Del Gasto	Petición radicada el 04 diciembre, radicado de salida 2-2020-065792, por atención al cliente
	194	Email	1-2020-112144	Consulta Recaudo De Multas Por protección Al Consumidor	Petición radicada el 04 diciembre, radicado de salida 2-2021-005863, y se evidenció 5 radicados de salida relacionados con el tema objeto de consulta
	195	Email	1-2020-112112	Propuesta Saneamiento Fiscal Municipio De Ovejas	Petición radicada el 04 diciembre, radicado de salida 2-2020-065803, grupo de apoyo
	196	Email	1-2020-112100	Traslado Pago Anticipado Impuestos Con destinación A Obras Publicas	Petición radicada el 04 diciembre, no relacionó el radicado de salida
	197	Email	1-2020-111937	Traslado De Trámite De Respuesta A Radicado No. 2020ER0103642 Interpuesta Por El Señor JUAN CARLOS ALFONSO CETINA	Petición radicada el 04 diciembre, radicado de salida 2-2020-068232, por el grupo de atención al cliente
	198	Email	1-2020-111935	Consulta Es Permitido Que Dicha Entidad Aplique retención En La Fuente Y Deducciones Por Concepto De Estampillas A Este Tipo De Contratos	Petición radicada el 04 diciembre, radicado de salida 2-2020-066281, por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
	199	Email	1-2020-111806	Solicitud Concepto Impuesto Predial	Petición radicada el 03 diciembre, radicado de salida 2-2020-064402, por atención al cliente
	200	Email	1-2020-111773	Consulta Puede La Entidad Asumir Los Salarios Y Prestaciones Y Demas Gastos De Funcionamiento De La Personería	Petición radicada el 03 diciembre, radicado de salida 2-2021-000299, por la subdirección de fortalecimiento institucional territorial
QUEJAS	**201**	Email	1-2020-074193	QUEJA Por CORRUPCIÓN Tránsito De Aguachica	Petición radicada el 19 de agosto del 2020, radicado de salida 2-2020-047046 por el grupo de derechos de petición
	202	Email	1-2020-073885	Queja Ingreso Solidario	Petición radicada el 19 de agosto del 2020, no se relacionó el radicado de salida
	203	Email	1-2020-073651	Queja Interpuesta Por La Señora Sandra Cáceres Programa PAEF UGPP	Petición radicada el 18 de agosto del 2020, radicado de salida 2-2020-041676por el grupo de derechos de petición
	204	Email	1-2020-073248	Queja Interpuesta Por El Señor Víctor Manuel Castro Cifuentes Redención De Bono Pensional	Petición radicada el 14 de agosto del 2020, no relacionó el radicado de salida
	205	Email	1-2020-072201	gestión Directa Queja Antonio José Sáenz Saavedra C +C No 92 225 534 Fondo De Pensiones Y cesantías Porvenir	Petición radicada el 12 de agosto del 2020, no relacionó el radicado de salida
	206	Email	1-2020-071373	Traslado Ingreso Solidario	Petición radicada el 11 de agosto del 2020, radicado de salida 2-2020-039633 por el grupo de derechos de petición
	207	Email	1-2020-071024	Queja Interpuesta Por El Señor Jaime Cifuentes Cubillos DIAN	Petición radicada el 10 de agosto del 2020, radicado de salida 2-2020-039255 por el grupo de derechos de petición

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	208	Email	1-2020-070374	Queja	Petición radicada el 06 de agosto del 2020, radicado de salida radicado de salida 2-2020-039412 por el grupo de derecho de petición
	209	Email	1-2020-070326	Ingreso Solidario	Petición radicada el 06 de agosto del 2020, no relacionó el radicado de salida
	210	Email	1-2020-082145	Queja Interpuesta Por El Señor HENRY SANCHEZ Contra De La Administración De Guapi	Petición radicada el 10 de septiembre del 2020, radicado de salida 2-2020-047510 por el grupo de derechos de petición
	211	Email	1-2020-082005	Queja A La Entidad Sociedad Activos Especiales	Petición radicada el 10 de septiembre del 2020, radicado de salida 2-2020-046456 por el grupo de derechos de petición
	212	Email	1-2020-081739	remisión Queja anónima Ius- 2020-433826	Petición radicada el 09 de septiembre del 2020, radicado de salida2-2020-045325 por el grupo de derechos de petición
	213	Email	1-2020-079636	Queja Interpuesta Por Soluciones Empresariales Señor Osma Libardo Leyton García	Petición radicada el 03 de septiembre del 2020, radicado de salida 2-2020-045043, por el grupo de derechos de petición
	214	Email	1-2020-079466	Queja A La Alcaldía Municipal De Ambalema Por Formato Cetil	Petición radicada el 036 de septiembre del 2020, radicado de salida 2-2020-045332, por la oficina de bonos pensionales
	215	Email	1-2020-079073	Queja Habeas Data Financiero Interpuesto Por El Señor Christian Santiago Diaz Ramos En Contra De Bancolombia	Petición radicada el 02 de septiembre del 2020, radicado de salida 2-2020-044543, por el grupo de derechos de petición
	216	Email	1-2020-078656	Queja Interpuesta Por La Señora Lesly Tatiana Quitian Clavo Contra Capital Salud EPS	Petición radicada el 01 de septiembre del 2020, radicado de salida 2-2020-044233, por el grupo de derechos de petición
	217	Email	1-2020-078450	Queja Denuncia Por No Acceso A crédito Trabajador Independiente	Petición radicada el 01 de septiembre del 2020, radicado de salida 2-2020-044237
	218	Email	1-2020-078357	notificación Mal Servicio En Cajeros Atm Banco Queja Repetitiva Por Servicio Sin Arreglar	Petición radicada el 01 de septiembre del 2020, radicado de salida 2-2020-044361, por el grupo de derechos de petición
	219	Impreso	1-2020-094784	remisión De Queja Radicado E2020 174290 D 2020 1592455 Implicado Por Determinar Cargo Y Entidad Sociedad De Activos Especiales Del Ministerio De Hacienda Y crédito Publico	Petición radicada el 16 de octubre del 2020, radicado de salida2-2020-053242 por la Oficina de control interno disciplinario
	220	Impreso	1-2020-089634	Queja Y Solicitud De Actuaciones Para Obtener Respuestas A Fondo Al Radicado 1-2020-087177 De Camilo Andrés Cetina Fernández CC. 79802178	Petición radicada el 01 de octubre del 2020, radicado de salida2-2020-051003 por la Oficina de Control Interno
RECLAMOS	**221**	Email	1-2020-075976	reclamación Impuesto Toyota En Bogotá	Petición radicada el 25 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-043197 por el grupo de derechos de petición
	222	Email	1-2020-075361	Solicitud De Información Reclamo Impuesto De La Riqueza Interesada Señora Paula Andrea Granada Rodríguez	Petición radicada el 24 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-043637 por el grupo de derechos de petición
	223	Email	1-2020-074730	Porque Nos Quitaron El Subsidio De La Nómina A 130 Trabajadores De Sotracor	Petición radicada el 20 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-042488 por el grupo de derechos den petición
	224	Email	1-2020-074207	Reclamo Sobre Las Ayudas Para Las Pymes	Petición radicada el 19 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-043638 grupo de derechos de petición
	225	Email	1-2020-072332	reclamación Administrativa De Helena Inés Montoya Londoño CC. 24 387 627	Petición radicada el 12 de agosto de 2020 no se relacionó el radicado de salida
	226	Email	1-2020-071730	reclamación Administrativa De Helena Inés Montoya Londoño C C. 24 387 627	Petición radicada el 11 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-043578 por la oficina de bonos pensionales
	227	Email	1-2020-069066	Traslado Reclamo Por Descuento Bancario En Ingreso Solidario	Petición radicada el 03 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-038825 por el grupo de derechos de petición
	228	Email	1-2020-068626	Reclamación Interpuesta Por La Señora Mónica Torres R	Petición radicada el 03 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-038694 por el grupo de derechos de petición
	229	Email	1-2020-088414	Reclamo Paef Agosto Terrbus Sas 800251943-9	Petición radicada el 28 de septiembre de 2020, no se evidenció el radicado de salida
	230	Email	1-2020-087933	Reclamo Extinta Iss Harold Porto Pereira	Petición radicada el 25 de septiembre de 2020, radicado de salida 2-2020-049260, por el grupo de derechos de petición
	231	Email	1-2020-085266	reclamación Subsidio De Nomina	Petición radicada el 18 de septiembre de 2020, radicado de salida 2-2020-048054 por el grupo de derechos de petición
	232	Email	1-2020-084186	Reclamo Contra Bancolombia	Petición radicada el 16 de septiembre de 2020, radicado de salida 2-2020-048392 por el grupo de derechos de petición
	233	Email	1-2020-081874	Reclamo Desembolso De crédito Icetex	Petición radicada el 10 de septiembre de 2020, radicado de salida 2-2020-046483 grupo de derechos de petición

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	234	Email	1-2020-113082	reclamación Bono Pensional	Petición radicada el 07 de diciembre de 2020, radicado de salida 2-2020-066918 por la oficina de bonos pensionales
	235	Email	1-2020-102744	reclamación De Cartera Adeuda Por Entidades Del Sector Salud	Petición radicada el 09 de noviembre de 2020, radicado de salida 2-2020-058561 por el grupo de derechos de petición
	236	Email	1-2020-100316	Reclamo mercancías Ante La Dian	Petición radicada el 03 de noviembre de 2020, radicado de salida 2-2020-056588 por el grupo de derechos de petición
	237	Email	1-2020-065901	reclamación De Saldos Pendientes	Petición radicada el 24 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-036748 por la oficina de bonos pensionales
	238	Email	1-2020-064854	reclamación Prioritaria Previsto En La resolución 1552 De 2013	Petición radicada el 22 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-034051 por el grupo de derechos de petición
	239	Email	1-2020-062095	Reclamo Del Ingreso Solidario	Petición radicada el 15 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-035300 por el grupo de derechos de petición
	240	Email	1-2020-061837	Solicitud reclamación De Derechos Laborales A Cargo De Fonpet	Petición radicada el 14 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-036905 por el grupo FONPET
SUGERENCIA	**241**	Email	1-2020-060168	Sugerencia Ingreso Solidario	Petición radicada el 09 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-034400 grupo de derechos de petición
	242	Email	1-2020-057548	Sugerencia Sobre Los días Sin Iva	Petición radicada el 03 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-033401 por el grupo de derechos de petición
	243	Email	1-2020-057319	Sugerencia Servicios De Los Bancos	Petición radicada el 02 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-033047, por el grupo de derechos de petición
	244	Email	1-2020-071480	Presentación Por Correo Electrónico De: 1. PQRSD- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias.	Petición radicada el 11 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-042701 por el grupo de derechos de petición
	245	Email	1-2020-069396	Comentarios Del Dia Sin Iva	Petición radicada el 04 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-039661 por el grupo de derechos de petición
	246	Email	1-2020-088677	Sugerencia Al Viceministro De Hacienda	Petición radicada el 25 de septiembre de 2020, no relacionó el radicado de salida
	247	Email	1-2020-087979	Deudas Tributarias Aduaneras Y Cambiarias	Petición radicada el 25 de septiembre de 2020, radicado de salida 2-2020-050247 por el grupo de derechos de petición
	248	Email	1-2020-096207	Comentarios Respecto Al Impacto económico Que Ha Tenido La Pandemia	Petición radicada el 20 de octubre de 2020, no relacionó el radicado de salido
	249	Email	1-2020-095093	Comentarios Sobre Directiva Presidencial No 10 Del 08 De octubre De 2020	Petición radicada el 16 de octubre de 2020, radicado de salida 2-2020-055531 por la Subdirección de gobierno seguridad y justicia
	250	Email	1-2020-094282	Quisiera Proponerles Una Idea De Alivio A Nosotros Los Microempresarios Y Pequeñas Pymes	Petición radicada el 15 de octubre de 2020, radicado de salida 2-2020-053197, grupo de derechos de petición
	251	Email	1-2020-117981	Traslado Sugerencia Tributo A Envases De plástico No Reutilizables	Petición radicada el 18 de diciembre de 2020, radicado de salida 2-2020-067829, por atención al ciudadano
	252	Email	1-2020-116611	Copia Sugerencia Para El Desarrollo De Vacuna Contra Cepas COVID 19 Ley 1755 De 2015 Y Otros Virus Con El Mismo Esquema	Petición radicada el 16 de diciembre de 2020, radicado de salida 2-2020-066972, por atención al cliente
DENUNCIAS	**253**	Email	1-2020-057862	Denuncia Publica	Petición radicada el 03 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-033345, por el grupo de derechos de petición
	254	Email	1-2020-057259	Traslado Denuncia Alcaldía Los Patios Por Incremento De Impuesto Predial	Petición radicada el 02 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-033076, por el grupo de derechos de petición
	255	Email	1-2020-057186	Denuncia Que Presenta Conjuntamente En Contra De Las Siguientes Entidades Y Por Las Posibles Violaciones A Sus Deberes Como Entes De Control	Petición radicada el 02 de julio de 2020, radicado de salida2-2020-030015por el grupo de derechos de petición
	256	Email	1-2020-056856	Denuncia Solventa Por Intimidación, Acoso Extorsión Y Posible Lavado De Activo	Petición radicada el 02 de julio de 2020, radicado de salida 2-2020-032891 por el grupo de derechos de petición
	257	Email	1-2020-074750	Denuncia Por Pago De Salario Subsidiado Interesado Señor Jon Jairo Rico	Petición radicada el 24 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-042481 por derechos de petición
	258	Email	1-2020-073295	Traslado Denuncia Por Violación A Los Derechos	Petición radicada el 14 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-041447 atención al ciudadano
	259	Email	1-2020-072639	Denuncia Interpuesta Por La Señora Daisy Francisca Pernett Subsidio Por Parte Del Gobierno Nacional	Petición radicada el 13 de agosto de 2020, radicado de salida 2-2020-040365 por el grupo de derechos de petición
	260	Email	1-2020-080741	Denuncia	Petición radicada el 07 de septiembre de 2020, radicado de salida 2-2020-045763 por el grupo de derechos de petición
	261	Email	1-2020-080237	Denuncia De Fraude De sustitución De pensión	Petición radicada el 04 de septiembre de 2020, radicado de salida 2-2020-045163, por el grupo de derechos de petición
	262	Email	1-2020-078734	Denuncia De Intimidación Por Parte De Centro abastos	Petición radicada el 01 de septiembre de 2020, no se relacionó el radicado de salida

TIPO DE SOLICITUD	No.	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICADO	ASUNTO	OBSERVACIÓN
	263	Email	1-2020-098249	Denuncia Contra El Consejo Seccional De La Judicatura De NDS Bogotá Dijin	Petición radicada el 27 de octubre de 2020, radicado de salida2-2020-055409, por el grupo de derecho de petición
	264	Email	1-2020-093884	Denuncia Presentada 15 09 2020 Fiscalía General De La nación Falsedad En Documento Privado	Petición radicada el 14 de octubre de 2020, radicado de salida 2-2020-052948 por el grupo de derechos de petición
	265	Email	1-2020-093224	Denuncia Hospital	Petición radicada el 13 de octubre de 2020, radicado de salida 2-2020-051964, por el grupo de derechos de petición
	266	Email	1-2020-092605	Denuncia Contra Los Doctores Fernando Grillo Diego Molano Y Alberto Carrasquilla Consulta Para Que Existan Las Facultades Especiales Del Presidente Dentro Del Mismo Plan De Desarrollo Si Modifican Como Quieren Las Entidades Afectando Las Finanzas Del Estado	Petición radicada el 08 de octubre de 2020, radicado de salida 2-2020-051737, por el grupo de derecho de petición
	267	Teléfono	1-2020-106449	Solicita Realizar Una Denuncia Contra La Empresa Donde Ella Laboró Al Programa Paef	Petición radicada el 20 de noviembre de 2020 y radicado de salida 2-2020-061711 por el grupo de derechos de petición
	268	Email	1-2020-103429	Denuncia Subsidio De Nomina	Petición radicada el 11 de noviembre de 2020 y radicado de salida 2-2020-059455 por el grupo de derechos de petición
	269	Email	1-2020-119974	Denuncia Del Señor Wilson Harold Orozco Garcés	Petición radicada el 28 de diciembre de 2020, radicado de salida 2-2020-069098 por el grupo de derechos de petición
	270	Email	1-2020-119956	Denuncia Por Abuso De Confianza Hurto Agravado Y Estafa	Petición radicada el 28 de diciembre de 2020, radicado de salida 2-2020-068875 por el grupo de derechos de petición

3.2.1. Generalidades encontradas en la revisión de la muestra:

3.2.1.1. Petición general, Petición consulta y Petición Documentos:

- Después de revisadas las 200 peticiones escogidas aleatoriamente en la muestra y registradas durante el segundo semestre del 2020, en el Sistema Integrado Electrónico Documental –SIED, la Oficina de Control Interno, identificó que la mayoría de las peticiones iban dirigidas al Grupo de tutelas, Oficina de Bonos Pensionales, Grupo de Representación judicial, Grupo de derechos de petición, subdirección de análisis y consolidación presupuestal, Secretaría General, Subdirección de Riesgo, DRESS, grupo de contratación Directa, Atención al cliente.

- La Oficina de control Interno también identificó, los temas de mayor consulta, siendo esta la solicitud por ingreso solidario, trasladadas por competencia a la (DPS) Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, temas de CETIL, seguidas las peticiones a Bonos pensionales, FONPET, consultas de reintegro PSE Tesoro Nacional, SIIF Nación, PAEF.

- El canal de recepción más utilizado fue el correo electrónico, (teniendo en cuenta que aún nos encontramos en época de emergencia sanitaria por covid-19) seguido del canal telefónico y chat, para seguimientos anteriores de no COVID el canal de recepción más utilizado era el impreso.

- También se identificó que algunas respuestas por el canal telefónico y el chat se dan de manera inmediata por tal razón no se relaciona el radicado de salida en los registros del SIED, solo cuando se escala a la dependencia, de igual manera, la OCI, identificó que por el canal telefónico se presentaron llamadas caídas como por ejemplo: 1-2020-071951 , sin embargo, se entró a indagar el motivo por la cual las llamadas se caen, a lo que el grupo respondió, que el proveedor

Compcamb para ese momento, se identificó el problema y encontró que radica en el direccionamiento de la llamada (cuando se enruta en lista de espera, se caía la llamada), dicho inconveniente fue solucionado inmediatamente.

- La Oficina de Control Interno**, observó** que las respuestas dadas por las diferentes dependencias están acorde a lo solicitado y en los tiempos establecidos, de igual manera, se procedió a verificar el trámite ejecutado evidenciando que existen debilidades objeto de mejora, en cuanto a la relación del radicado de salida con el radicado de entrada, por lo tanto, no fue posible visualizar la gestión realizada o trazabilidad y en cuanto a los tiempos de respuesta se evidenció un grupo de solicitudes extemporáneas.

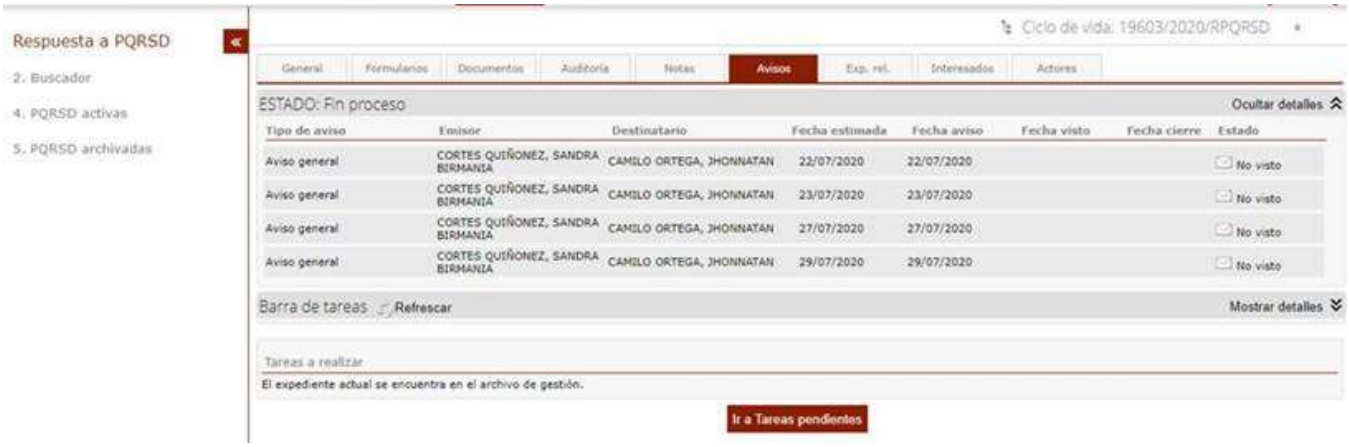
- Radicados sin relacionar el radicado de salida o sin gestión realizada: 1-2020-068444, 1-2020-068421, 1-2020-068402, 1-2020-068391, 1-2020-068389, 1-2020-062881, 1-2020-062828, 1-2020-061874, 1-2020-061872, 1-2020-061865, 1-2020-061777, 1-2020-061698, 1-2020-061693, 1-2020-061479, 1-2020-061476, 1-2020-066686, 1-2020-066683, 1-2020-066240, 1-2020-066119, 1-2020-074608, 1-2020-074586, 1-2020-072295, 1-2020-072291, 1-2020-072266, 1-2020-069188, 1-2020-086473, 1-2020-086063, 1-2020-087728, 1-2020-079550, 1-2020-079530, 1-2020-079510, 1-2020-079249, 1-2020-078864, 1-2020-078776, 1-2020-078579, 1-2020-078316, 1-2020-097450, 1-2020-097424, 1-2020-097419, 1-2020-097415, 1-2020-097269, 1-2020-097082, 1-2020-097046, 1-2020-097041, 1-2020-096958, 1-2020-096855, 1-2020-096671, 1-2,020-096539, 1-2020-096420, 1-2020-096419, 1-2020-096287, 1-2020-096279.

- Radicados con respuestas fuera del término establecido: 1-2020-068449, 1-2020-068357, 1-2020-068085, 1-2020-067216, 1-2020-067005, 1-2020-066889, 1-2020-077752, 1-2020-076894, 1-2020-074984, 1-2020-073891, 1-2020-073217, 1-2020-072810, 1-2020-072366, 1-2020-072087, 1-2020-071804, 1-2020-071026, 1-2020-080166, 1-2020-070594, 1-2020-098633, 1-2020-098222, 1-2020-097768, 1-2020-095599, 1-2020-095513, 1-2020-094860, 1-2020-094574, 1-2020-093443. 1-2020-109957, 1-2020-109742, 1-2020-109633, 1-2020-109167.

Por lo anterior, y debido a las reiteradas evidencias en los seguimientos pasados con relación al uso inadecuado del sied, por parte de las dependencias encargadas en dar respuesta, en cuanto a relacionar el radicado de salida con el radicado de entrada para efectos de claridad y trazabilidad, y en relación con las respuestas extemporáneas, 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 entes del vencimiento quedando evidencia de la misma en el correo electrónico y en las notificaciones del SIED de cada agente y hacer énfasis en el buen uso del SIED relacionando la respuesta con el radicado de entrada.

En relación con la anterior recomendación, el Grupo de Gestión de Información, mediante correo electrónico del 15 de abril manifestó*: "El Grupo de Gestión de información no se encuentra de acuerdo con dicha observación, toda vez que se han realizado las siguientes actividades para que se dé respuesta a las PQRSD en los tiempos establecidos por la ley.*

1. *Envío de recordatorios a través del SIED al gestor del radicado por parte de los agentes de atención al ciudadano, como se evidencia en el siguiente pantallazo:*



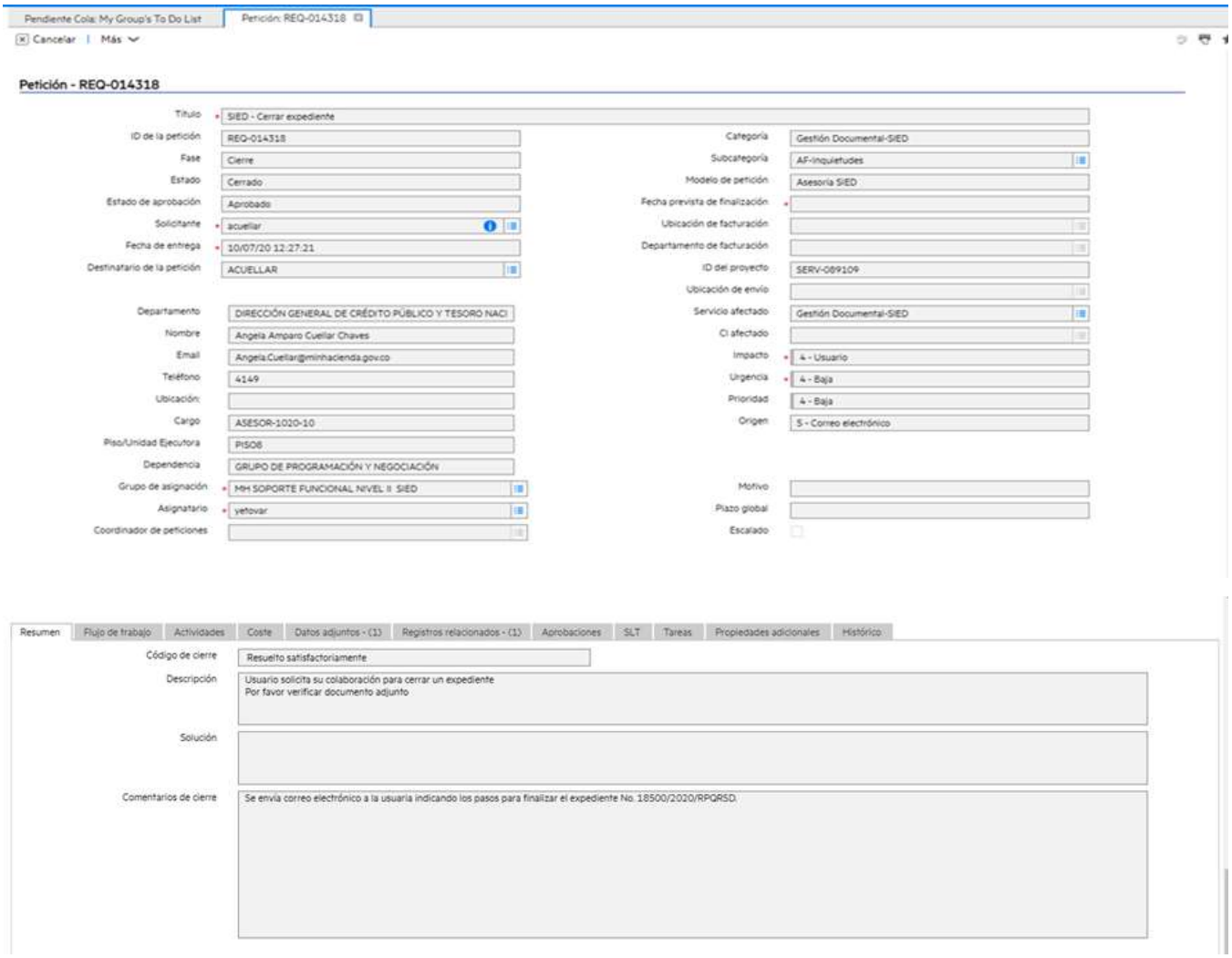
Así mismo, para la gestión de los radicados se revisa en el SIED y se efectúa el envío del aviso según corresponda:

- *Aviso de vencimiento del radicado: Por ejemplo, en radicado 1-2020-063570 con fecha de vencimiento el 22/07/2020, se envió el siguiente aviso: (Solicitamos generar respuesta y documentarla en el sistema. Si considera que, por términos de ley, esa no es la fecha de vencimiento es necesario realizar la actualización en el Sistema y documentar la ampliación si es necesario. Lo anterior en cumplimiento a los lineamientos del proceso Apo.6.1. Servicio al Ciudadano, recuerde que el incumplimiento de la atención de los requerimientos afecta el indicador de RESPONSABILIDAD SOCIAL del Ministerio en el marco de la gestión de calidad. Agradecemos su gestión.)*

- *Aviso de cierre del radicado: En los casos en que se da respuesta, pero no se evidencia cierre del mismo, se envía el siguiente guion: (De manera atenta recordamos que es necesario realizar el cierre de los documentos asignados en el sistema, aunque este tenga una respuesta relacionada.*

  Para hacer el cierre de un radicado, es necesario que finalice la tarea pendiente. Recordamos que no tramitar los documentos asignados impacta en los indicadores que se generan mensualmente del Sistema y en la eficiencia que se ve reflejada por Dependencia y por Usuario. Agradecemos su gestión).

2. Soporte por parte del Grupo de Gestión de Información en el cierre de expedientes a funcionarios y contratistas del Ministerio.



3. *En las capacitaciones solicitadas por las dependencias, funcionarios y/o contratistas en SIED, se les indica el proceso y la importancia de cerrar los radicados en el sistema, igualmente el enlazar las respuestas con los radicados de entrada.*

4. *Para la firma de los paz y salvos a los funcionarios y contratistas, el Grupo de Gestión de Información, verifica que no tengan tareas pendientes en el SIED.*

5. *En el numeral 2 de la Política de Operación del Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED se indica que: "Sera responsabilidad de cada usuario llevar el control de sus tareas pendientes en el Sistema Integrado Electrónico Documental-SIED, con el fin de cumplir con las*

actividades de cierre y trámite de las solicitudes externas e internas de la entidad. De no cumplirse, podrá acarrear acciones disciplinarias" la cual fue publicada en la intranet y en el tablero de noticias del SIED durante el año 2020. Este documento se encuentra en el SUG http://mintranet/sug/Procesos/Apo.1.4.%20Man.6%20Pol%C3%ADtica%20de%20Operaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20Integrado%20Electr%C3%B3nico%20Documental%20-%20SIED.PDF

6. *Se realizan publicaciones periódicamente en el tablero de noticias de SIED sobre la importancia del cierre de tareas (Paz y Salvo).*

La oficina de Control Interno, una vez analizada la respuesta dada al informe preliminar por el Grupo de Gestión de información, considera relevante lo expuesto por el área, toda vez, que se anexaron los soportes de las diferentes actividades que realizan para mitigar las falencias encontradas, sin embargo, **se recomienda**, implementar acciones para evaluar el impacto de las actividades que se están generando desde este grupo, para subsanar las debilidades que persisten

3.2.1.2. Quejas: total de quejas registradas durante el segundo semestre (73)

- Después de revisadas las 20 quejas objeto de auditoría en el SIED, se evidenció que las respuestas fueron acordes a lo manifestado, dentro de los términos establecidos, también se pudo establecer que el canal más empelado por los ciudadanos para interponer las quejas es el EMAIL, estas quejas fueron interpuestas por diferentes temas como, ingreso solidario, PAEF, bonos pensionales, DIAN y CETIL.

- Durante la revisión en el SIED, se evidenció que 4 de ellas no tienen el radicado de salida relacionado, por lo tanto, no fue posible verificar la trazabilidad de los siguientes radicados: 1-2020-073885, 1-2020-073248, 1-2020-072201, 1-2020-070326, por lo tanto, se mantiene la recomendación anteriormente mencionada.

3.2.1.3. Reclamos: total de reclamos registrados durante el segundo semestre (24)

- Después de revisados los 20 reclamos objeto de auditoría en el SIED, se evidenció que las respuestas fueron acordes a lo manifestado, dentro de los términos establecidos, también se pudo establecer que el canal más empelado por los ciudadanos para interponer los reclamos es el EMAIL, estos reclamos fueron por diferentes temas como, bonos pensionales, ingreso solidario, ayudas pymes, DIAN y Fonpet, de igual manera se evidenciaron los diferentes traslados realizados por competencia.

- Durante la revisión en el SIED, se evidenció que 2 de ellas no tienen el radicado de salida relacionado, por lo tanto, no fue posible verificar la trazabilidad de los siguientes radicados: 1-2020-072332 y 1-2020-088414, por lo tanto, se mantiene la recomendación anteriormente mencionada.

3.2.1.4. Sugerencias: total de sugerencias registradas durante el segundo semestre (12).

- Después de revisadas las 12 sugerencias objeto de auditoría en el SIED, se evidenció que las respuestas fueron acordes a lo manifestado, atendidas dentro de los términos establecidos, también se pudo establecer que el canal más empelado por los ciudadanos para interponer las sugerencias es el EMAIL, los temas más representativos fueron: Ingreso solidario, día sin Iva, y DIAN, de igual manera se evidenciaron los diferentes traslados realizados por competencia.

- Durante la revisión en el SIED, se evidenció que 2 de ellas no tienen el radicado de salida relacionado, por lo tanto, no fue posible verificar la trazabilidad de los siguientes radicados: 1-2020-088677 y 1-2020-096207, por lo tanto, se mantiene la recomendación anteriormente mencionada.

3.2.1.5 Denuncias: total de denuncias registradas durante el segundo semestre (51)

- Después de revisadas las 18 denuncias escogidas en la muestra aleatoria y registradas durante el segundo semestre del 2020, en el Sistema Integrado Electrónico Documental –SIED, se observó que el canal de recepción más utilizado fue el Email, de igual manera se procedió a verificar el trámite ejecutado evidenciando que fueron contestadas y atendidas dentro del tiempo establecido y trasladadas a las entidades competentes para el respectivo trámite.

3.3 Acciones de mejoramiento durante el segundo semestre del 2020: se realizaron diversas actividades que permitieron fortalecer los conocimientos en temas de servicio al cliente y temas del MHCP:

- La Oficina de Control Interno, evidenció, que gran parte de las solicitudes de información obedecen a temas de ingreso solidario, como acción de mejora, el proveedor COMPCAMB contrato 3312/2020, se realizó para el mes de julio, grabación aclarando los canales de atención del departamento de prosperidad social quien es la entidad competente del programa, esta grabación se ubicó en el IVR de la línea de servicio para conocimiento de los ciudadanos y así minimizar las solicitudes de información referente al programa a través del canal telefónico.

- De igual manera, para el mes de agosto se adicionó imagen en el CHAT del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, habilitando respuesta automática en el buzón de atencioncliente@minhacienda.gov.co aclarando los canales de atención del departamento de prosperidad social, quien es la entidad competente del programa, para minimizar las solicitudes de información referente al programa a través de los diferentes canales de atención.

En el mes de septiembre, se modificó la plantilla de Confirmación de Radicado para el canal EMAIL, CHAT, teléfono y presencial, adicionando la información de costos asociados, de la siguiente forma:

- Recuerde que si la respuesta implica más de 10 fotocopias y/o el uso de una unidad de almacenamiento (CD o DVD), ésta tendrá un costo según Resolución 2304 de 2016 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual puede ser consultada en nuestra página web:

https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/portal/Minhacienda/pages_normativa/ResolucionesCirculares/resoluciones2016.

- Se colocó confirmación de lectura en los correos de reenvió de respuestas para garantizar que el ciudadano haya recibido la notificación por parte del Ministerio.

3.4 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 2 preguntas con 4 posibles respuestas:

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

Pregunta 2: La claridad en la prestación del servicio fue:

A continuación, se relaciona el total de las encuestas de satisfacción gestionadas y calificadas durante el segundo semestre del 2020:

Encuesta de Satisfacción del servicio segundo semestre 2020				
Análisis Gestión Vs. Encuestas				
Mes	**medio**	**No. de encuestas a ser susceptibles de ser aplicadas**	**Total, encuesta contestadas y calificadas**	**%**
Julio	Email	3.626	109	3%
	Chat	1.346	188	14%
	Telefónico	1.081	306	28%
	Presencial	22	0	0%
Agosto	Email	2.976	77	3%
	Telefónico	919	256	28%
	Chat	925	126	14%
	presencial	13	0	0%
	Web	0	0	0%
Septiembre	Email	3.723	79	2%
	Telefónico	998	293	29%
	Chat	463	101	22%
	presencial	42	20	48%
	Web	0	0	0%
Octubre	Email	3.391	60	2%
	Telefónico	979	286	29%
	Chat	584	150	26%
	presencial	56	23	41%
Noviembre	Email	2.994	37	1%
	Telefónico	1.091	56	5%
	Chat	474	74	16%
	presencial	64	14	22%
Diciembre	Telefónico	1.241	123	10%
	Chat	461	75	16%
Total		**27.469**	**2.453**	**9%**

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 **27.469**, de las cuales **2.453** fueron contestadas, lo que equivale al **9%**, del total, sin embargo, **se recomienda** al Grupo de Gestión de Información, implementar mecanismos para que se dé 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.

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

CALIFICACIÓN SATISFACCIÓN DEL SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE 2020	
VALOR	**No. De Calificados**
MALO	169

REGULAR	125
BUENO	777
EXCELENTE	1382

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

Canal	Pregunta 1	Pregunta 2	Observaciones
Chat	1	1	Nadie me atiende
Chat	1	1	NADIE RESPONDE, PÉSIMA ATENCIÓN
Chat	2	2	Regular, dilatan mucho los procesos.
Chat	2	2	Me dieron dos correos electrónicos a los cuales ya he enviado solicitudes de información y no responden.
Mail	1	1	Inaudito, que ineficiencia tan brava, en cualquier cosa yo esperaría una respuesta a mi consulta en menos de 24 horas
Chat	2	2	Sugiero que precisamente por los momentos difíciles que atravesamos y por tratarse de un tema de bonos pensionales debió impulsarse la respuesta, no importa que no se hubiera informado por el contenido de esta.
Chat	1	1	no me supieron indicar donde se publican los proyectos de ley que radica el Ministerio
Chat	1	1	muy demorada y no está pendiente de la conversación con el usuario
Chat	2	2	Siempre remiten un Número y un correo.
Chat	1	1	hay demasiada demora en la respuesta del chat.es importante que la comunicación sea fluida y que no dejen al usuario en espera por mucho tiempo. además, no se dio respuesta a mi solicitud
Mail	1	2	El tiempo de respuesta para una consulta es demasiado 35 días
Chat	1	1	Buena tarde la señora Carolina Matiz me dejo como en visto y no respondió mi solicitud. quedé insatisfecha.
Chat	1	1	muy demorada para responder
Chat	1	1	pésimo servicio, tengo con una solicitud de información desde el 21 de agosto aprox, y la fecha límite de respuesta fue el 11 de sept, y hasta el momento nadie puede darme información acerca de mi solicitud.
Chat	2	2	no me dieron ninguna solución
Chat	1	2	Muy demorado el servicio, mucha "certificación y validación de la información para responder una pregunta simple
Mail	2	3	Tuve que mandar 4 correos cada semana para que me dieran el número de radicado.
Mail	2	2	Me parece que se demoran mucho tiempo en responder una solicitud
Mail	1	1	yo no solicite ninguna certificación laboral
Mail	1	1	me parece muy mala atención, se marca a los teléfonos y no contestan, se envían correos y tampoco dan respuesta, estamos en municipio lejanos debemos esperar hasta una hora en el teléfono y no contestan
Chat	2	2	Me entregó información de donde solucionar el problema
Chat	1	1	Re pésimo
Chat	2	2	Hay contestación, pero no hay respuesta a las inquietudes. Regular el servicio

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 con 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.

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.

3.5 Felicitaciones: Dentro de la verificación de las PQRSD, también se pudieron identificar **1007** felicitaciones expresadas por los ciudadanos, que entran por los diferentes canales durante el segundo semestre del 2020, como muestra de la buena gestión realizada, agradecimientos al Grupo de Atención al Ciudadano al ser eficientes y eficaces con las respuestas y obtener la satisfacción del usuario, tales como:

Canal	Pregunta 1	Pregunta 2	Observación	Nombre ciudadano
Chat	3	3	Buen servicio	JAVIER ALEXANDER QUIROGA LEGUIZAMO
Chat	4	4	Excelente Atención	EDGAR DAVID PEREZ DUQUE
Chat	4	4	Muy buena	KAROL DANIELA GARZON DIAZ
Chat	4	4	me ha gustado	XIOMARA MOSQUERA
Chat	4	4	Excelente servicio y quedé satisfecha con la respuesta brindada, fue muy clara.	Lina Velandia
Chat	4	4	La información que necesitaba me fue clara y con los datos necesitados, gracias, ojalá en todos los servicios del	María Teresa Ladino Rodríguez
Chat	4	4	excelente servicio	Jonathan rueda Pabón
Chat	4	4	El servicio fue rápido y oportuno.	Jenny Patricia Palencia
Chat	4	4	Muy amable en su atención.	Alberto Bernal Mesa
Chat	4	4	muy eficiente en el servicio, agradecido con usted	Edgardo Rafael cantillo González
Chat	3	3	Bueno no logré lo que busco, pero al menos me oriento	Álvaro José castro Beltrán
Chat	4	4	Fue muy amable la atención de la asesora	Miladis Angulo Silva
Chat	4	4	Por el momento encuentro satisfactoria la respuesta, sin embargo, se deben agotar otras opciones. Por favor no desmejoren el servicio y Cuidémonos para seguir estando vivos	JAIME IGNACIO BAQUERO VILLALBA
Chat	4	4	Excelente servicio	HERICA ZARATE

4. OBSERVACIONES EN EL SMGI

Teniendo en cuenta que el Grupo de Gestión de Información, genera diferentes actividades con las áreas para garantizar el buen uso del Sied, aún se detectan aspectos susceptibles de mejora, por lo tanto, la

Oficina de Control Interno **recomienda**, implementar acciones para evaluar el impacto de las actividades que se están generando desde este grupo, para subsanar las debilidades que persisten.

No.	Observación	Acción	Responsable	Fecha de Cumplimiento
1	Implementar acciones para evaluar el impacto de las actividades que se están generando desde el Grupo de Gestión de Información, para subsanar las debilidades que persisten.			

Nota: Ante la recomendación propuesta por la oficina de Interno, el Grupo de gestión de Información, NO suscribirá en el SMGI la acción de mejora.

5. 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.

En relación con el número de encuestas susceptibles a ser contestadas, La OCI, identificó 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.

Por último, la OCI, identificó las felicitaciones, que entran por los diferentes canales, como muestra de la buena gestión realizada, agradecimientos al Grupo de Atención al Ciudadano al ser eficientes y eficaces con las respuestas y obtener la satisfacción del usuario.

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.