



Unidad de Proyección Normativa  
y Estudios de Regulación  
Financiera - **URF**

**Informe trimestral sobre acceso  
a información, quejas y reclamos  
con corte 2023 – 12- 31**



# Contenido

01. Presentación
02. Objetivo general y específicos
03. Aspectos generales
04. Términos de respuesta
05. Uso de canales mensual y acumulado

# Contenido

- 06. Comunicaciones recibidas por tipo
- 07. Tipo PQRSD
- 08. Solicitudes de información
- 09. Oportunidad mensual por Subdirección
- 10. Oportunidad acumulada por Subdirección

# Contenido

11. Satisfacción ciudadana 2023
12. Satisfacción ciudadana 2022
13. Análisis de satisfacción ciudadana
14. Acciones de mejora implementadas
15. Fortalezas
16. Recomendaciones

# Presentación

- La URF presenta el informe de atención al ciudadano, que es un instrumento que detalla la gestión de la entidad frente a la relación con la ciudadanía y sus grupos de valor, mediante el uso de los canales institucionales establecidos para la recepción de comunicaciones y PQRSD. El propósito principal es avanzar en la mejora de la relación institucional con la ciudadanía y grupos de valor, priorizando la transparencia en la información, el servicio al ciudadano, el control social y la participación en la gestión pública.
- El informe contiene el total de comunicaciones recibidas, el porcentaje de PQRSD por tipo, la cantidad de solicitudes de información recibidas, los datos sobre el uso de canales para la recepción de comunicaciones y la oportunidad en los tiempos de respuesta por cada subdirección, así como el nivel de satisfacción de los ciudadanos que presentaron algún tipo de solicitud. Lo anterior, permite determinar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRSD que interponen los ciudadanos y grupos de valor de la Unidad y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
- Finalmente se comparten algunas acciones importantes adelantadas durante la vigencia 2023 para mejorar la calidad y tiempo en las respuestas, junto con las conclusiones del informe y las recomendaciones para la mejora continua y la generación de valor público.

# Objetivo general y específicos

## Objetivo general

Presentar a la ciudadanía y grupos de valor los resultados de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD, correspondientes a la vigencia 2023, a partir de la información registrada en la plataforma de gestión y trámites electrónicos SIED, las peticiones recibidas mediante formulario web y los canales físico y telefónico; así como las recibidas en el buzón [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co). Esto con el fin de analizar el desempeño de las solicitudes realizadas por los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía de la URF.

## Objetivos específicos

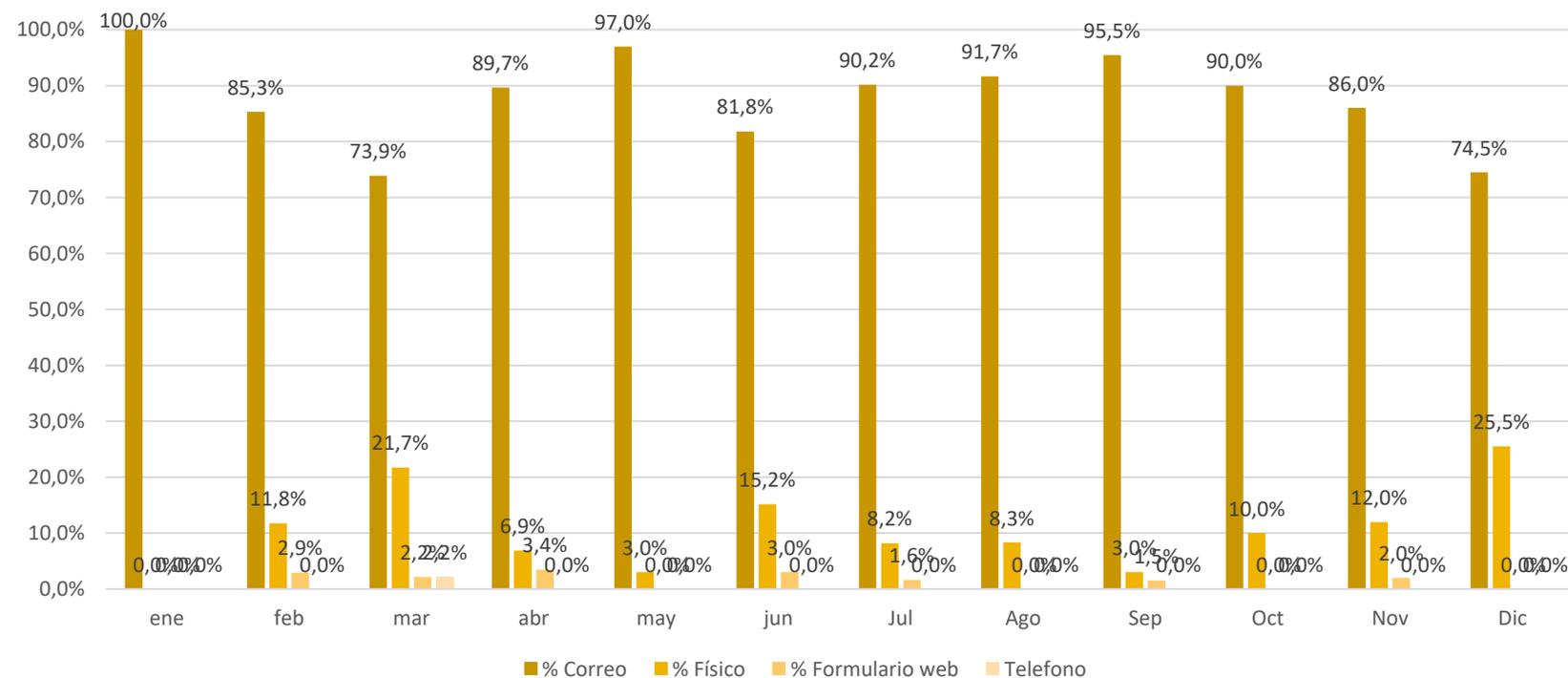
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de la información recolectada por medio de los diferentes canales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente
3. Evidenciar las fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora

# Términos legales de respuesta

PQRSD	Días Ley 1437 de 2011 CPACA/ Ley 1755 de 2015
Petición de carácter general	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de Información	10
Solicitud de documentos	10
Consulta relacionada con funciones	30
Concepto o Comentario	30
PQRSD de autoridad	10
Traslado por competencia	5
Propuestas normativas de parlamentarios	5
Solicitud Congreso	5

# Uso mensual y acumulado de canales

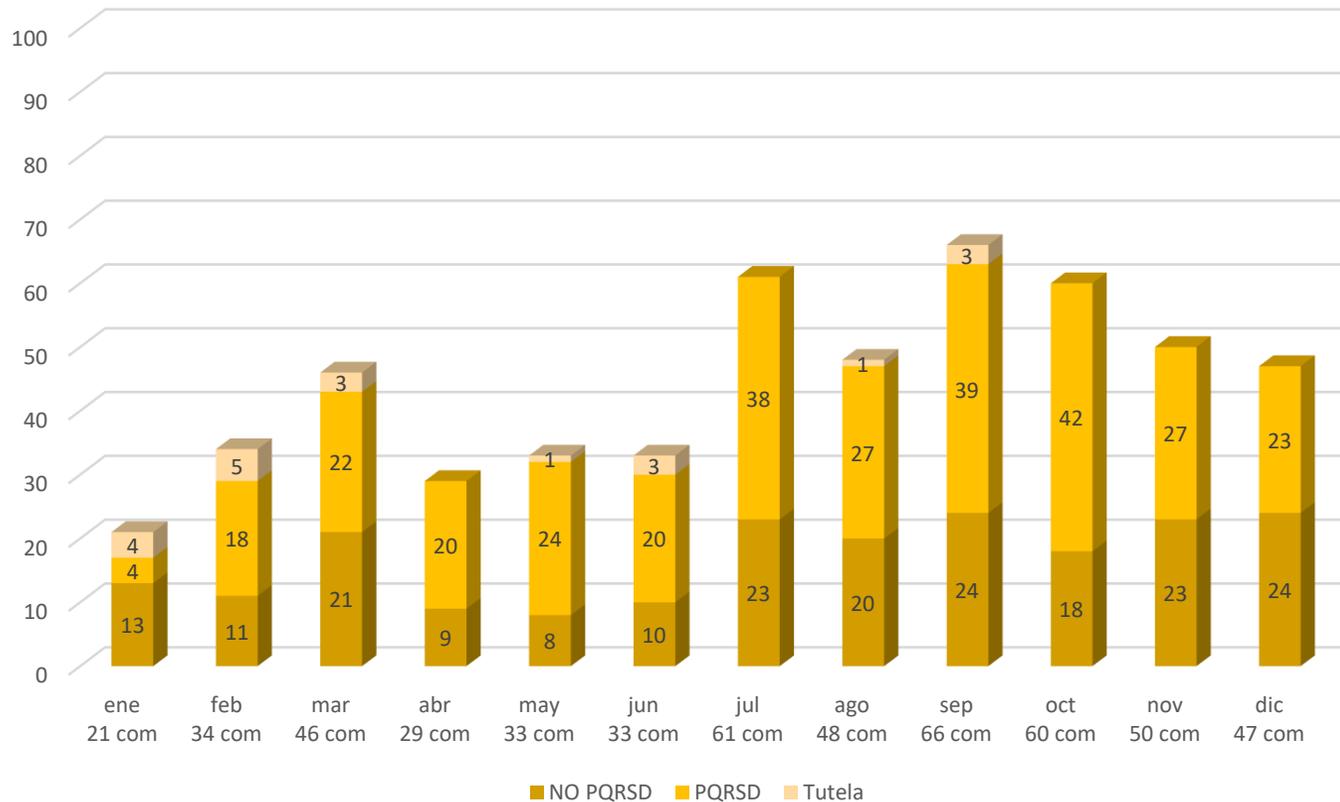
Uso mensual de canales



Uso acumulado canales  
**528 comunicaciones**

**Correo: 463 comunicaciones 87,6%**  
**Físico: 57 comunicaciones 10,7%**  
**Formulario: 7 comunicaciones 1,3%**  
**WhatsApp: 1 comunicación 0,1%**

# Comunicaciones recibidas por tipo



528 comunicaciones:

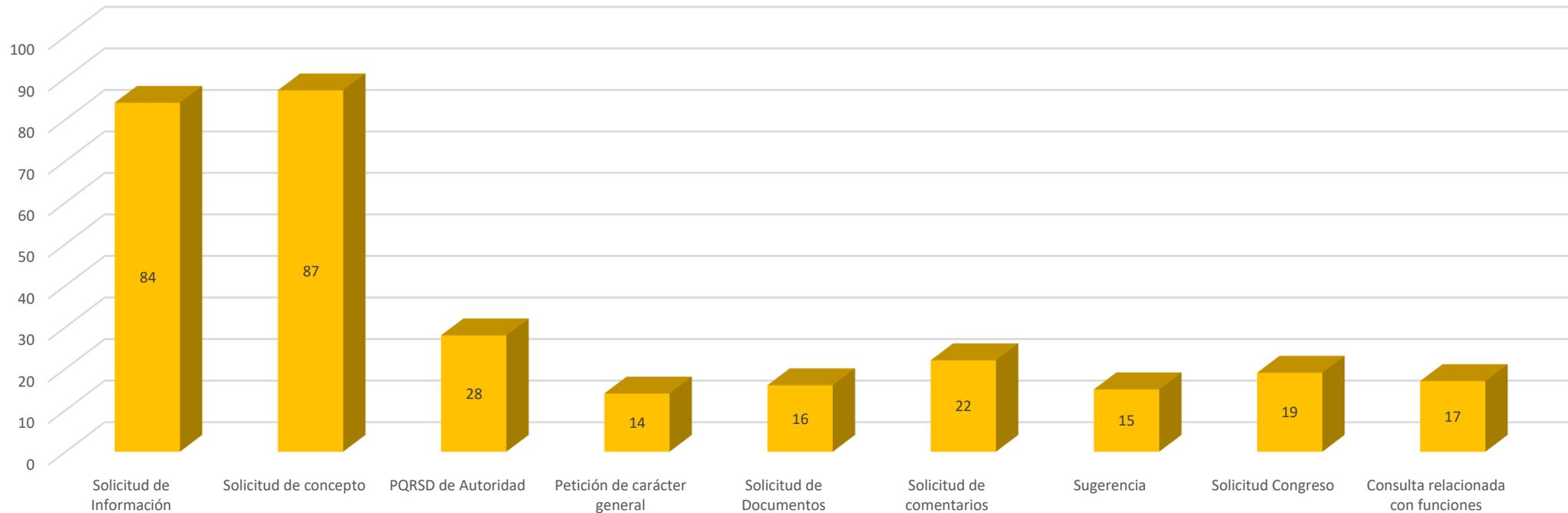
**PQRSD: 304 comunicaciones 57%**

**NO PQRSD: 204 comunicaciones 39%**

**TUTELAS: 20 comunicaciones 4%**

# Tipo PQRSD

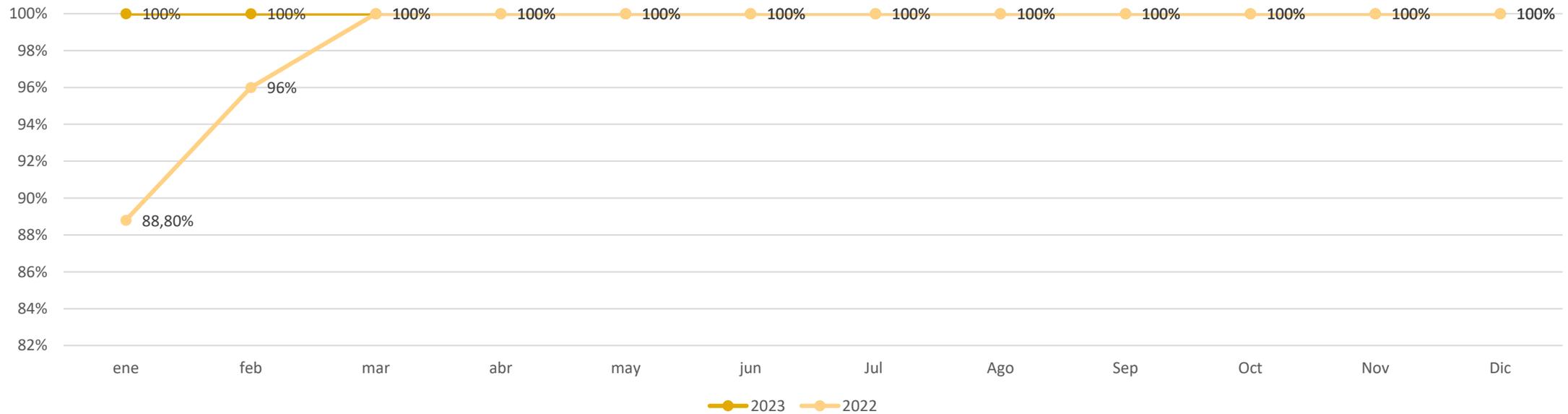
- Durante la vigencia no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.
- En total durante el periodo se recibieron 304 PQRSD
- Del total de peticiones recibidas el 2,3% (7) se trasladó por competencia a otras entidades.



# Solicitudes de información

- ✓ En total se recibieron **84** solicitudes de información que equivalen al **28%** del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre.
- ✓ En promedio las solicitudes de información se contestan en **5 días**, es decir 5 días antes del plazo establecido en la normatividad vigente que son 10 días y **4 días antes con relación a la vigencia anterior**.
- ✓ Ninguna solicitud de información fue negada.

# Oportunidad mensual por subdirección 2022 - 2023



**La oportunidad mensual por subdirección durante la vigencia 2023 ha sido:**

- **La Subdirección de Regulación Prudencial** tiene una oportunidad acumulada del 100%
- **La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional** tiene una oportunidad acumulada del 100%
- **La Subdirección de Desarrollo de Mercados** tiene una oportunidad acumulada del 100%

**Lo anterior evidencia una mejora considerable con relación a la vigencia 2022.**

# Oportunidad acumulada por subdirección 2023

Subdirección de  
Regulación  
Prudencial

- Tiene una oportunidad acumulada del 100%

Subdirección Jurídica  
y de Gestión  
Institucional

- Tiene una oportunidad acumulada del 100%

Subdirección de  
Desarrollo de  
Mercados

- Tiene una oportunidad acumulada de 100%

# Satisfacción ciudadana

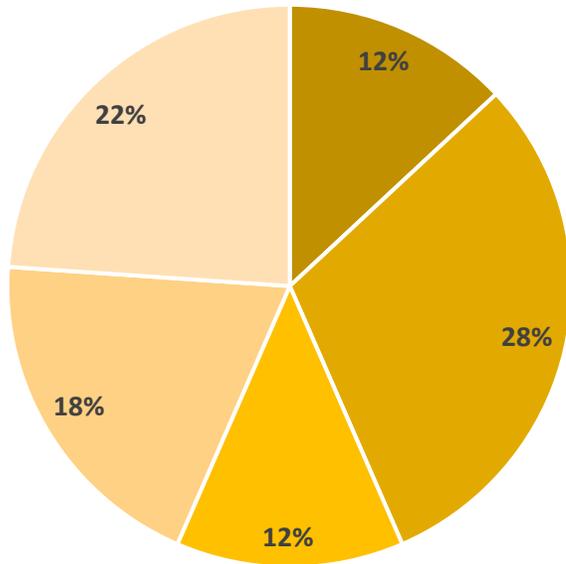
La URF trabaja de forma continua para mejorar el relacionamiento con sus grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general. En este sentido, la entidad realizó la medición y evaluación constante de la satisfacción de las respuestas a PQRSD, con el propósito de brindar el mejor servicio, soportado en la transparencia, economía, celeridad, respeto, oportunidad, inclusión y el lenguaje claro .

De acuerdo con lo anterior, se realizó el envío de la encuesta de satisfacción de respuestas a PQRSD a una muestra significativa de 137 peticionarios, para las PQRSD recibidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 y se recibieron 66 respuestas que corresponden al 48% del total de encuestas remitidas y se obtuvieron resultados importantes para adelantar acciones orientadas a fortalecer la satisfacción en el servicio.

# Encuestas

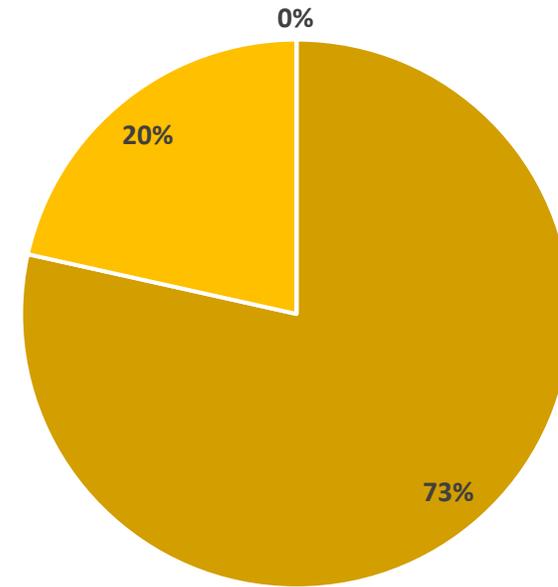
**137 Encuestas**  
**66 respuestas 48%**

- Canales de comunicación preferidos



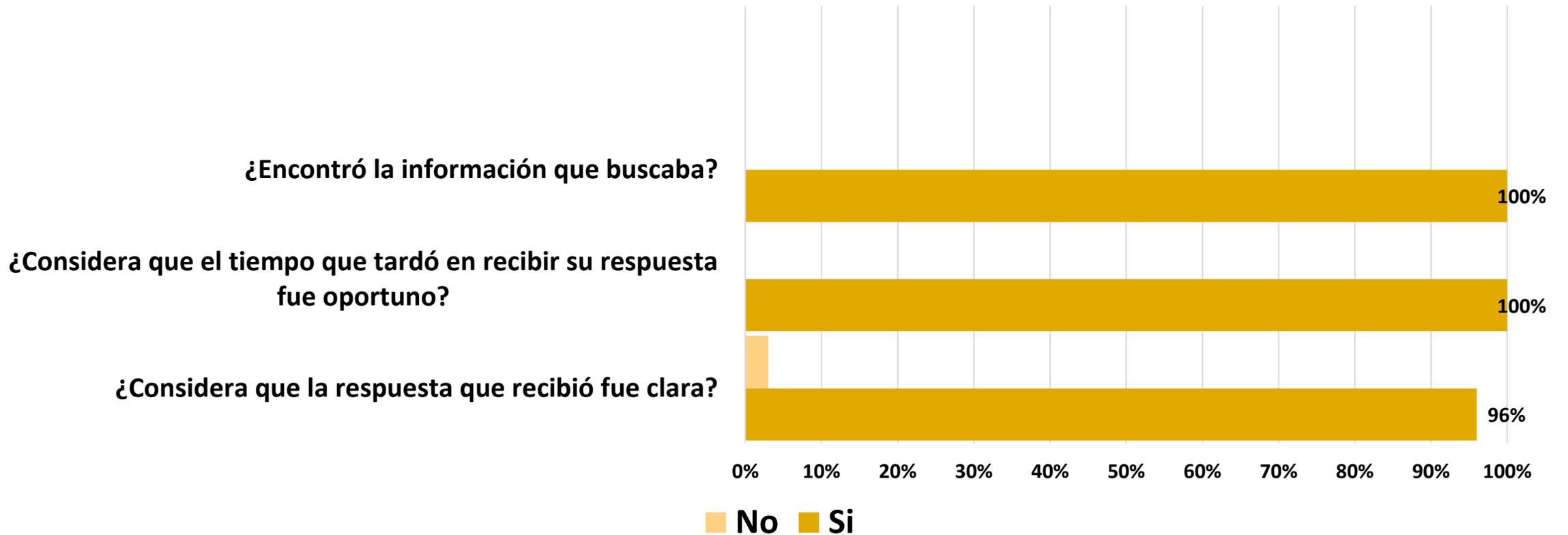
■ presencial      ■ correo electrónico    ■ página web  
■ redes sociales    ■ telefonico

- Calificación acceso a canales de la URF

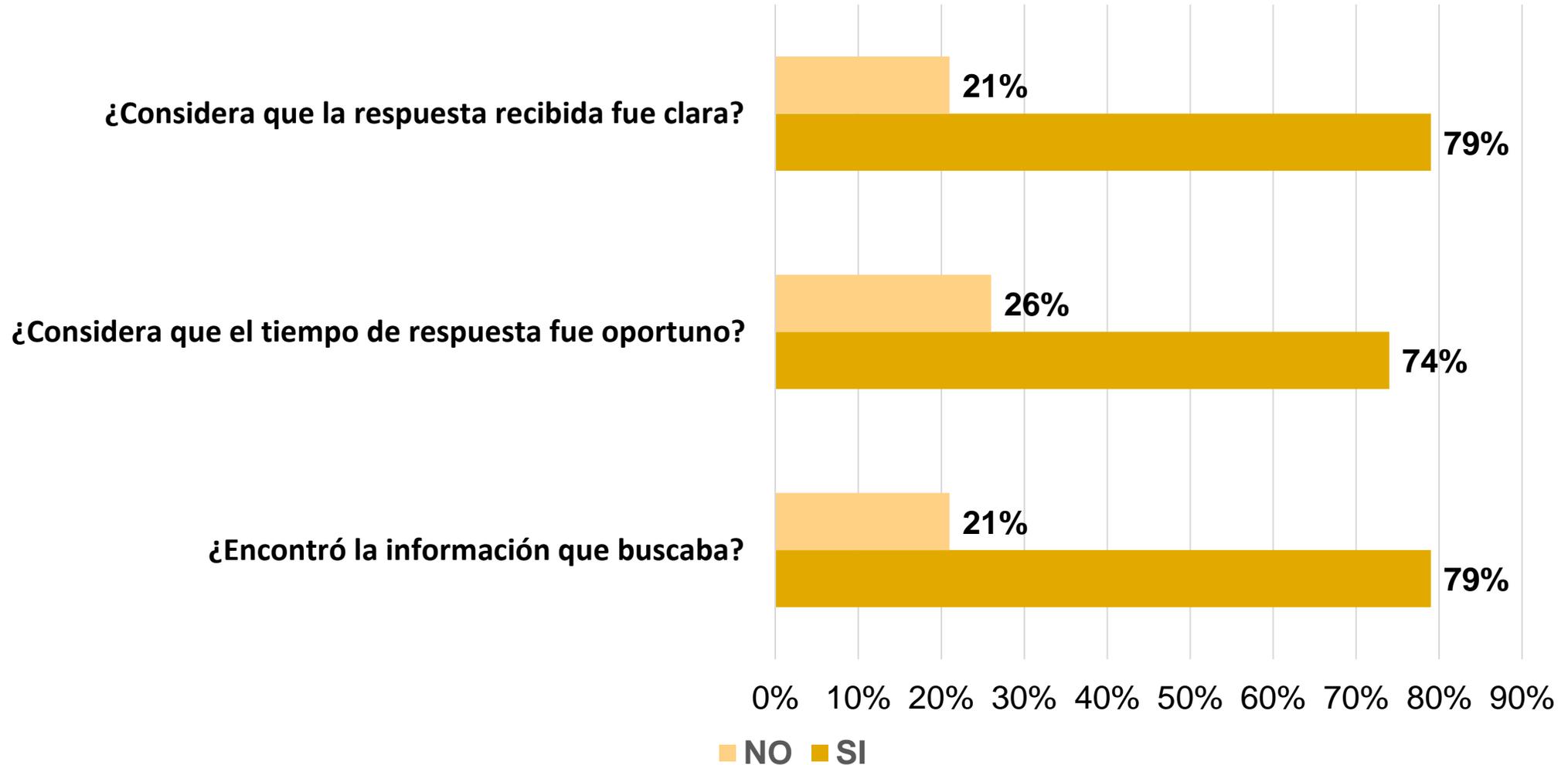


■ Muy facil    ■ Aceptable    ■ Dificil

# Satisfacción ciudadana 2023



# Satisfacción ciudadana 2022



# Análisis de satisfacción ciudadana

Los resultados del análisis de satisfacción ciudadana evidencian que:

- La mayor parte de encuestados manifestaron que el acceso a los canales de atención de la URF es muy fácil, mientras que una pequeña parte consideró que el acceso a los canales de comunicación con la URF no es tan fácil, aspecto que se ha tenido en cuenta para la mejora continua de los canales.
- La mayor parte de los encuestados consideraron que la respuesta recibida fue clara y oportuna. En este sentido, la URF sigue implementando la estrategia de lenguaje claro para mejorar este indicador.
- Todos los encuestados manifestaron que encontraron la información que buscaban.
- El comparativo de la satisfacción ciudadana evidencia una mejora significativa, toda vez que aumentó el nivel de personas que manifestaron que la respuesta fue oportuna, clara y que se encontró la información que se buscaba

# Acciones de mejora implementadas

- Se han adelantado controles orientados a mejorar los tiempos de respuesta, **logrando de esta manera mejorar 5 días con respecto a la vigencia anterior**
- Campañas de sensibilización adelantadas con los servidores de la URF sobre la importancia de brindar respuestas oportunas, de calidad y en lenguaje claro.
- Notificación de alertas preventivas a los responsables de dar respuesta a las PQRSD, con el fin de cumplir los términos de oportunidad en la atención a los requerimientos de los usuarios y grupos de valor y así mismo, mejorar los indicadores de su gestión.
- Disposición del canal de WhatsApp para la radicación de PQRSD, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas y la mejora en los tiempos de atención, dado que está asociado al enlace disponible en la página web.
- Capacitación y evaluación de los servidores que prestan atención a la ciudadanía, para fortalecer sus competencias en relación con el buen servicio.

# Fortalezas

- El uso de los canales de atención disponibles en la página web institucional para que los usuarios y grupos de valor, radiquen las diferentes modalidades de peticiones por los canales virtuales potenciando el uso de herramientas tecnológicas como el nuevo canal de WhatsApp.
- El alto compromiso por parte de los líderes de los procesos para la atención de los diferentes requerimientos radicados por los usuarios y grupos de valor para que sean gestionados de los términos de calidad y oportunidad definidos en la normatividad.
- La efectividad de los Lineamientos para la atención de los derechos de petición desde la alta dirección, para lograr el cumplimiento de los términos de calidad y oportunidad establecidos en las disposiciones institucionales y normativas en la gestión de las diferentes modalidades de peticiones radicadas por los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general.

# Recomendaciones

- ✓ Para que se mantenga la oportunidad en la respuesta es necesario continuar con los controles establecidos:
  - Informes semanales del estado de las PQRSD
  - Servidor enlace con las subdirecciones
  - Recordatorios de vencimiento
  
- ✓ Se recomienda proyectar las respuestas con anticipación a la fecha límite para prever situaciones imprevistas que puedan retrasar el envío de las respuestas.
  
- ✓ De acuerdo con las mediciones de satisfacción de las respuestas, se recomienda continuar trabajando en la claridad de las respuestas y en mejorar la accesibilidad de los canales de atención.



Unidad de Proyección Normativa  
y Estudios de Regulación  
Financiera - **URF**