

 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera	Informe trimestral sobre acceso a la información, quejas y reclamos	Código:	RV-FT-018
		Versión:	1.0
		Fecha:	20/03/2024

Periodo enero - marzo

1. Presentación

La URF presenta el informe de atención al ciudadano, resaltando su compromiso con la mejora constante de la relación institucional. El informe abarca datos sobre comunicaciones recibidas, porcentaje de PQRSD por tipo, solicitudes de información, uso de canales y tiempos de respuesta por subdirección. También incluye el nivel de satisfacción de los ciudadanos, permitiendo evaluar la oportunidad y calidad de las respuestas. Las conclusiones y recomendaciones se presentan con el objetivo de impulsar la mejora continua y generar valor público. Además, se destacan acciones emprendidas en el 2023 para mejorar la calidad y tiempo de respuestas.

1.1 Objetivos

Objetivo general
Presentar a la ciudadanía y grupos de valor los resultados de desempeño institucional de la URF en el trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) durante el primer trimestre de la vigencia 2024.

Objetivos específicos

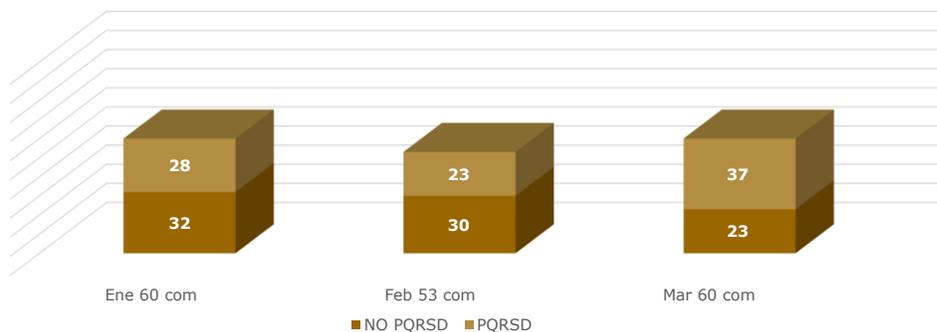
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente.
3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.

1.2 Tiempos legales de respuesta

PQRSD	Tiempo de respuesta (días hábiles)
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



2. Comunicaciones recibidas por tipo

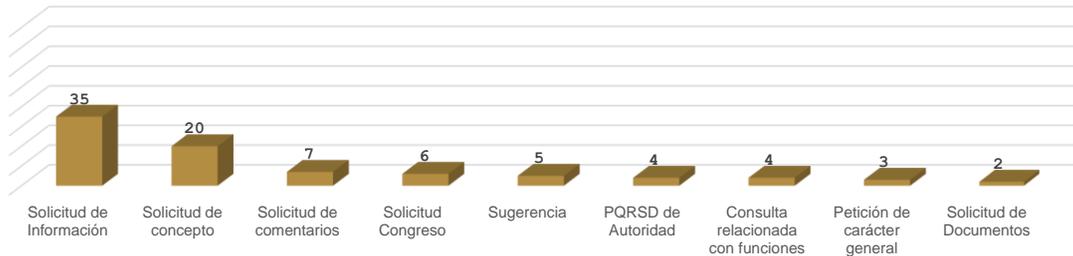


Analisis

173 comunicaciones:
PQRSD: 88 comunicaciones 51%
NO PQRSD: 85 comunicaciones 49%

Periodo enero - marzo

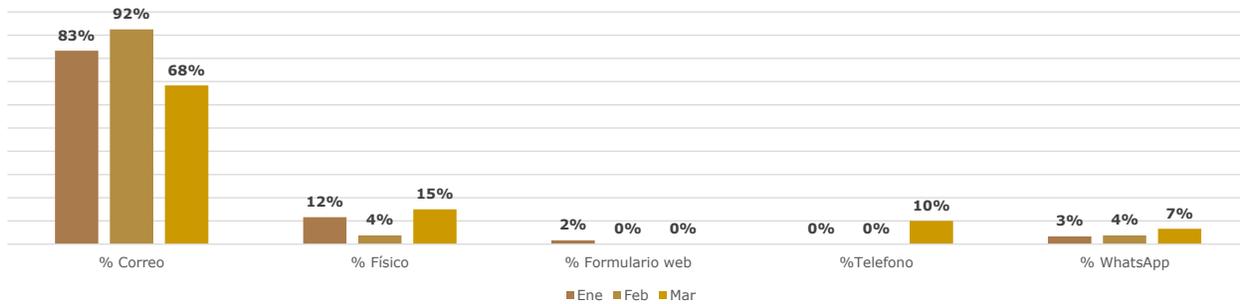
2.1. Tipo de PQRS



Analisis

- * En total durante el primer trimestre se recibieron 86 PQRS.
- * Del total de peticiones recibidas el 0,06% (6) se trasladó por competencia a otras entidades.
- * Durante el trimestre no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.

2.2. Uso de canal mensual y acumulado



Analisis

Uso acumulado canales: 173 comunicaciones

- * Correo: 140 comunicaciones 81%
- * Físico: 18 comunicaciones 10%
- * Formulario: 1 comunicaciones 1%
- * Teléfono: 6 comunicaciones 3%
- * WhatsApp: 8 comunicación 5%

2.3. Solicitudes de información

- * En total se recibieron 35 solicitudes de información que equivalen al 40% del total de PQRS 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.

 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera	Informe trimestral sobre acceso a la información, quejas y reclamos	Código:	RV-FT-018
		Versión:	1.0
		Fecha:	20/03/2024

Periodo enero - marzo

3. Oportunidad mensual por subdirección



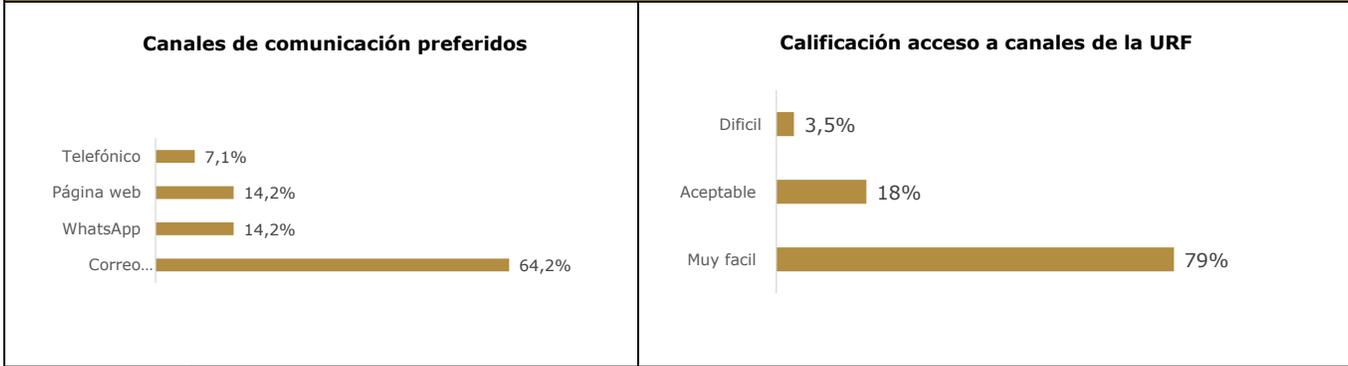
Analisis	La oportunidad institucional acumulada es del 100%
-----------------	---

4. Satisfacción Ciudadana

La URF se esfuerza por mejorar su relación con sus grupos de valor, partes interesadas y la ciudadanía en general. Para ello, evalúa la satisfacción de las respuestas a PQRSD, buscando ofrecer un servicio óptimo basado en principios de transparencia, economía, celeridad, respeto, oportunidad, inclusión y lenguaje claro.

En consecuencia, se envió la encuesta de satisfacción, basada en las PQRSD recibidas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024. Se recibieron 14 respuestas. Estos resultados son fundamentales para tomar medidas destinadas a mejorar la satisfacción del servicio.

4.1 Encuestas - canales de atención



Analisis	<ul style="list-style-type: none"> * El 64,2% de los encuestados prefiere usar el correo electronico como canal de comunicación con la unidad. * El 79% de los encuestados considera que el acceso a los canales de atención es muy facil.
-----------------	--

Periodo enero - marzo

Análisis comparativo

4.2 Satisfacción ciudadana periodo Enero a marzo 2023



4.3 Satisfacción ciudadana periodo enero a marzo 2024



4.4. Analisis de satisfacción ciudadana

* La mayor parte de los encuestados considera que el acceso a los canales de atención de la URF es muy fácil, sin embargo, una pequeña parte consideró que el acceso a los canales debe fortalecerse, aspecto que se ha tenido en cuenta para la mejora continua.

* El 100% de los encuestados consideraron que la respuesta es clara y oportuna; adicionalmente manifestaron que encontraron la información que buscaban.

* El comparativo de la satisfacción ciudadana, evidencia un aumento en la cantidad de personas que califican la respuesta como oportuna y clara.

5. Fortalezas, acciones de mejora y recomendaciones

FORTALEZAS

* La divulgación de los canales de atención en la página web institucional y en las redes sociales, favoreció el uso de los canales virtuales por parte de los usuarios y grupos de valor.

* La alta dirección y los líderes de los procesos se comprometen a atender eficazmente los requerimientos de los usuarios y grupos de valor, asegurando que sean gestionados conforme a los estándares de calidad y tiempo establecidos por la normativa. Esto garantiza el cumplimiento de los términos definidos en las disposiciones institucionales y normativas.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

* Desarrollo de campañas de sensibilización 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; así mismo, mejorar los indicadores de su gestión.

* Capacitación y evaluación de los servidores que prestan atención a la ciudadanía, para fortalecer sus competencias en relación con el buen servicio.

Código:	RV-FT-018
Versión:	1.0
Fecha:	20/03/2024

Periodo enero - marzo

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.

* Mantener la claridad de las respuestas y continuar fortaleciendo la accesibilidad de los canales de atención.