

Período abril - junio

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 segundo 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.

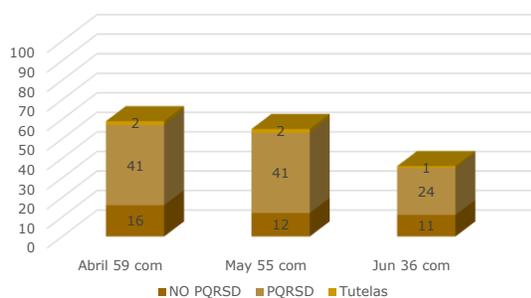
1.2 Tiempos legales de respuesta

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

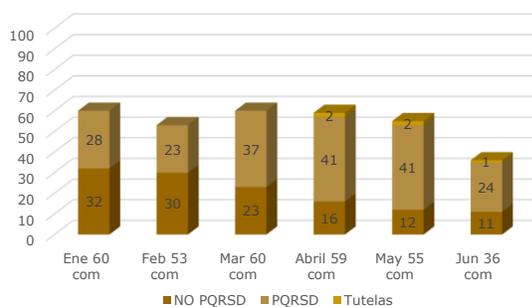


2. Comunicaciones recibidas por tipo

Comunicaciones recibidas segundo trimestre



Comunicaciones acumuladas 2024



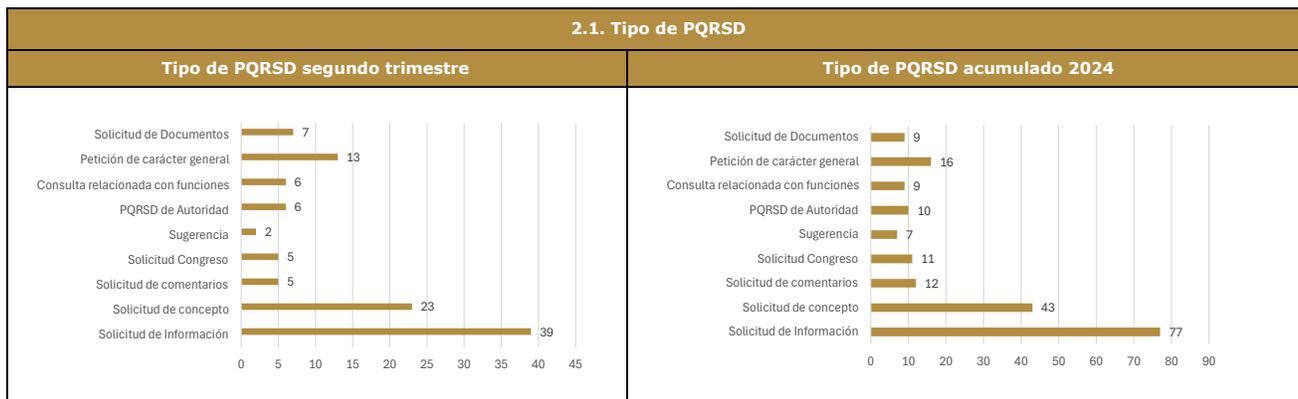
Analisis

150 comunicaciones:
PQRSD: 106 comunicaciones 70,6%
NO PQRSD: 39 comunicaciones 26%
TUTELA: 5 comunicaciones 3,3%

323 comunicaciones:
PQRSD: 194 comunicaciones 60%
NO PQRSD: 124 comunicaciones 38,3%
TUTELA: 5 comunicaciones 1,5%

Período abril - junio

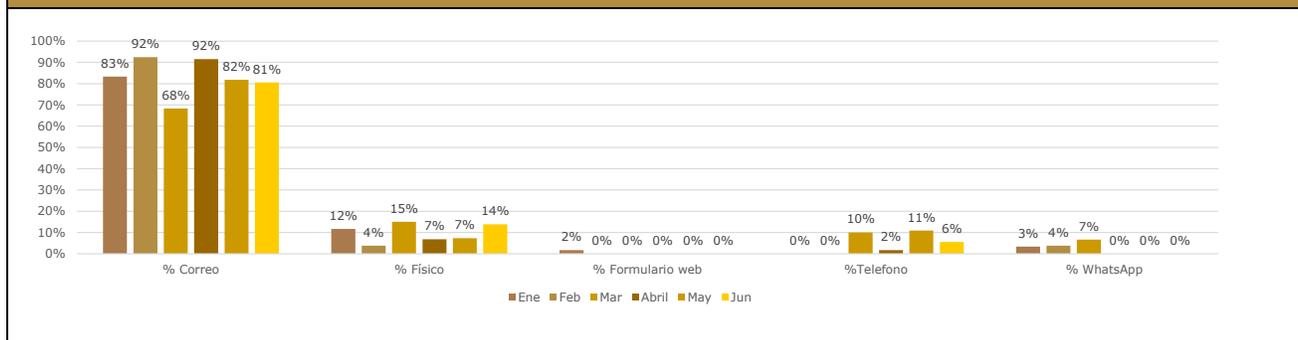
2.1. Tipo de PQRS



Analisis

En total durante el segundo trimestre se recibieron 106 PQRS. Del total de peticiones recibidas el 0,04% (9) se trasladó por competencia a otras entidades. Durante la vigencia no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.

2.2. Uso de canal mensual y acumulado



Analisis

Uso canales segundo trimestre: 150 comunicaciones

Correo: 128 comunicaciones 86%
Físico: 13 comunicaciones 8,6%
Formulario: 0 comunicaciones 0%
Teléfono: 9 comunicaciones 6%
WhatsApp: 0 comunicación 0%

Uso acumulado canales: 323 comunicaciones

Correo: 268 comunicaciones 83%
Físico: 31 comunicaciones 9,5%
Formulario: 1 comunicaciones 0,3%
Teléfono: 15 comunicaciones 4,6%
WhatsApp: 8 comunicación 2,4%

2.3. Solicitudes de información

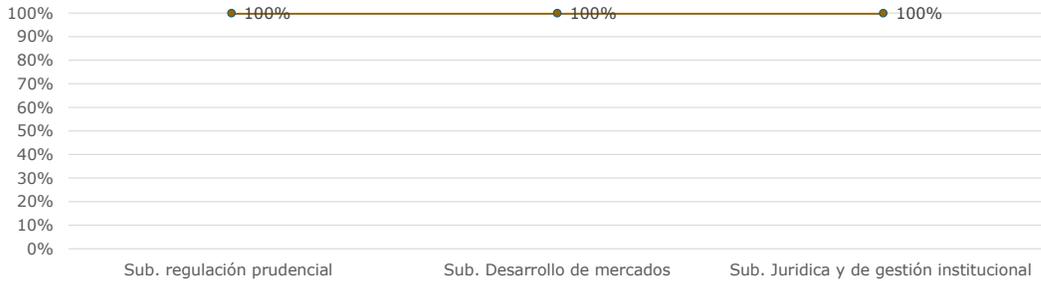
* En total se recibieron 39 solicitudes de información que equivalen al 37% del total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre.

* 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.

Período abril - junio

3. Oportunidad mensual por subdirección



Analisis

La oportunidad institucional acumulada es del 100%

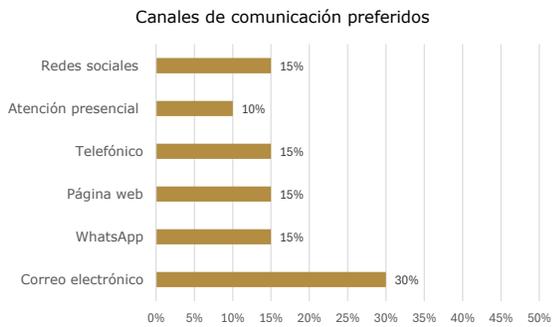
4. Satisfacción Ciudadana

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.

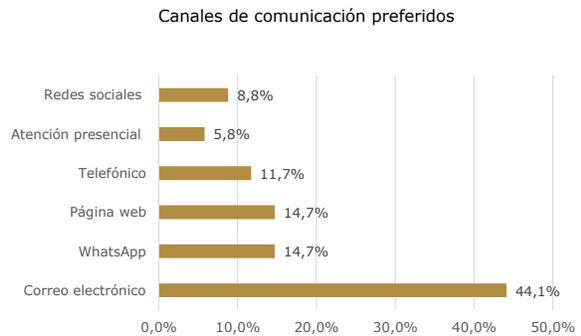
En consecuencia, se envió la encuesta de satisfacción, basada en las PQRSD recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024. Se recibieron 34 respuestas de las cuales 20 hacen parte del segundo trimestre de 2024. Estos resultados son fundamentales para tomar medidas destinadas a mejorar la satisfacción del servicio.

4.1 Encuestas

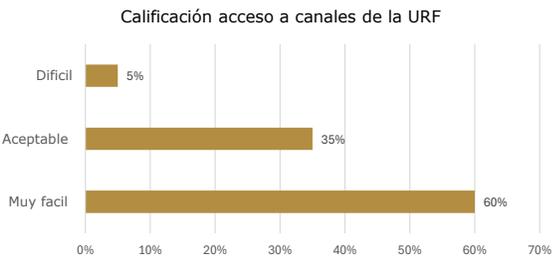
4.2 Canales de comunicación preferidos segundo trimestre



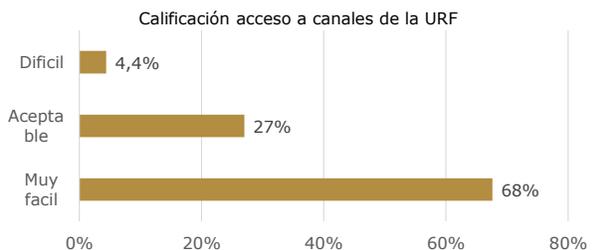
4.2 Canales de comunicación preferidos acumulado 2024



4.3 Calificación acceso a canales de la URF segundo trimestre



4.3 Calificación acceso a canales de la URF acumulado 2024



Período abril - junio

4.4 Satisfacción ciudadana periodo abril a junio 2023



4.4 Satisfacción ciudadana periodo abril a junio 2024



4.5. Analisis de satisfacción ciudadana

- * El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos. En el segundo trimestre, el 30% de ellos optó por este medio, y en la preferencia acumulada, el 44,1% mostró su inclinación hacia el correo electrónico.
- * La mayor parte de los encuestados (68%) considera que el acceso a los canales de atención de la URF es muy fácil, sin embargo, una pequeña parte (4,4%) 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.
- * Con respecto a la vigencia anterior, los grupos de valor, la ciudadanía en general y otras partes interesadas, siguen percibiendo nuestras respuestas como claras y oportunas.

5. Fortalezas, acciones de mejora y recomendaciones

FORTALEZAS

- * La difusión de los canales de atención de la Unidad a través de la página web y las redes sociales, ha permitido fortalecer nuestra interacción por medios virtuales con los grupos de valor y la ciudadanía en general.
- * La Alta Dirección y los líderes de los procesos, han atendido con calidad y oportunidad los requerimientos de los grupos de valor y la ciudadanía en general, garantizando de esta forma el cumplimiento de 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.
- * Informe semanal enviado a la subdirectora de gestión institucional para dar seguimiento a las solicitudes en trámite durante el comité directivo.

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.