

 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

Período julio - septiembre

1. Presentación

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) presenta el informe de atención al ciudadano correspondiente al tercer trimestre de 2024, reafirmando su compromiso con la mejora continua en la relación institucional. Este informe incluye datos sobre las comunicaciones recibidas, el porcentaje de PQRSD por tipo, las solicitudes de información, el uso de canales y los tiempos de respuesta por subdirección. Asimismo, se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos, lo que permite analizar la oportunidad y calidad de las respuestas ofrecidas. Las conclusiones y recomendaciones tienen como finalidad impulsar la mejora continua y generar valor público. Además, se destacan las acciones implementadas en 2024 para optimizar la calidad y el tiempo de respuesta.

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 tercer trimestre de la vigencia 2024.

Objetivos específicos:

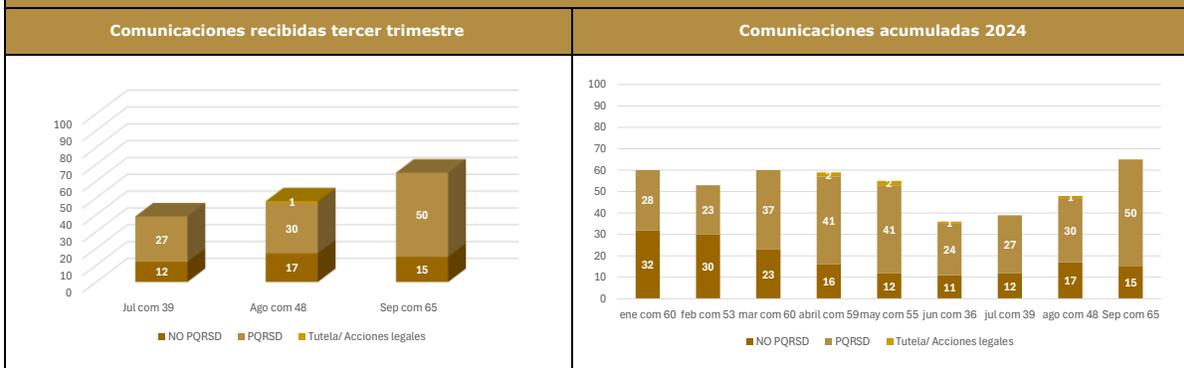
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente.
3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.

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



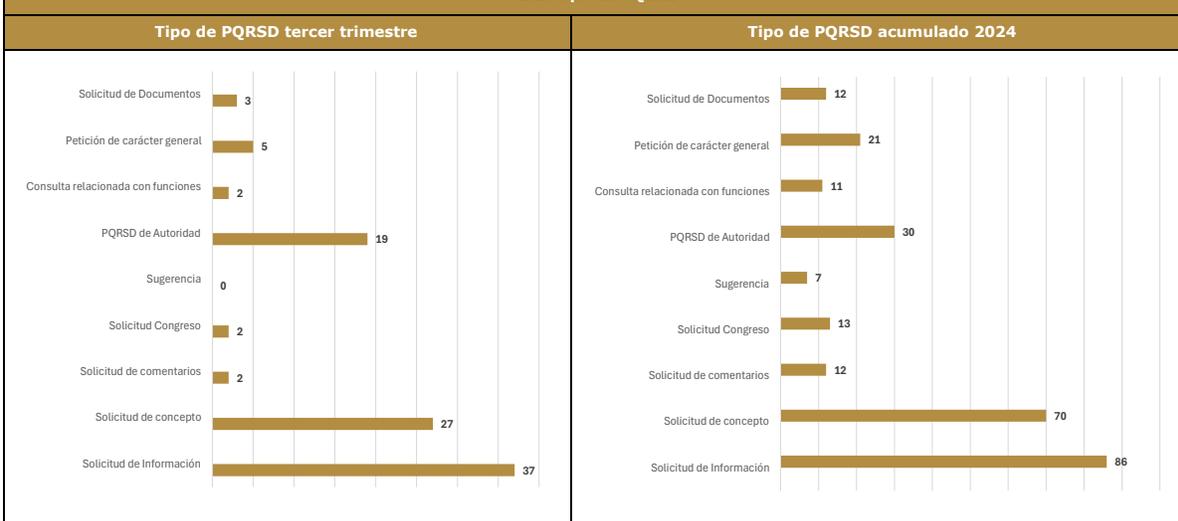
2. Comunicaciones recibidas por tipo



Analisis	152 comunicaciones:	475 comunicaciones:
	PQRSD: 107 comunicaciones 70,3%	PQRSD: 301 comunicaciones 63,3%
	No PQRSD: 44 comunicaciones 28,9%	No PQRSD: 168 comunicaciones 35,3%
	Tutela: 1 comunicaciones 0,6%	Tutela: 6 comunicaciones 1,26%

Período julio - septiembre

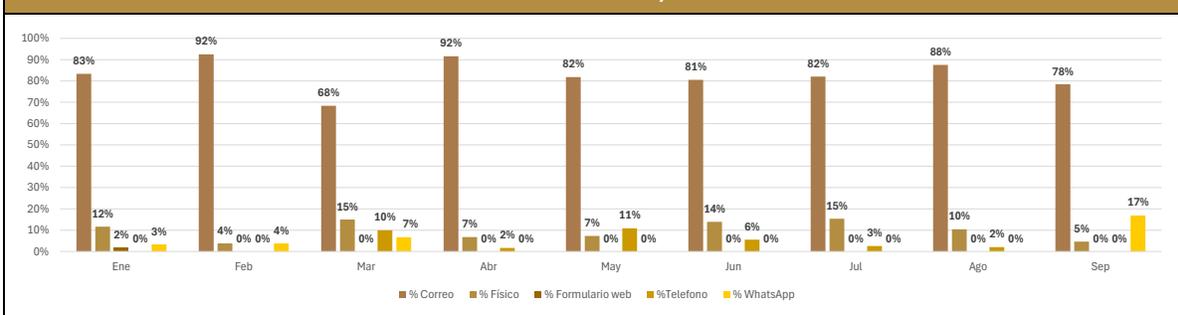
2.1. Tipo de PQRSD



Analysis

- * Durante el tercer trimestre, se recibieron un total de 107 comunicaciones. De ellas, 97 están reflejadas en la gráfica, mientras que las 10 restantes corresponden a interacciones con ciudadanos a través de WhatsApp y teléfono, que no requerían clasificación como PQRSD.
- * En la gráfica acumulativa se reflejan 262 comunicaciones; las 39 restantes corresponden a interacciones a través de WhatsApp y teléfono entre el 1 de enero y el 30 de septiembre.
- * Del total de peticiones recibidas el 0,03% (11) 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



Analysis

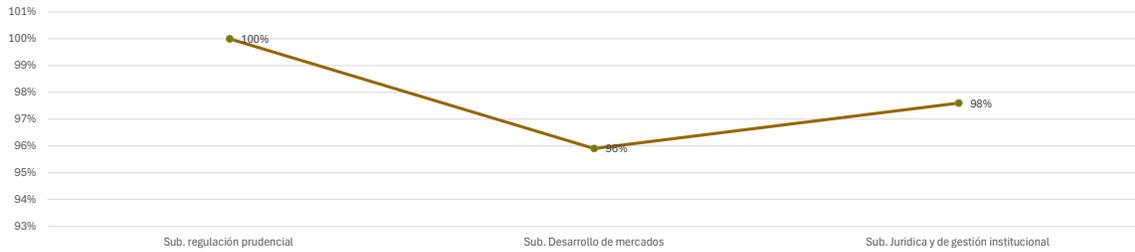
Uso canales tercer trimestre: 152 comunicaciones - Correo: 125 comunicaciones 82% - Físico: 14 comunicaciones 9% - Formulario: 0 comunicaciones 0% - Teléfono: 2 comunicaciones 1% - WhatsApp: 11 comunicación 7%	Uso acumulado canales: 475 comunicaciones - Correo: 393 comunicaciones 83% - Físico: 45 comunicaciones 9% - Formulario: 1 comunicaciones 0,2% - Teléfono: 17 comunicaciones 3,5% - WhatsApp: 19 comunicación 4%
---	---

2.3. Solicitudes de información

- * En total se recibieron 37 solicitudes de información que equivalen al 34% del total de PQRSD recibidas durante el tercer 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 julio - septiembre

3. Oportunidad mensual por subdirección



Analisis

- * La Subdirección de Regulación Prudencial cuenta con una oportunidad acumulada del 100%.
- * La Subdirección de Desarrollo de Mercados cuenta con una oportunidad acumulada del 96%
- * La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional tienen una oportunidad acumulada del 98%.

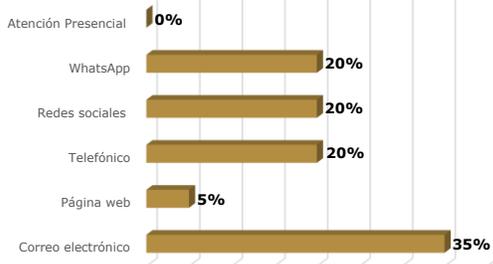
4. Satisfacción Ciudadana

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.

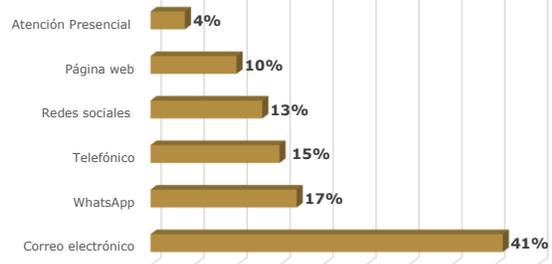
En este contexto, se envió una encuesta de satisfacción para las PQRSD contestadas entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2024. Se obtuvieron 54 respuestas, de las cuales 20 corresponden al tercer trimestre de 2024. Estos resultados son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.

4.1 Encuestas

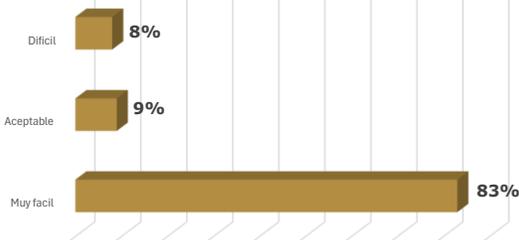
4.2 Canales de comunicación preferidos tercer trimestre



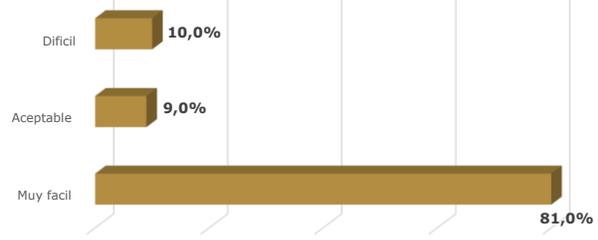
4.2 Canales de comunicación preferidos acumulado 2024



4.3 Calificación acceso a canales de la URF tercer trimestre

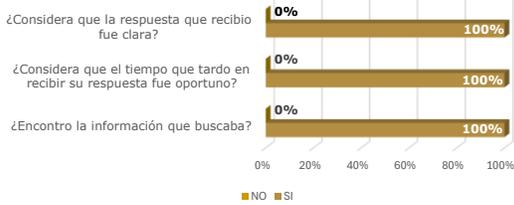


4.3 Calificación acceso a canales de la URF acumulado 2024

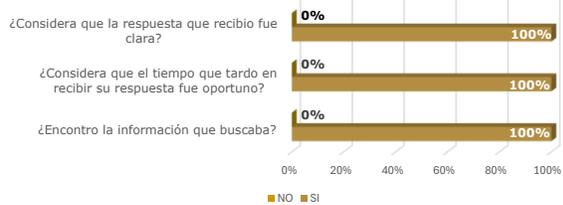


Período julio - septiembre

4.4 Satisfacción ciudadana periodo julio a septiembre 2023



4.4 Satisfacción ciudadana periodo julio a septiembre 2024



4.5. Analisis de satisfacción ciudadana

* El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos. En el tercer trimestre, el 35% de ellos optó por este medio, y en la preferencia acumulada, el 41% mostró su inclinación hacia el correo electrónico. Sin embargo, para el tercer trimestre, el 0% de los ciudadanos optó por el canal presencial y en la preferencia acumulada solo el 4% de los ciudadanos muestra interés por el uso de este canal.

* Para el tercer trimestre, el canal de WhatsApp tuvo una mejora significativa, ya que el 20% de los ciudadanos optó por este canal.

* La mayor parte de los encuestados (83%) considera que es muy fácil acceder a los canales de atención de la URF, el (9%) considera que el acceso a los canales de atención es aceptable, sin embargo, una pequeña parte (8%) 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 virtual con los grupos de valor y la ciudadanía en general. Esto evidencia un aumento en la interacción a través de WhatsApp con los ciudadanos.

* Se realizaron ajustes a la herramienta de trazabilidad para mejorar la organización y la comprensión de la información.

* 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

* Notificación de alertas preventivas a los responsables de dar respuesta a las PQRS, 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.

* 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 PQRS
- * 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 de los canales de atención.

* Implementar alertas para la asignación de gestor y así tramitar las solicitudes de forma oportuna.

* Elaboración de respuestas tipo para preguntas simples e implementar elementos multimedia visuales o audiovisuales.