

Período julio - septiembre

1. Presentación

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) presenta el informe sobre acceso a información, quejas y reclamos, correspondiente al tercer trimestre de 2025, reafirmando su compromiso con la mejora continua en su relación con la ciudadanía. 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, presenta los resultados de la evaluación del nivel de satisfacción de los ciudadanos. Finalmente, se presentan algunas conclusiones y recomendaciones que tienen como finalidad impulsar mejoras y generar valor público.

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 2025.

Objetivos específicos:

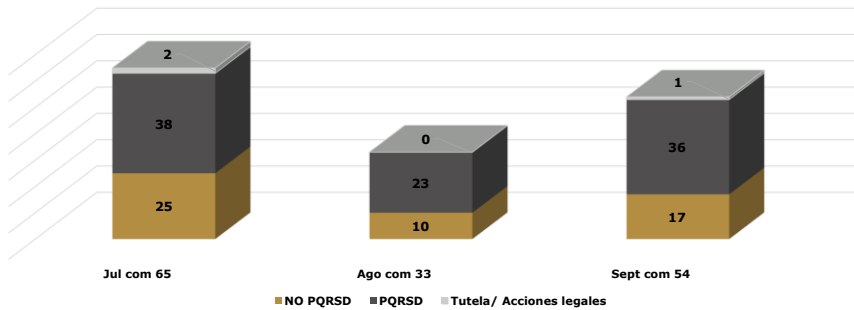
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente.
3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.

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



Comunicaciones recibidas tercer trimestre



Analisis

152 comunicaciones:

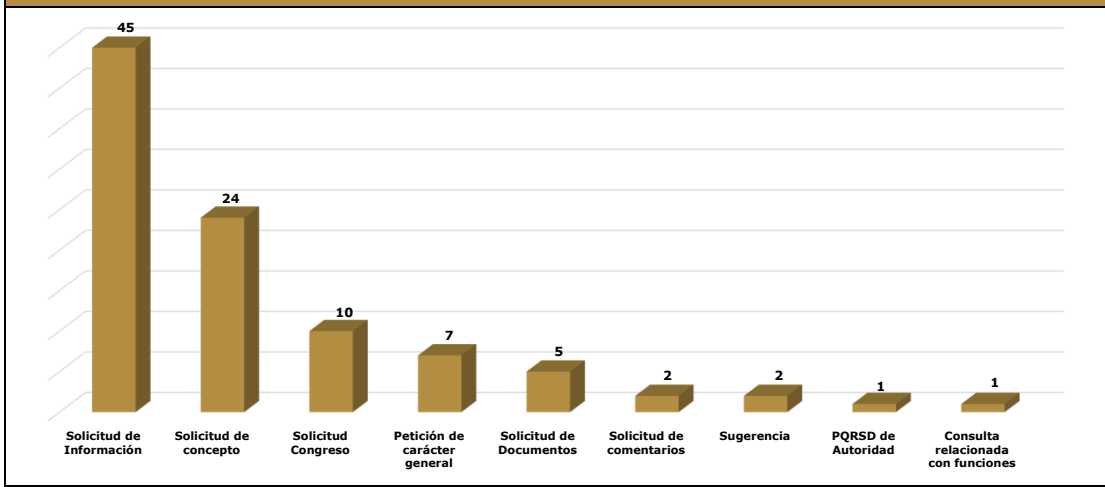
PQRSD: 97 comunicaciones 64%

No PQRSD: 52 comunicaciones 34%

Tutela: 3 comunicaciones 2%

Período julio - septiembre

Tipo de PQRSD tercer trimestre



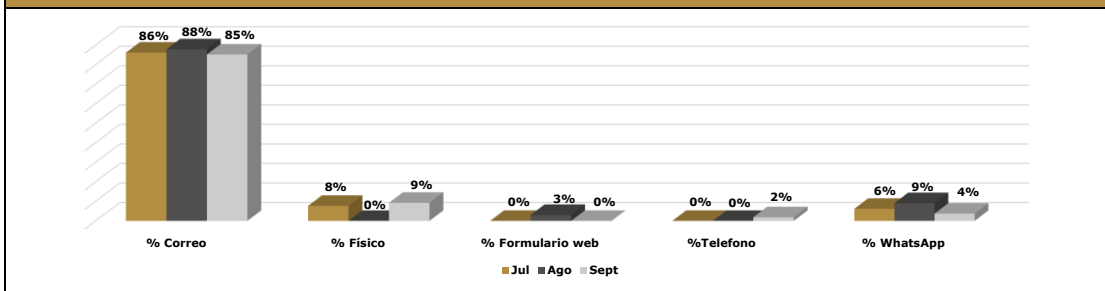
Analisis

Durante el tercer trimestre se recibieron un total de 97 PQRSD distribuidas así:

- *Solicitudes de información: 45
- *Solicitudes de concepto: 24
- *Solicitudes de congreso: 10
- *Solicitudes de carácter general: 7
- *Solicitud de documentos: 5
- *Solicitud de comentarios: 2
- *Sugerencia: 2
- *PQRSD de autoridad: 1
- *Consulta relacionada con funciones: 1

* Del total de peticiones recibidas el 0,03% (5) se trasladó por competencia a otras entidades.
 * Todas las peticiones se resolvieron de fondo y se enviaron por medio del canal institucional de atencionalusuario@urf.gov.co.
 * **Durante la trimestre no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.**

Uso de canal mensual



Analisis

Uso canales tercer trimestre: 152 comunicaciones


- Correo: 131 comunicaciones 86%
- Físico: 10 comunicaciones 6%
- Formulario: 1 comunicaciones 1%
- Teléfono: 1 comunicaciones 1%
- WhatsApp: 9 comunicación 6%

Solicitudes de información

* En total se recibieron 45 solicitudes de información que equivalen al 46% del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre.

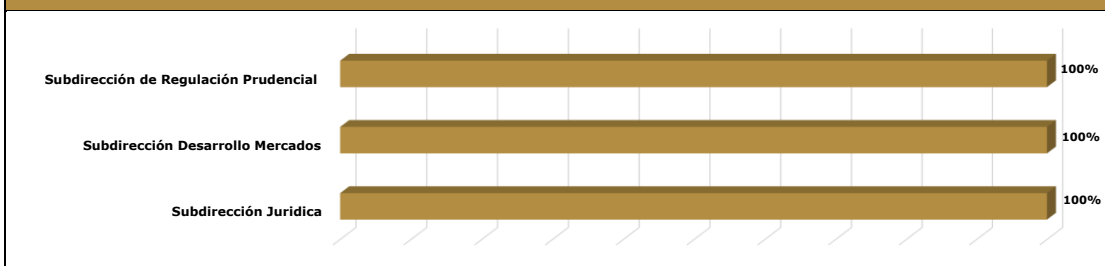
* En promedio las solicitudes de información se contestan en 6 días, es decir 4 días antes del plazo establecido en la normatividad vigente que son 10 días y 3 días antes con relación a la vigencia anterior.

* **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

Período julio - septiembre

Oportunidad mensual por subdirección



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

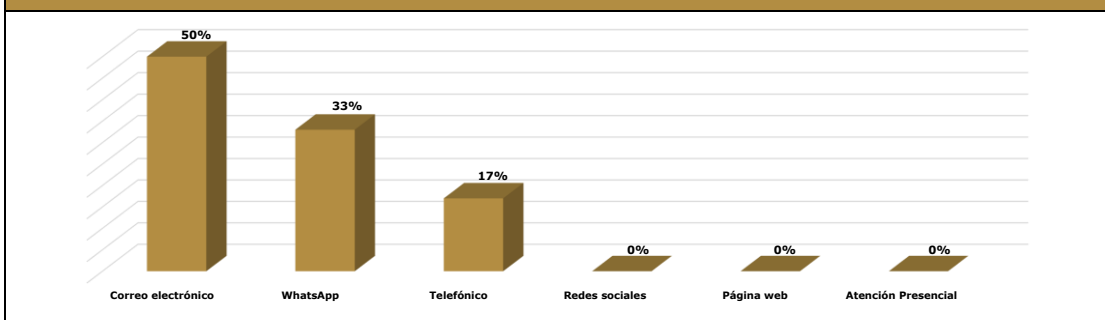
4. Satisfacción Ciudadana

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.

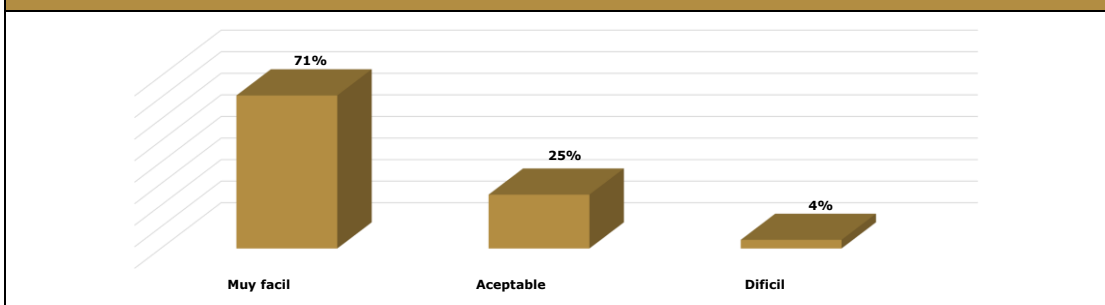
En este contexto, se envió una encuesta de satisfacción para las PQRSD contestadas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2025. Como resultado, se obtuvieron 12 respuestas, que son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.


4.1 Encuestas

Canales de comunicación preferidos tercer trimestre

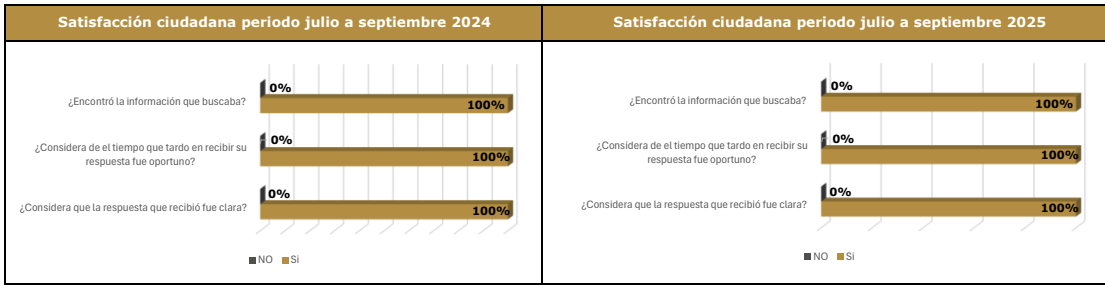


Calificación acceso a canales de la URF tercer trimestre



 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



4.5. Analisis de satisfacción ciudadana

* **El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos.** En el tercer trimestre, el 50% de ellos optó por este medio, el 33% de los ciudadanos optó por el canal de WhatsApp, el 17% por el canal telefonico.

* **La mayor parte de los encuestados (71%) considera que es muy fácil acceder a los canales de atención de la URF,** el (25%) considera que el acceso a los canales de atención es aceptable, sin embargo el (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.**

* 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.

* 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.

*La ampliación de la planta de la URF permite contar con más capacidad humana para brindar respuesta a las PQRSD.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

* 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.

* Informe semanal enviado a la Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional para dar seguimiento a las solicitudes en trámite durante el comité directivo.

* Ajuste a los documentos de calidad y a la operación del proceso Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, de acuerdo con las observaciones de las auditorías realizadas por el proceso de control y evaluación.

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
- * Optimización de la herramienta de trazabilidad de las comunicaciones

* Se recomienda proyectar las respuestas con anticipación a la fecha límite para prevenir situaciones que puedan retrasar el envío de las respuestas.

* Se recomienda por favor considerar los aspectos de fondo y de forma de las respuestas a PQRSD:

Aspectos de forma: Usar el formato vigente, asegurar que el correo de notificaciones se encuentre bien y que se copie a todos los interesados, validar que el número de radicado y expediente sean los correctos.

Aspectos de fondo: Validar que las respuestas se emitan en lenguaje claro y que se responda puntualmente lo que se está consultando.

* Se recomienda fortalecer el apoyo por parte de las subdirecciones para el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.

* Se sugiere hacer uso del instructivo de cargue de oficios y memorandos en SIED, el cual se encuentra disponible en documento PDF y en you tube.