

Período octubre - diciembre

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 cuarto 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 cuarto trimestre de la vigencia 2025.

Objetivos específicos:

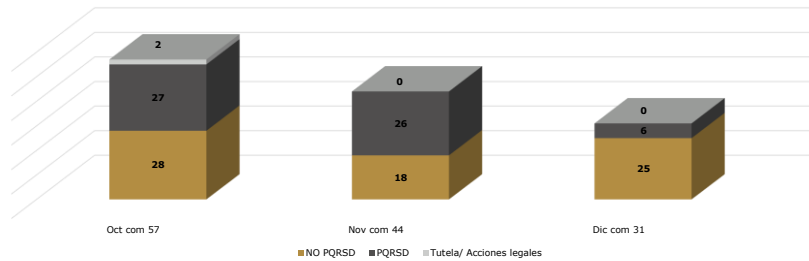
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente.
3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.

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 cuarto trimestre

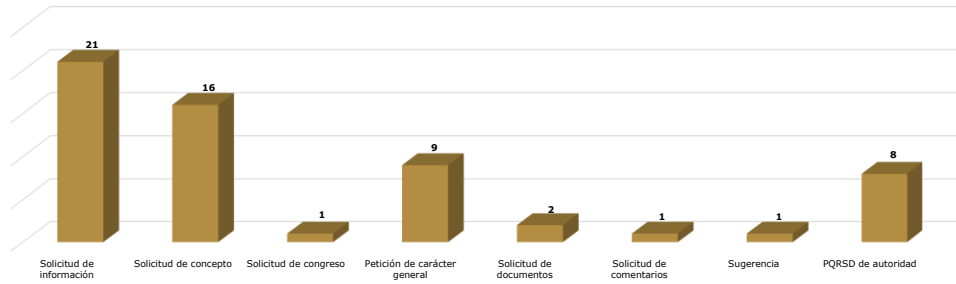


Analisis

132 comunicaciones:
PQRSD: 59 comunicaciones 45%
No PQRSD: 71 comunicaciones 54%
Tutela: 2 comunicaciones 1%

Período octubre - diciembre

Tipo de PQRSD tercer trimestre



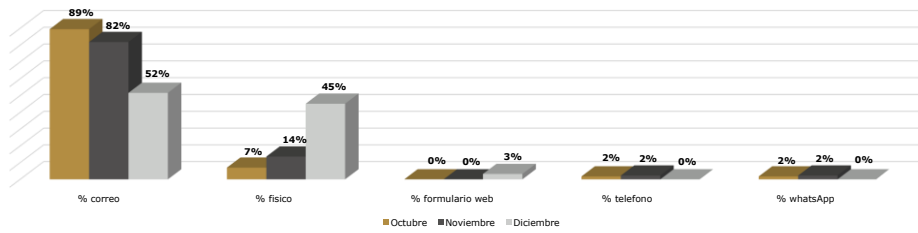
Analisis

Durante el cuarto trimestre se recibieron un total de 59 PQRSD distribuidas así:

- *Solicitudes de información: 21
- *Solicitudes de concepto: 16
- *Solicitudes de congreso: 1
- *Solicitudes de caracter general: 9
- *Solicitud de documentos: 2
- *Solicitud de comentarios: 1
- *Sugerencia: 1
- *PQRSD de autoridad: 8

- * Del total de peticiones recibidas el 0,03% (5) se trasladaron 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.

Uso de canal mensual



Analisis

Uso canales cuarto trimestre: 132 comunicaciones

- Correo: 103 comunicaciones 78%
- Físico: 24 comunicaciones 19%
- Formulario: 1 comunicaciones 1%
- Teléfono: 2 comunicaciones 1%
- WhatsApp: 2 comunicación 1%

Solicitudes de información

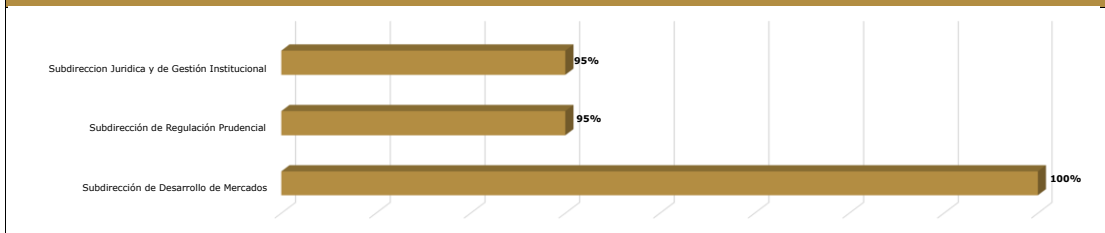
* En total se recibieron 21 solicitudes de información que equivalen al 35% del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre.

* 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 3 días antes con relación a la vigencia anterior.

* **Ninguna solicitud de información fue negada.**

Período octubre - diciembre

Oportunidad mensual por subdirección



Analisis

- * La Subdirección de Regulación Prudencial cuenta con una oportunidad acumulada del 95%.
- * 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 95%.

Monitoreo canales de denuncia

Atención presencial		
Canal	Descripción	Número denuncias recibidas
Ventanilla atención presencial para radicación de correspondencia	Carrera 8 No. 6 c - 38. Edificio San Agustín, 1 piso, Bogotá, Colombia. lunes a viernes	0
Atención presencial quinto piso URF		
Atención presencial quinto piso Edificio San Agustín	Carrera 8 No. 6 c - 38. Edificio San Agustín, 5 piso, Bogotá, Colombia. lunes a viernes 8:30 a.m. - 4:30 p.m. Jornada continua	0
Atención telefónica		
Canal	Descripción	Número denuncias recibidas
Teléfono de recepción de denuncias	Línea gratuita 01-8000-910071 Lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:30 p.m en jornada continua. Línea fija desde Bogotá (+57 1) 3811700 Fax (+57 1) 3812183 – ext 3550 Lunes a viernes de 8:00 a.m a 4:30 p.m en jornada continua.	0
Atención telefónica		
Canal	Descripción	Número denuncias recibidas
Página web	Formularios web	0
Correo electrónico	soytransparente@urf.gov.co: este es el canal idóneo para realizar las denuncias por posibles actos de corrupción; sin embargo, la URF también habilitó el canal de: atencionalusuario@urf.gov.co	0
WhatsApp	3174370907	0

*** Durante el trimestre no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.**

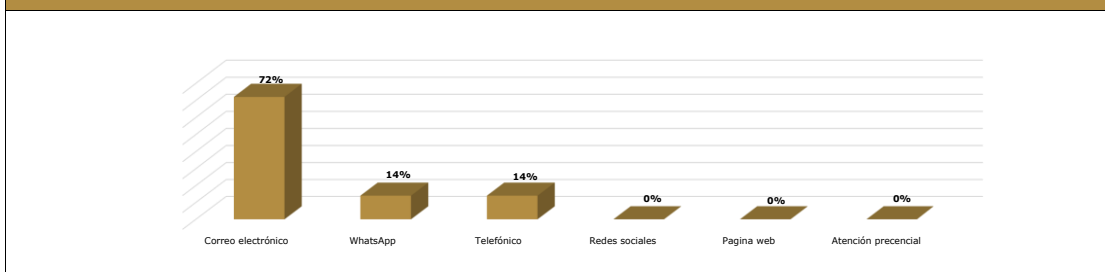
Satisfacción Ciudadana

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 PQRS, 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 PQRS contestadas entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. Como resultado, se obtuvieron 7 respuestas, que son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.

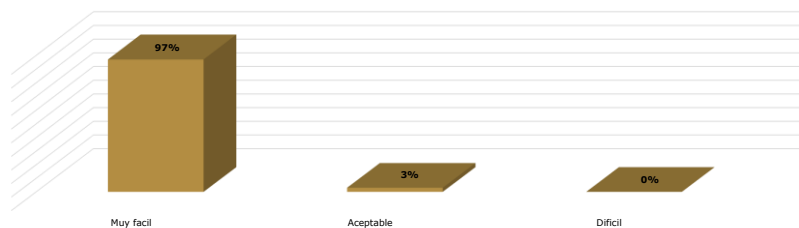
Encuestas

Canales de comunicación preferidos cuarto trimestre

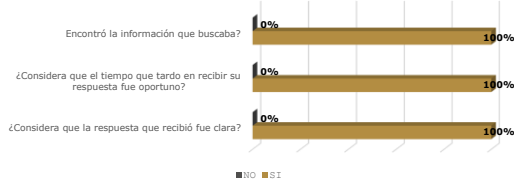


Período octubre - diciembre

Calificación acceso a canales de la URF tercer trimestre



Satisfacción ciudadana periodo octubre a diciembre 2024



Satisfacción ciudadana periodo octubre a diciembre 2025



Análisis de satisfacción ciudadana

* **El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos.** En el cuarto trimestre, el 72% de ellos optó por este medio, el 14% de los ciudadanos optó por el canal de WhatsApp y el canal telefónico, el 0% por las redes sociales, página web y atención presencial.

* **La mayor parte de los encuestados (97%) considera que es muy fácil acceder a los canales de atención de la URF,** el (3%) considera que el acceso a los canales de atención es aceptable, ninguno (0%) considera que el acceso a los canales es difícil.

* **El 100% de los encuestados consideraron que la respuesta es clara y oportuna.**

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, asegurando 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.

* Sistematización de la herramienta de trazabilidad

* Capacitación de todos los servidores en torno a gestión adecuada de PQRSD

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 hacer uso de la solicitud de ampliación de tiempo para brindar respuesta cuando así se requiera, para evitar incumplimientos a los tiempos legales de respuesta, como faculta a la entidad el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

* 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 mantener 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.