

Vigencia 2025

1. Presentación

La URF presenta el informe final de la vigencia 2025 sobre acceso a información, quejas y reclamos, reafirmando su compromiso de mejorar la relación con la ciudadanía. El documento abarca datos de PQRSO, solicitudes, canales utilizados, tiempos de respuesta y nivel de satisfacción ciudadana. Se incluyen conclusiones y recomendaciones para 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 (PQRSO) durante la vigencia 2025.

Objetivos específicos:

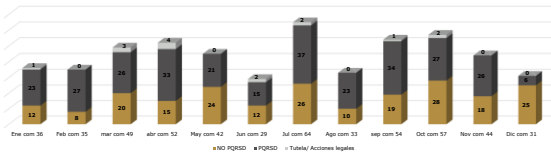
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSO según la normatividad vigente.
3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.

1.2 Tiempos legales de respuesta

PQRSO	Tiempo de respuesta (días hábiles)
Petición de carácter general	15
Queja	15
Reclamo	15
Suplencia	15
Solicitud de información	10
Solicitud de documentos	10
Consulta relacionada con funciones	30
Concepto o Comentario	30
PQRSO de identidad	10
Traslado por competencia	5
Propuestas normativas de parlamentarios	5
Solicitud Congreso	5



Comunicaciones recibidas vigencia 2025



530 comunicaciones:

Análisis

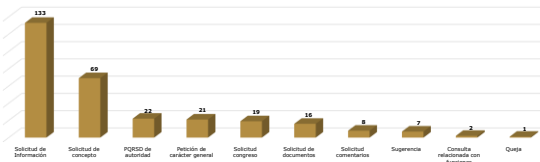
PQRSO: 298 comunicaciones 56%

No PQRSO: 217 comunicaciones 41%

Tutela: 15 comunicaciones 3%

Vigencia 2025

Tipo de PQRSD vigencia 2025



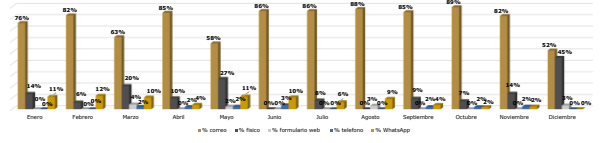
Analisis

Durante la vigencia 2025 se recibieron un total de 298 PQRSD distribuidas así:

- *Solicitudes de información: 133
- *Solicitudes de concepto: 69
- *PQRSD de autoridad: 22
- *Solicitudes de carácter general: 21
- *Solicitudes de congreso: 19
- *Solicitud de documentos: 16
- *Solicitud de comentarios: 8
- *Sugerencia: 7
- *Consulta relacionada con funciones: 2
- *Queja: 1

* Del total de peticiones recibidas el 0,02% (9) se trasladaron por competencia a otras entidades.
 * Todas las peticiones se resolvieron de fondo y se enviaron por medio del canal institucional de atencionalsusuario@urf.gov.co.

Uso de canal mensual



Analisis

Uso canales vigencia 2025: 530 comunicaciones

- Correo: 416 comunicaciones 78%
- Físico: 68 comunicaciones 13%
- Formulario: 5 comunicaciones 1%
- Telefónico: 7 comunicaciones 2%
- WhatsApp: 34 comunicación 6%

Solicitudes de información

* En total se recibieron 133 solicitudes de información que equivalen al 45% del total de PQRSD recibidas durante la vigencia 2025.

* 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.

Vigencia 2025

Oportunidad mensual por subdirección



- Análisis**
- * La Subdirección de Regulación Prudencial cuenta con una oportunidad acumulada del 98%.
 - * 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 99%.

Monitoreo canales de denuncia

Atención presencial

Canal	Descripción	Numero de 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

Canal	Descripción	Numero de denuncias recibidas
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	Numero de denuncias recibidas
Telefono 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) 3811 700 Fax (+57 1) 3812183 - ext. 3530 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua.	0

Atención telefónica

Canal	Descripción	Numero de denuncias recibidas
Página web	Formularios web	0

Canal	Descripción	Numero de denuncias recibidas
Correo electrónico	sovtransparente@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

Canal	Descripción	Numero de denuncias recibidas
WhatsApp	3174370907	0

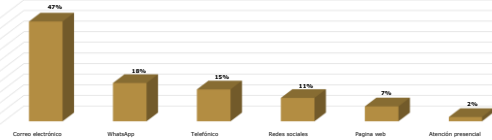
* Durante el trimestre no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.

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 PQRSO, buscando ofrecer un servicio ágil basado en principios de transparencia, economía, celeridad, respeto, oportunidad, inclusión y lenguaje claro. En este contexto, se envió una encuesta de satisfacción para las PQRSO contestadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Como resultado, se obtuvieron 54 respuestas, que son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.

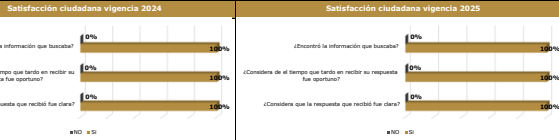
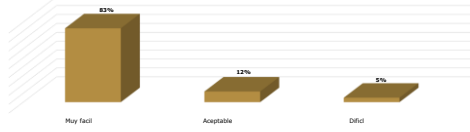
Encuestas

Canales de comunicación preferidos vigencia 2025



Vigencia 2025

Calificación acceso a canales de la URF vigencia 2025



Análisis de satisfacción ciudadana

- El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos. En la vigencia 2025, el 47% de ellos optó por este medio, el 18% de los ciudadanos optó por el canal de WhatsApp, 15% por el canal telefónico, el 11% por las redes sociales, 7% optó por la página web y el 2% por la atención presencial.
- La mayor parte de los encuestados (83%) considera que es muy fácil acceder a los canales de atención de la URF, el (12%) considera que el acceso a los canales de atención es aceptable, y el (5%) 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, 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 PQRSO.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

- Notificación de alertas preventivas a los responsables de dar respuesta a las PQRSO, 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 Subdirección 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 para mejorar el control de las comunicaciones y la eficiencia en su seguimiento.
- Capacitación de todos los servidores en torno a gestión adecuada de PQRSO

RECOMENDACIONES

- Para que se mantenga la oportunidad en la respuesta es necesario continuar con los controles establecidos:
- Informes semanales del estado de las PQRSO
 - 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 prever 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 PQRSO:
- 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.