

Periodo enero - marzo

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 primer trimestre de 2026, 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 primer trimestre de la vigencia 2026.

Objetivos específicos:

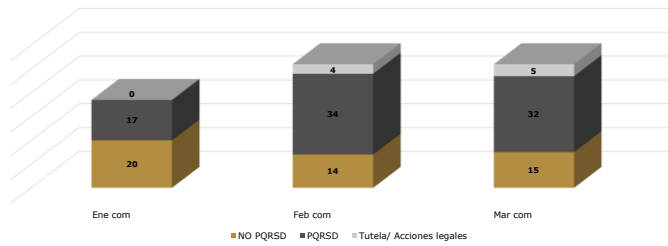
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente.
3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.

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



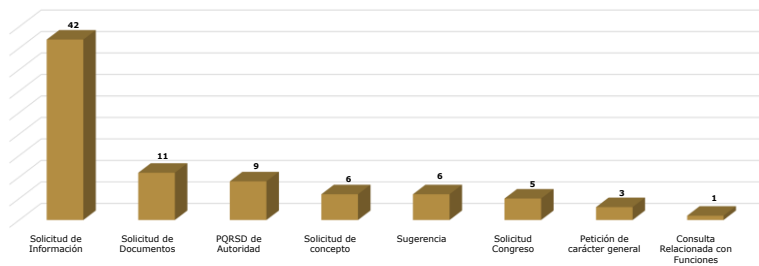
Comunicaciones recibidas primer trimestre



Analisis

141 comunicaciones:
PQRSD: 83 comunicaciones 59%
No PQRSD: 49 comunicaciones 35%
Tutela: 9 comunicaciones 6%

Tipo de PQRSD primer trimestre



Periodo enero - marzo

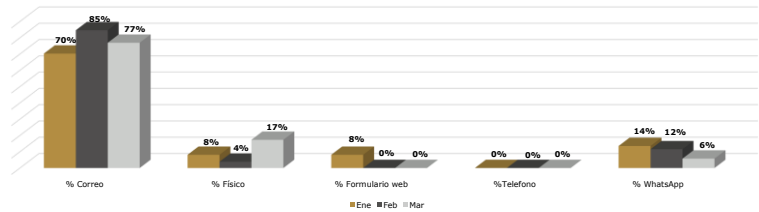
Analisis

Durante el primer trimestre se recibieron un total de 83 PQRSD distribuidas así:

- *Solicitudes de información: 42
- *Solicitudes de documentos: 11
- *PQRSD de autoridad: 9
- *Solicitud de concepto: 6
- *Sugerencia: 6
- *Solicitud congreso: 5
- *Petición de caracter general: 3
- *Consulta relacionada con funciones: 1

* Del total de peticiones recibidas el 0,06% (9) 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.

Uso de canal mensual



Analisis

Uso canales primer trimestre: 141 comunicaciones

- Correo: 110 comunicaciones 78%
- Físico: 14 comunicaciones 10%
- Formulario: 3 comunicaciones 2%
- Teléfono: 0 comunicaciones 0%
- WhatsApp: 14 comunicación 10%

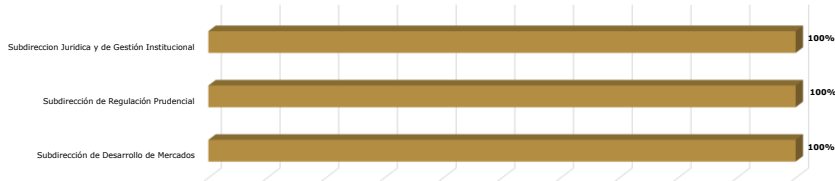
Solicitudes de información

* En total se recibieron 42 solicitudes de información que equivalen al 51% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre.

* En promedio las solicitudes de información se contestan en 7 días, es decir 3 días antes del plazo establecido en la normatividad vigente que son 10 días.


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

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 100%.
- * La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional tienen una oportunidad acumulada del 100%.

 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

Periodo enero - marzo

Monitoreo de canales de atención

Atención presencial	
Canal	Descripción
Ventanilla atención presencial para radicación de correspondencia	Carrera 8 No. 6 c - 38. Edificio San Agustín, 1 piso, Bogotá, Colombia. Lunes a viernes
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
Atención telefónica	
Canal	Descripción
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.
Atención telefónica	
Canal	Descripción
Página web	Formularios web
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
WhatsApp	3174370907

*** Durante la trimesstre no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.**

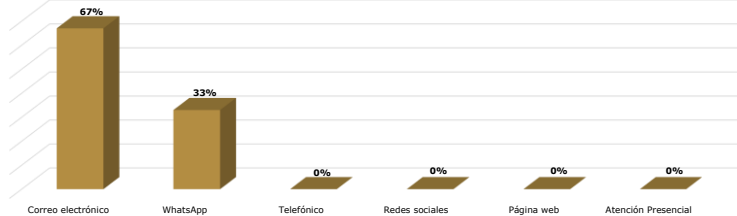
Satisfacción Ciudadana

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 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 31 de marzo de 2026. Como resultado, se obtuvieron 15 respuestas, que son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.

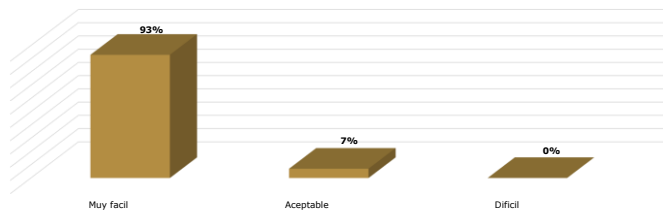
Encuestas

Canales de comunicación preferidos primer trimestre

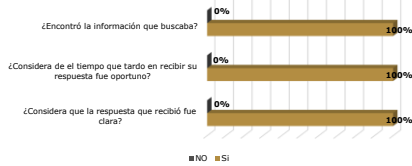


Periodo enero - marzo

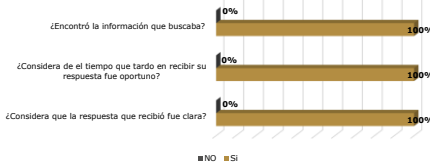
Calificación acceso a canales de la URF primer trimestre



Satisfacción ciudadana periodo enero a marzo 2025



Satisfacción ciudadana periodo enero a marzo 2026



Análisis de satisfacción ciudadana

- * **El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos.** En el primer trimestre, el 67% de ellos optó por este medio, el 33% de los ciudadanos opto por el canal de WhatsApp y el 0% por las redes sociales, pagina web y atención presencial.
- * **La mayor parte de los encuestados (93%) considera que es muy fácil acceder a los canales de atención de la URF,** y el (7%) considera que el acceso a los canales de atención es aceptable.
- * **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.
- * Cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta por parte de las tres subdirecciones.
- * Claridad y oportunidad en las respuestas, reflejada en los niveles de satisfacción ciudadana.

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.
- * Articulación entre subdirecciones para garantizar respuestas completas y oportunas.
- * Fortalecimiento en el uso de canales digitales como el correo electrónico y WhatsApp para la atención al ciudadano.
- * Desarrollo de espacios de capacitación individual dirigidos a los servidores, enfocados en el fortalecimiento de competencias según sus necesidades específicas.

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
 - * Realizar asignación de gestor máximo en 3 días hábiles, para asegurar tiempos de respuesta adecuados.
 - * Se recomienda Continuar con el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta, garantizando no solo el cumplimiento de los términos legales, sino también la calidad y claridad de las respuestas emitidas.
 - * Mantener el cumplimiento en los tiempos de respuesta, incorporando buenas prácticas que permitan gestionar de manera eficiente las solicitudes, especialmente aquellas de mayor complejidad.