

 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 abril - junio

1. Presentación	La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) presenta el Informe de Acceso a la Información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondiente al segundo trimestre de 2026, como parte de su compromiso con la transparencia, la mejora continua y el fortalecimiento de la relación con la ciudadanía. El informe presenta el comportamiento de las comunicaciones recibidas durante el periodo, la distribución de las PQRSD por tipo, las solicitudes de acceso a la información, el uso de los diferentes canales de atención y los tiempos de respuesta por subdirección. Asimismo, incluye los resultados de la evaluación del nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención y los servicios brindados por la entidad. Finalmente, se exponen las principales conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis realizado, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, fortalecer la gestión institucional y generar mayor valor público para la ciudadanía.
------------------------	--

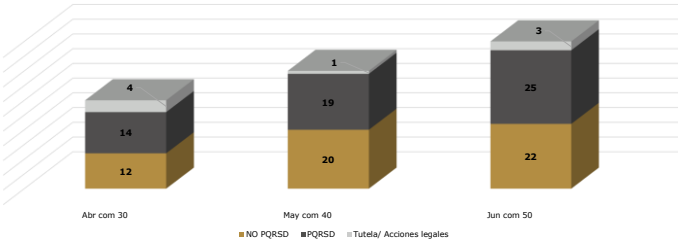
1.1 Objetivos	Objetivo general: Presentar a la ciudadanía y grupos de valor los resultados de desempeño institucional de la URF en el trámite de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) durante el segundo trimestre de la vigencia 2026, mediante un análisis cualitativo y cuantitativo, para fortalecer el servicio al ciudadano en la Entidad. Objetivos específicos: 1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales. 2. Analizar la satisfacción del servicio. 3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.
----------------------	--

Términos 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

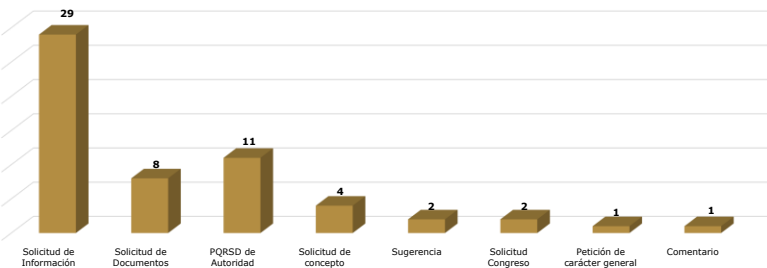
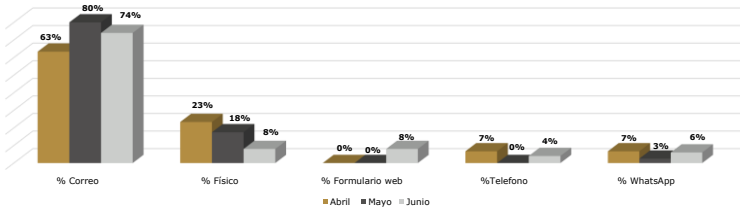


Comunicaciones recibidas segundo trimestre



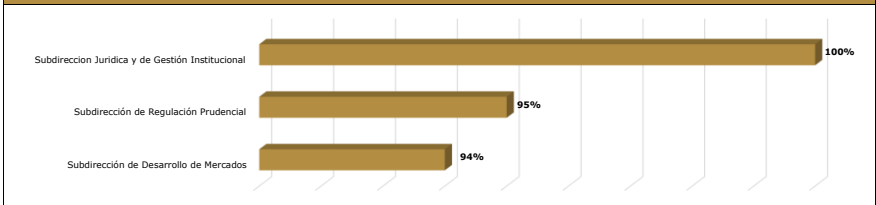
Analisis	120 comunicaciones: PQRSD: 58 comunicaciones 48% No PQRSD: 54 comunicaciones 45% Tutela: 8 comunicaciones 7% (Todas se trasladaron por competencia, dado que la URF no se encontraba accionada o vinculada)
-----------------	---

 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 abril - junio																									
Tipo de PQRSD segundo trimestre																									
 <table><thead><tr><th>Tipo de PQRSD</th><th>Cantidad</th></tr></thead><tbody><tr><td>Solicitud de Información</td><td>29</td></tr><tr><td>Solicitud de Documentos</td><td>8</td></tr><tr><td>PQRSO de Autoridad</td><td>11</td></tr><tr><td>Solicitud de concepto</td><td>4</td></tr><tr><td>Sugerencia</td><td>2</td></tr><tr><td>Solicitud Congreso</td><td>2</td></tr><tr><td>Petición de carácter general</td><td>1</td></tr><tr><td>Comentario</td><td>1</td></tr></tbody></table>		Tipo de PQRSD	Cantidad	Solicitud de Información	29	Solicitud de Documentos	8	PQRSO de Autoridad	11	Solicitud de concepto	4	Sugerencia	2	Solicitud Congreso	2	Petición de carácter general	1	Comentario	1						
Tipo de PQRSD	Cantidad																								
Solicitud de Información	29																								
Solicitud de Documentos	8																								
PQRSO de Autoridad	11																								
Solicitud de concepto	4																								
Sugerencia	2																								
Solicitud Congreso	2																								
Petición de carácter general	1																								
Comentario	1																								
Analisis	Durante el segundo trimestre se recibieron un total de 58 PQRSO distribuidas así: *Solicitudes de información: 29 *Solicitudes de documentos: 8 *PQRSO de autoridad: 11 *Solicitud de concepto: 4 *Sugerencia: 2 *Solicitud congreso: 2 *Petición de carácter general: 1 *Comentario: 1 * Del total de peticiones recibidas el 0,08% (10) 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																									
 <table><thead><tr><th>Canal</th><th>Abril</th><th>Mayo</th><th>Junio</th></tr></thead><tbody><tr><td>% Correo</td><td>63%</td><td>80%</td><td>74%</td></tr><tr><td>% Físico</td><td>23%</td><td>18%</td><td>8%</td></tr><tr><td>% Formulario web</td><td>0%</td><td>0%</td><td>8%</td></tr><tr><td>%Teléfono</td><td>7%</td><td>0%</td><td>4%</td></tr><tr><td>% WhatsApp</td><td>7%</td><td>3%</td><td>6%</td></tr></tbody></table>		Canal	Abril	Mayo	Junio	% Correo	63%	80%	74%	% Físico	23%	18%	8%	% Formulario web	0%	0%	8%	%Teléfono	7%	0%	4%	% WhatsApp	7%	3%	6%
Canal	Abril	Mayo	Junio																						
% Correo	63%	80%	74%																						
% Físico	23%	18%	8%																						
% Formulario web	0%	0%	8%																						
%Teléfono	7%	0%	4%																						
% WhatsApp	7%	3%	6%																						
Analisis	Uso canales segundo trimestre: 120 comunicaciones - Correo: 88 comunicaciones 74% - Físico: 18 comunicaciones 15% - Formulario: 4 comunicaciones 3% - Teléfono: 4 comunicaciones 3% - WhatsApp: 6 comunicación 5%																								
Solicitudes de información																									
* En total se recibieron 29 solicitudes de información que equivalen al 50% del total de PQRSO 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. * 3 solicitudes de documentos fueron negadas por la URF de manera justificada, dado que se trataban de información reservada.																									

Período abril - junio

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 94%.
- * La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional tienen una oportunidad acumulada del 100%.

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 trimestre no se recibieron denuncias por presuntos actos de corrupción.

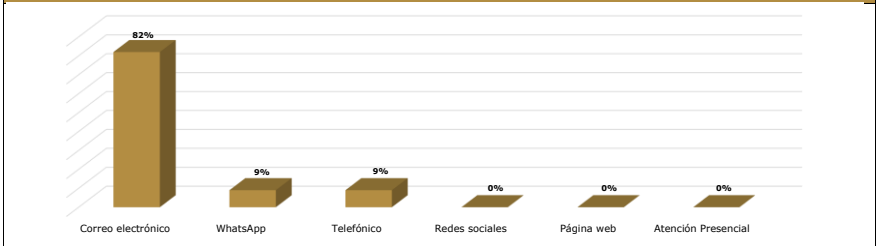
Satisfacción Ciudadana

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.

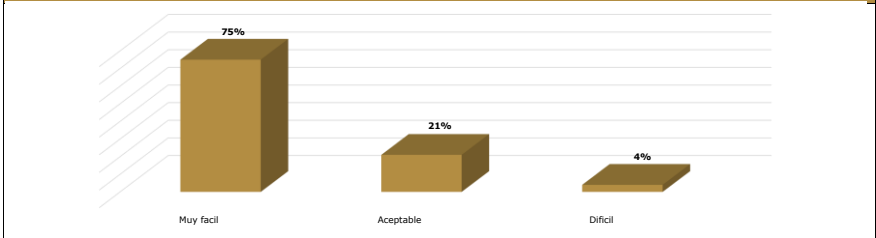
En este contexto, se envió una encuesta de satisfacción para las PQRS contestadas entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026. Como resultado, se obtuvieron 11 respuestas, que son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.

Encuestas

Canales de comunicación preferidos segundo trimestre

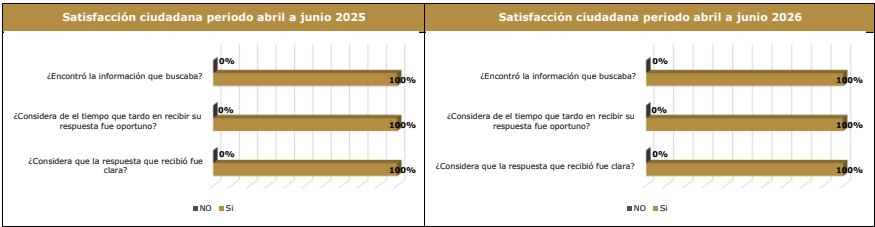


Calificación acceso a canales de la URF segundo trimestre



 URF 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 abril - junio



Analisis de satisfacción ciudadana

- * **El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos.** En el segundo trimestre, el 82% de ellos optó por este medio, el 9% 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 (75%) considera que es muy fácil acceder a los canales de atención de la URF,** el (21%) considera que el acceso a los canales de atención es aceptable, y el (4%) concidera que es difícil.
- * **El 100% de los encuestados consideraron que la respuesta es clara y oportuna.**

5. Fortalezas, acciones de mejora y recomendaciones

FORTALEZAS

- * Se implemento un aplicativo para llevar trazabilidad de las comunicaciones recibidas por la unidad, mejorando la organización y la comprensión de la información.
- * La alta Dirección y los líderes de los procesos han atendido con calidad los requerimientos de los grupos de valor y la ciudadanía en general.
- * La ciudadanía manifestó que las respuestas recibida fueron claras y oportunas.

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.
- * Reporte 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 asegurar respuestas completas y oportunas.
- * Piezas de sensibilización sobreservicio 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
- Además, se recomienda:
1. Fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta, mediante revisiones periódicas de las solicitudes en trámite y la implementación de alertas preventivas para evitar vencimientos de los términos legales.
 2. Promover la calidad de las respuestas, asegurando que sean claras, completas, oportunas y redactadas en lenguaje claro, de manera que resuelvan de fondo las solicitudes de la ciudadanía.
 3. Continuar fortaleciendo las competencias de los servidores públicos en atención al ciudadano, gestión de PQRSD, lenguaje claro y normatividad aplicable, mediante jornadas de capacitación y actualización.
 4. Analizar periódicamente las causas recurrentes de las peticiones, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos.
 5. Fomentar el uso de los canales digitales de atención, mediante estrategias de divulgación que faciliten el acceso de los ciudadanos a los servicios y trámites de la entidad.
 6. Fortalecer la articulación entre las dependencias, promoviendo una coordinación eficiente en la gestión de las peticiones que requieran la participación de varias áreas.
 7. Implementar acciones de mejora derivadas de la satisfacción ciudadana, utilizando los resultados de las encuestas para identificar aspectos susceptibles de fortalecimiento en la atención y en la prestación del servicio.
 8. Consolidar una cultura de mejora continua, promoviendo el análisis periódico de los resultados del proceso de atención al ciudadano y la formulación de planes de acción orientados a incrementar la eficiencia, la transparencia y la confianza de la ciudadanía.