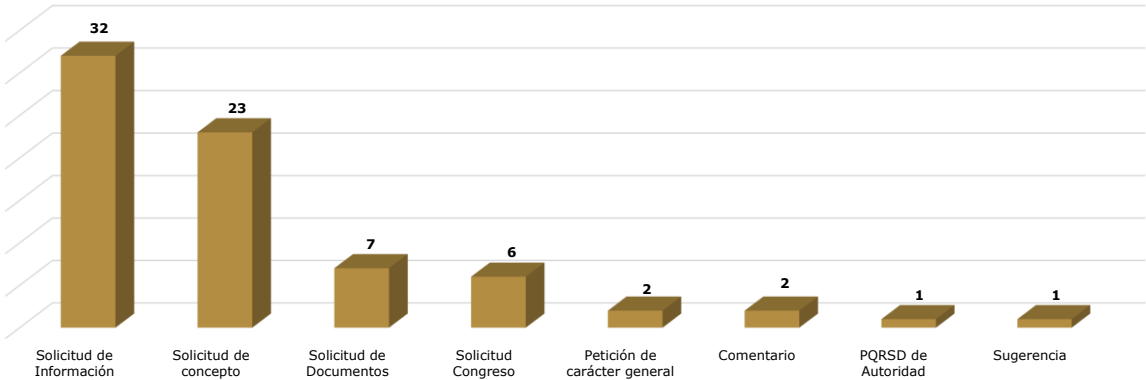


Período julio - septiembre

Tipo de PQRSD tercer trimestre



Analisis

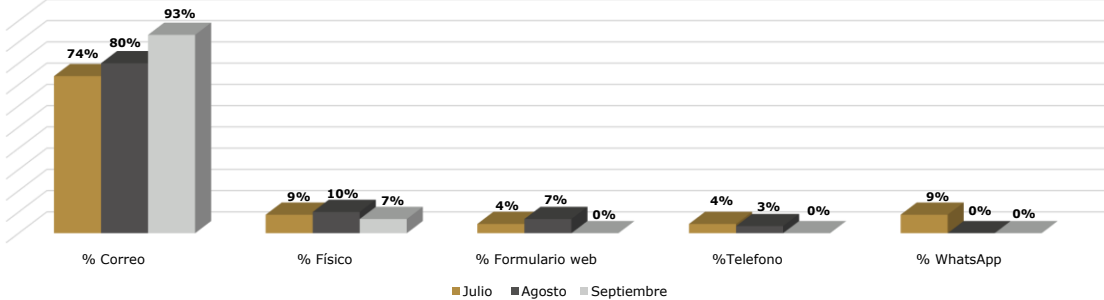
Durante el tercer trimestre se recibieron un total de 75 PQRSD distribuidas así:

- *Solicitudes de información: 33
- *Solicitud de concepto: 23
- *Solicitud de documentos: 7
- *Solicitud congreso: 6
- *Petición de carácter general: 2
- *Comentario: 2
- *PQRSd de autoridad: 1
- *Sugerencia: 1

* Del total de peticiones recibidas el 0,1% (15) 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 segundo trimestre: 121 comunicaciones

- Correo: 100 comunicaciones 84%
- Físico: 10 comunicaciones 8%
- Formulario: 4 comunicaciones 3%
- Teléfono: 3 comunicaciones 2%
- WhatsApp: 4 comunicación 3%

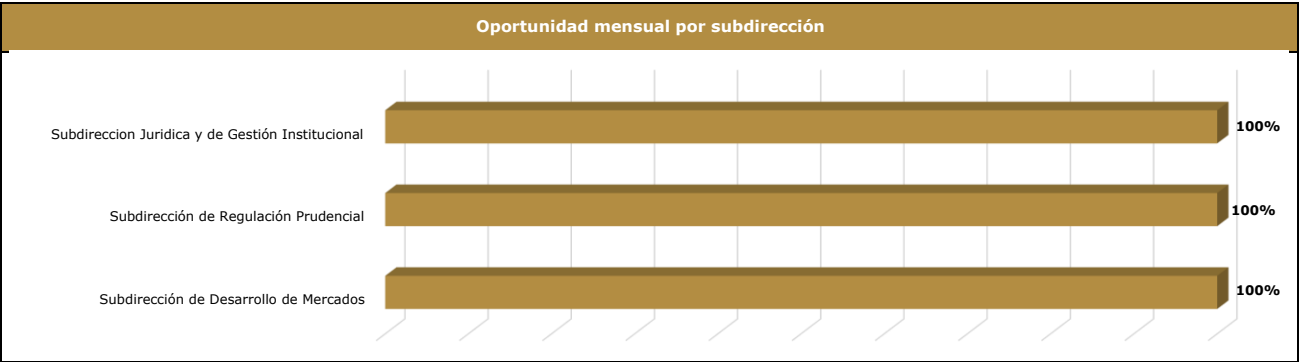
Solicitudes de información

* En total se recibieron 32 solicitudes de información que equivalen al 43% del total de PQRSD recibidas durante el tercer 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.

 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 julio - septiembre



- 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%.

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 el trimestre no se recibieron denuncias por presuntos actos de corrupción.

Satisfacción Ciudadana

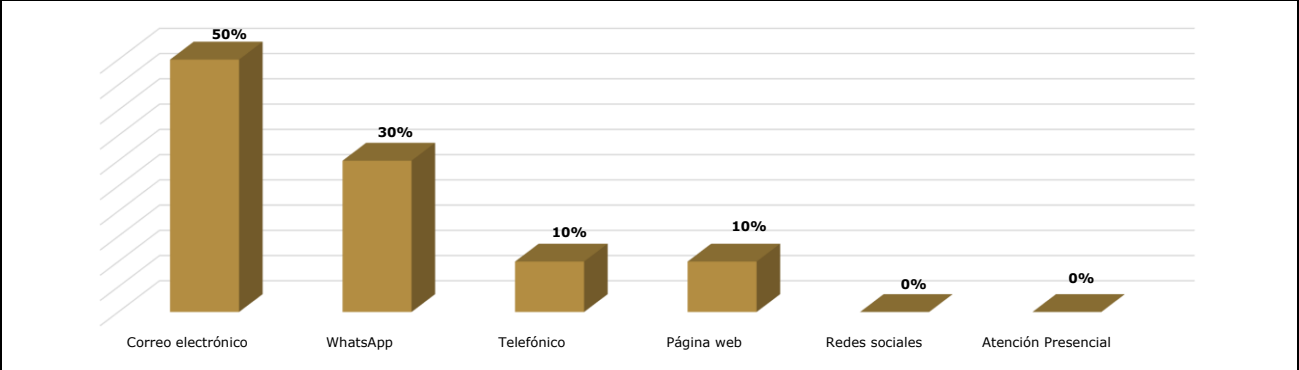
La URF se esfuerza por mejorar su relación con sus grupos de valor, partes interesadas y la ciudadanía en general. Para ello, evalúa la satisfacción de las respuestas a PQRS, buscando ofrecer un servicio óptimo basado en principios de transparencia, economía, celeridad, respeto, oportunidad, inclusión y lenguaje claro.

En este contexto, se envió una encuesta de satisfacción para las PQRS contestadas entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026. Como resultado, se obtuvieron 10 respuestas, que son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.

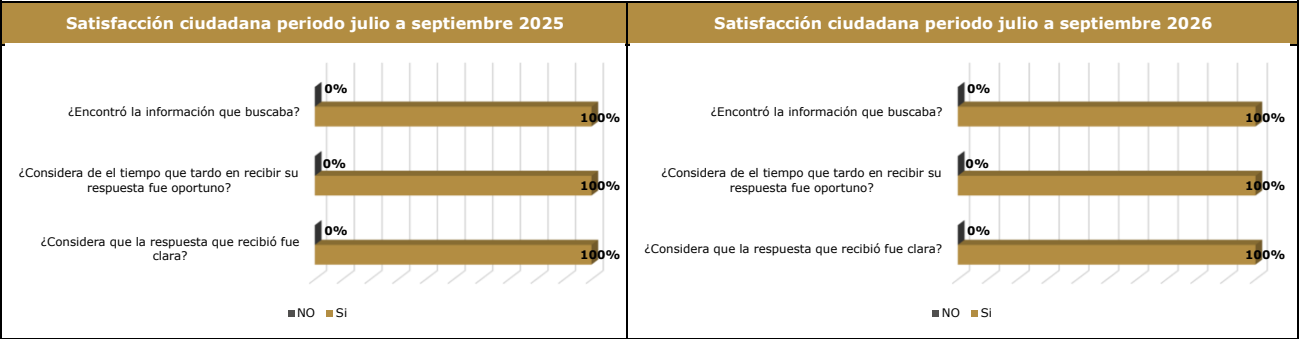
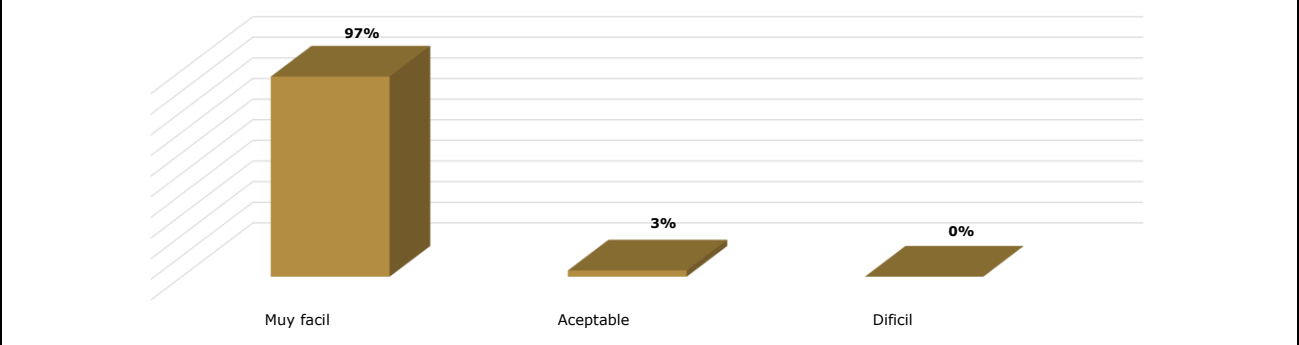
Período julio - septiembre

Encuestas

Canales de comunicación preferidos tercer trimestre



Calificación acceso a canales de la URF tercer trimestre



Analisis de satisfacción ciudadana

* **El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos.** En el segundo trimestre, el 50% de ellos optó por este medio, el 30% de los ciudadanos opto por el canal de WhatsApp, el 10% opto por el canal telefonico y la pagina web respectivamente, y el 0% por las redes sociales y atención prencial.

* **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, y el (0%) concidera que es difícil.

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

 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 julio - septiembre

5. Fortalezas, acciones de mejora y recomendaciones

FORTALEZAS

* Durante el trimestre se mantuvo un cumplimiento del 100 % en la oportunidad de respuesta de las PQRSD gestionadas por las tres subdirecciones.

* La generación de reportes semanales y el acompañamiento a las subdirecciones permitieron fortalecer el control sobre las PQRSD y apoyar la gestión oportuna de las respuestas.

* De acuerdo con las encuestas realizadas durante el trimestre, el 100 % de los participantes manifestó que las respuestas recibidas fueron claras y oportunas, evidenciando una percepción favorable frente a la atención de las solicitudes.

* La URF mantiene disponibles diferentes canales para facilitar la radicación y atención de las solicitudes de la ciudadanía y grupos de valor, incluyendo correo electrónico, página web, atención presencial, teléfono y WhatsApp.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

* Se mantuvo la emisión de alertas y recordatorios preventivos a los responsables de las solicitudes próximas a vencer, contribuyendo al cumplimiento de los términos legales.

* Se promovió la articulación entre las subdirecciones para facilitar la atención de solicitudes que requieren la participación de diferentes áreas y asegurar respuestas integrales.

* Se desarrollaron acciones de sensibilización y capacitación relacionadas con atención a la ciudadanía, gestión de PQRSD y elaboración de respuestas claras y oportunas.

* Se continuó con el monitoreo de la percepción ciudadana, utilizando los resultados de las encuestas como insumo para identificar oportunidades de mejora.

RECOMENDACIONES

Para que se mantenga la oportunidad en la respuesta es necesario continuar y fortalecer con los controles establecidos:

- * Informes semanales del estado de las PQRSD
- * Servidor enlace con las subdirecciones
- * Recordatorios de vencimiento
- * Fortalecimiento de la herramienta de trazabilidad de las comunicaciones

Además, se recomienda:

1. Continuar fortaleciendo la herramienta de trazabilidad, incorporando los ajustes que permitan mejorar el seguimiento, consulta y actualización de las comunicaciones.
2. Fortalecer el uso del lenguaje claro en las respuestas, procurando que la información sea comprensible, completa y responda de manera directa a las solicitudes de la ciudadanía y grupos de valor.
3. Continuar con las acciones de capacitación y sensibilización dirigidas a los servidores que intervienen en la gestión de PQRSD, especialmente en oportunidad, calidad de las respuestas y atención a la ciudadanía.
4. Fortalecer el seguimiento a la satisfacción ciudadana, procurando incrementar la participación en las encuestas y utilizar sus resultados para orientar acciones de mejora.
5. Continuar fortaleciendo los canales de atención para asegurar los derechos de las personas.