





Encuesta de percepción ciudadana URF 2024



Ficha técnica



Objetivo

Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que han presentado una PQRSD ante la Entidad, evaluando la calidad, eficiencia y efectividad de las respuestas brindadas, con el fin de optimizar la gestión de las PQRSD, garantizar la transparencia y fortalecer la confianza de los usuarios.



Población

Todos aquellos ciudadanos que han presentado una PQRSD y que han recibido una respuesta o resolución, lo que les permite opinar sobre la calidad del servicio y la efectividad en la atención y solución de su solicitud.



Tipo de muestra

Ciudadanos que ya han presentado una PQRSD y recibido una respuesta.



Tiempo de realización

Se enviará con todas las respuestas a las PQRSD



Técnica de recolección

Encuesta en línea en la cual se envía un enlace a los usuarios que han presentado una PQRSD y recibido una respuesta, invitándolos a completar la encuesta a través de un formulario en línea.



Tamaño de la muestra

Se tomará el 30% de las respuestas de la encuesta

Glosario

ACADEMIA

Conjunto de disciplinas académicas con temáticas afines.

AGREMIACIONES

Se refiere a los sindicatos o asociaciones de trabajadores, cuya función es proteger los derechos e intereses de los trabajadores en relación con los empleadores y los gobiernos.

CANAL DE COMUNICACIÓN

Medio físico o virtual a través del cual se transmite información de un emisor a un receptor.

CONSUMIDOR FINANCIERO

Todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas (entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia).

DENUNCIA

Declaración ante una autoridad para dar aviso de un acto ilícito o irregular.

ESTABLECIMIENTO DE CRÉDITO

Instituciones financieras cuya función principal consista en captar en moneda legal recursos del público en depósitos a la vista (cuentas de ahorro, corriente) o a término (CDT y CDAT'S), para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito

MERCADO DE CAPITALES

Es aquel al que acuden los agentes del mercado tanto para financiarse a medio y largo plazo como para realizar inversiones.

PETICIÓN

Derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

QUEJA

Expresión de descontento, disgusto o inconformidad respecto a una situación, acción o comportamiento que se considera injusto, inapropiado o inadecuado.

RECLAMO

Es una petición, una queja o una denuncia que se hace con énfasis o insistencia.

REDES SOCIALES

Plataformas digitales formadas por comunidades de individuos con intereses, actividades o relaciones en común.

SECTOR COOPERATIVO

Se refiere a organizaciones empresariales autónomas, de propiedad conjunta y gestionadas democráticamente por las personas que las utilizan para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes.

SECTOR PÚBLICO

Es el conjunto de organismos e instituciones que son manejados directa o indirectamente por el Estado.

SUGERENCIA

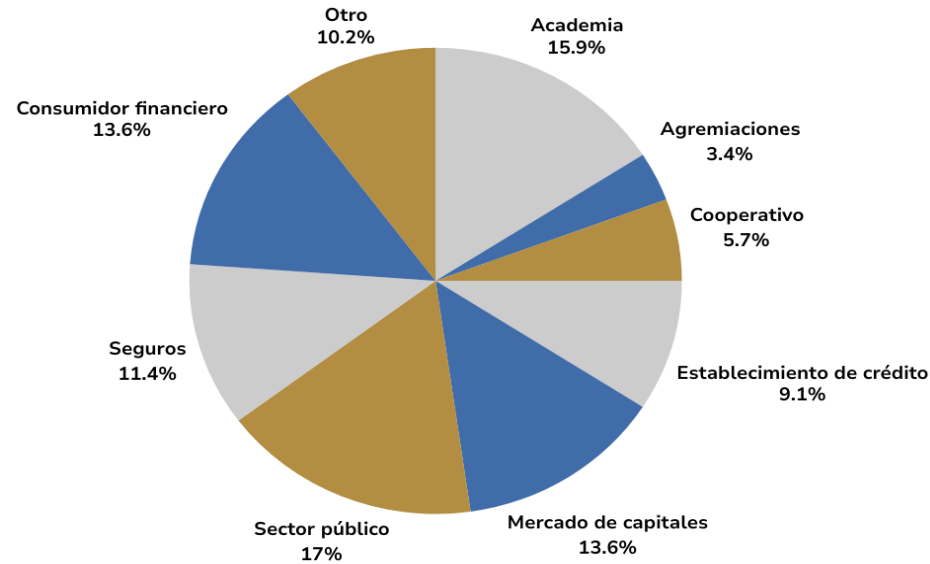
Es una propuesta oficializada para mejorar el servicio o la gestión de una entidad.



Resultados encuesta de percepción ciudadana



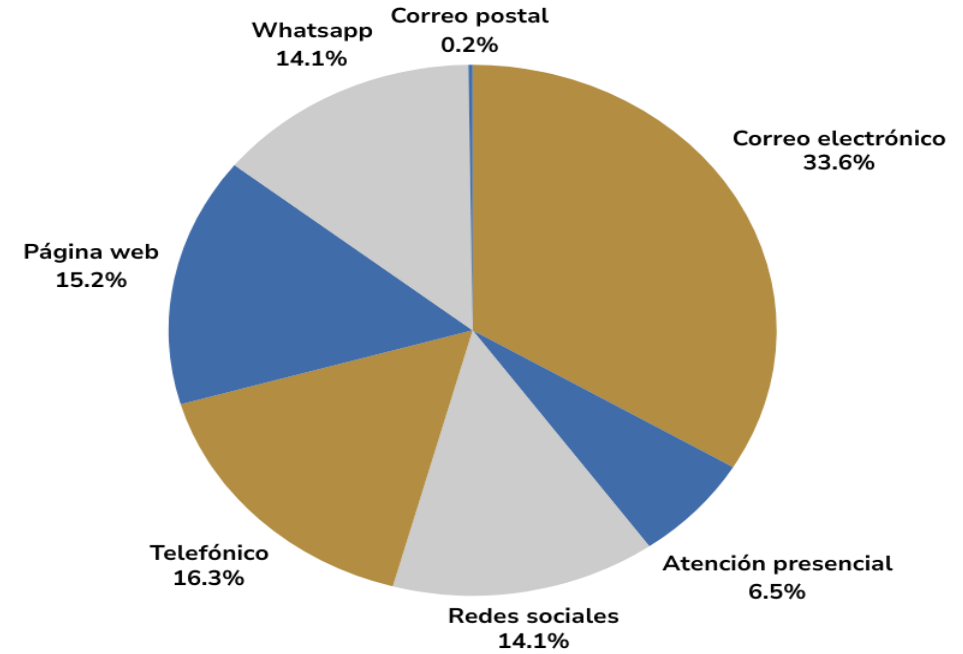
¿A qué sector pertenece?



- El sector público representa el grupo más grande en este gráfico con un 17%. Esto sugiere una fuerte conexión o interés del público encuestado con entidades públicas.
- Consumidor Financiero y el Mercado de Capitales: Ambos sectores, con un 13.6% cada uno, muestran una participación significativa. Esto podría reflejar un interés o una vinculación activa de los encuestados con productos y servicios financieros y el ámbito de inversión.
- La Academia también representa un porcentaje considerable, con un 15.9%. Esto indica una presencia notable de personas vinculadas a instituciones educativas y de investigación.
- Otros sectores con menor representación: El sector "Otro" (10.2%), el cooperativo (5.7%) y las agremiaciones (3.4%) tienen una representación menor en comparación con los grupos principales. Sin embargo, siguen siendo parte del panorama general.



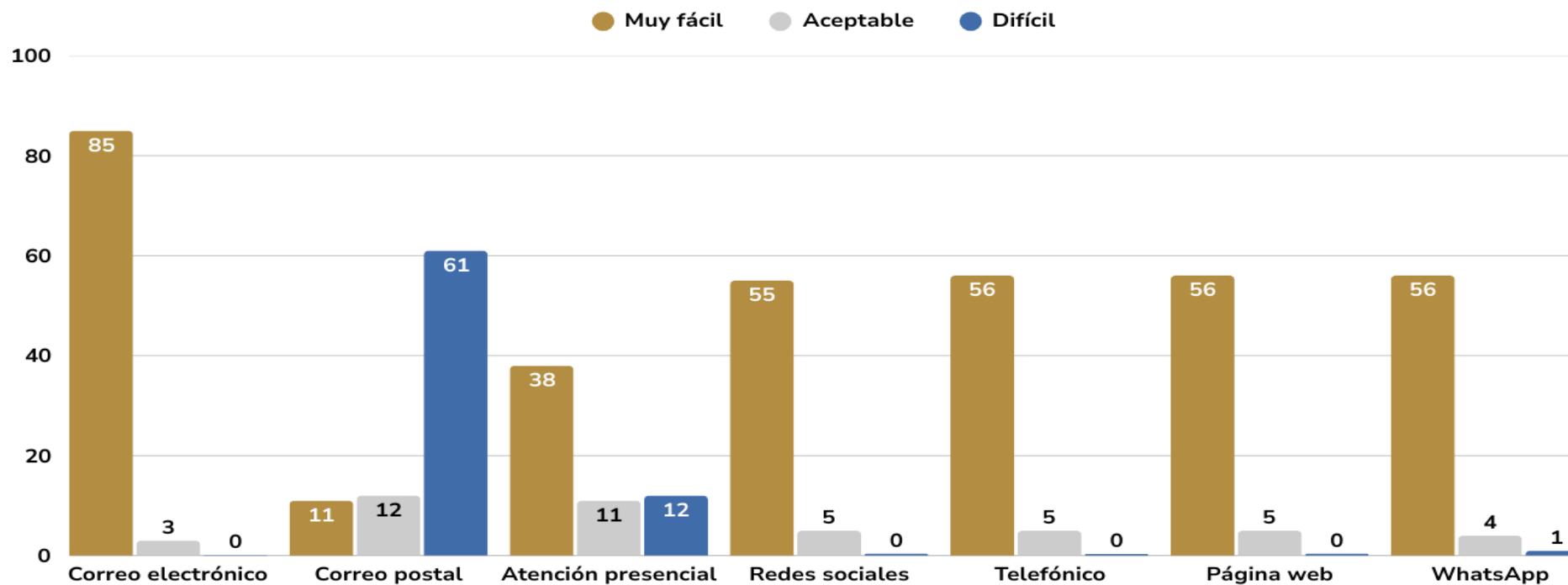
¿Qué canales de comunicación prefiere?



- El correo electrónico es el canal de comunicación preferido por la mayoría de la ciudadanía con un 33.6% posicionándose como un medio formal y confiable.
- Si sumamos las preferencias por correo electrónico (33.6%), página web (15.2%), WhatsApp (14.1%) y redes sociales (14.1%), vemos que aproximadamente el 77% de las preferencias se inclinan por canales digitales
- WhatsApp y redes sociales con un 14.1% cada uno, demuestran ser medios de comunicación relevantes y con una preferencia similar. Esto subraya la importancia de la mensajería instantánea y las plataformas sociales para interactuar con la ciudadanía.
- La página web como un canal de información clave con un 15.2%, la página web se posiciona como un canal importante para la comunicación, probablemente como fuente de información y para realizar trámites o consultas.



Califique el acceso a los canales de comunicación de la URF



Percepción ciudadana



01

¿Encontró la información que buscaba?

100 %

De los ciudadanos indicaron que encontraron la información que buscaban

02

¿Considera que el tiempo que tardó en recibir su respuesta fue oportuno?

100 %

De los ciudadanos consideran que el tiempo de respuesta es oportuno al recibir sus respuestas

03

¿Considera que la respuesta que recibió fue clara?

100 %

De los ciudadanos consideran que la respuesta recibida es clara

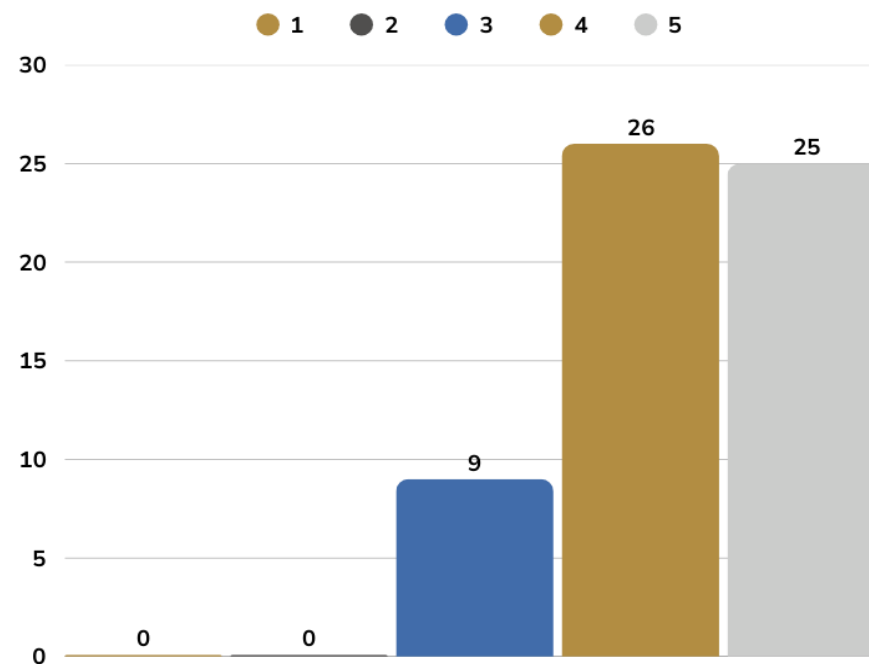


- La mayoría de las respuestas se concentran en las calificaciones más altas: 5 (muy satisfecho) con 25 respuestas y 4 (satisfecho) con 26 respuestas. Esto indica alta satisfacción general, la ciudadanía está bastante contenta con las respuestas recibidas.
- No hay respuestas con calificaciones de 1 (poco satisfecho) ni 2. Esto es una señal positiva, ya que indica que nadie se sintió realmente insatisfecho con la respuesta.
- Si sumamos las calificaciones de 4 y 5, obtenemos un total de 51 respuestas que indican satisfacción positiva. Esto representa una gran mayoría de los encuestados

04

¿Está satisfecho con su respuesta?

Por favor califique su satisfacción de 1 a 5, siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho



Conclusiones generales

- A lo largo de los gráficos, se observa una clara tendencia hacia la preferencia y la facilidad de acceso a los canales de comunicación digitales. El correo electrónico consistentemente se destaca como el canal preferido, seguido por la página web, WhatsApp y las redes sociales. Esto subraya la importancia crucial de una estrategia de comunicación digital robusta y bien gestionada.
- El gráfico de satisfacción revela que la mayoría de los usuarios están satisfechos o muy satisfechos con las respuestas recibidas. Esto sugiere que, en general, la comunicación está cumpliendo con las expectativas de la ciudadanía.
- Los gráficos sobre los sectores de pertenencia muestran una variedad de grupos interesados o vinculados, con una presencia notable del sector público, la academia, el consumidor financiero y el mercado de capitales. Esto implica la necesidad de adaptar la comunicación a las necesidades e intereses de estos diversos grupos.

