



Unidad de Proyección Normativa  
y Estudios de Regulación Financiera



# Encuesta de percepción ciudadana **URF 2024**

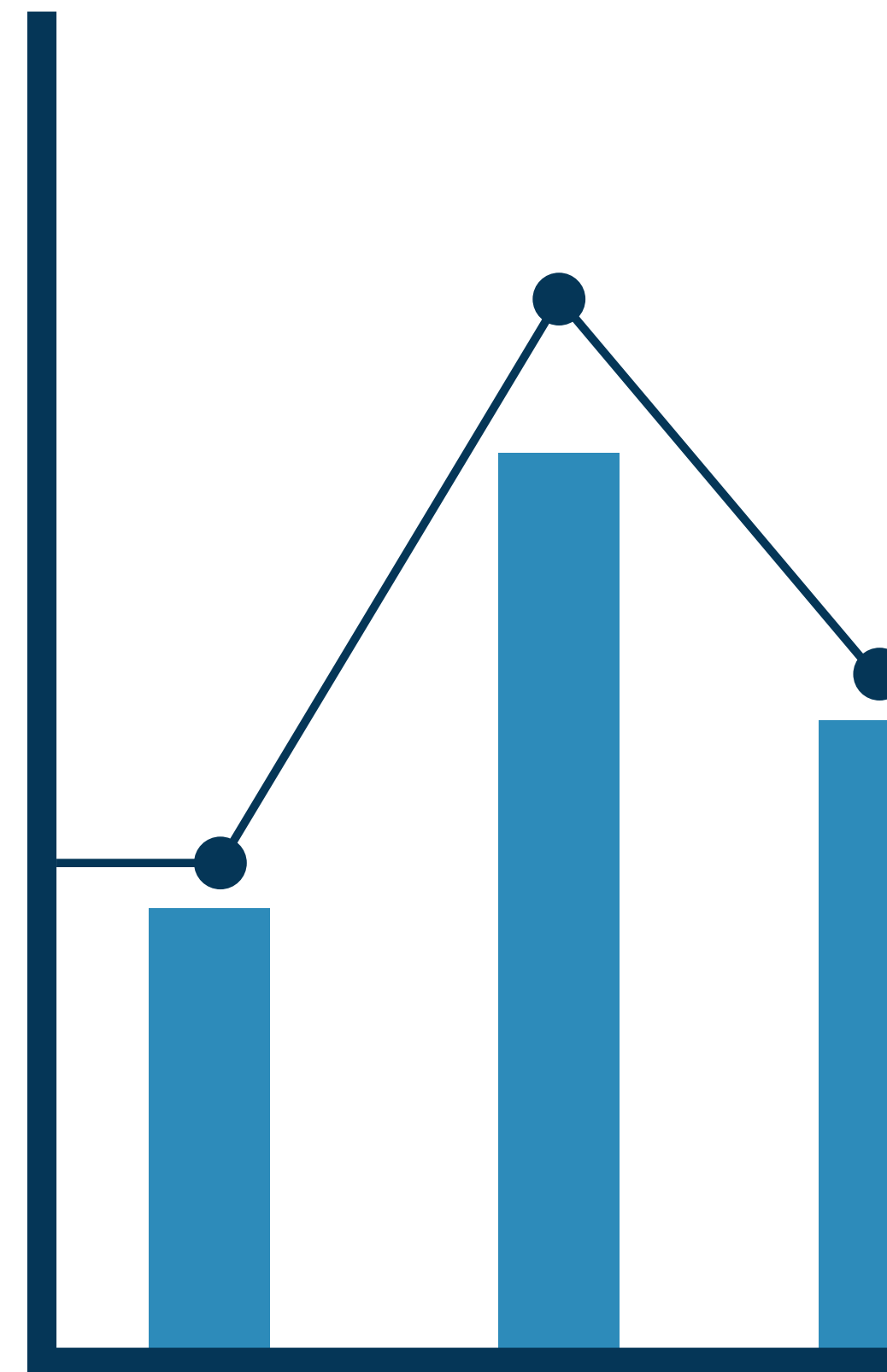
# Ficha técnica

## 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.





# Ficha técnica

## **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.

# Glosario

- **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.

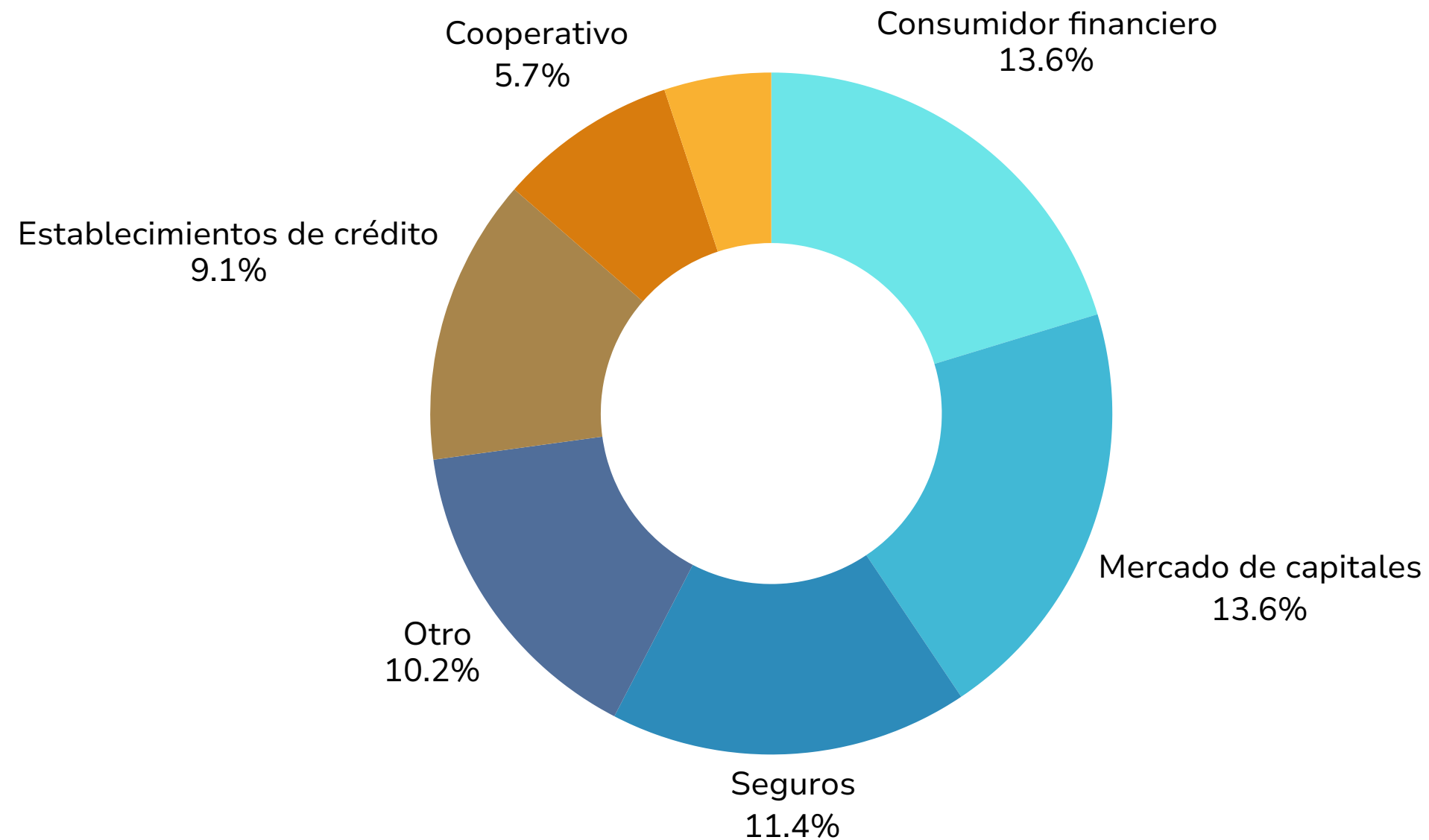




The background features a collage of business-related graphics. At the top left, there are two donut charts; the left one shows segments for 10%, 17%, and 13%, while the right one shows 13% and 14%. A large bar chart with 35 numbered bars is the central focus, with a y-axis ranging from 0 to 90. To the right, a portion of a spreadsheet is visible with numerical data. At the bottom, there is another donut chart with segments for 14%, 13%, and 18%, and a line graph with a pen resting on it. The overall color palette is light blue and white.

# Resultados encuesta de percepción ciudadana

# ¿A qué sector pertenece?

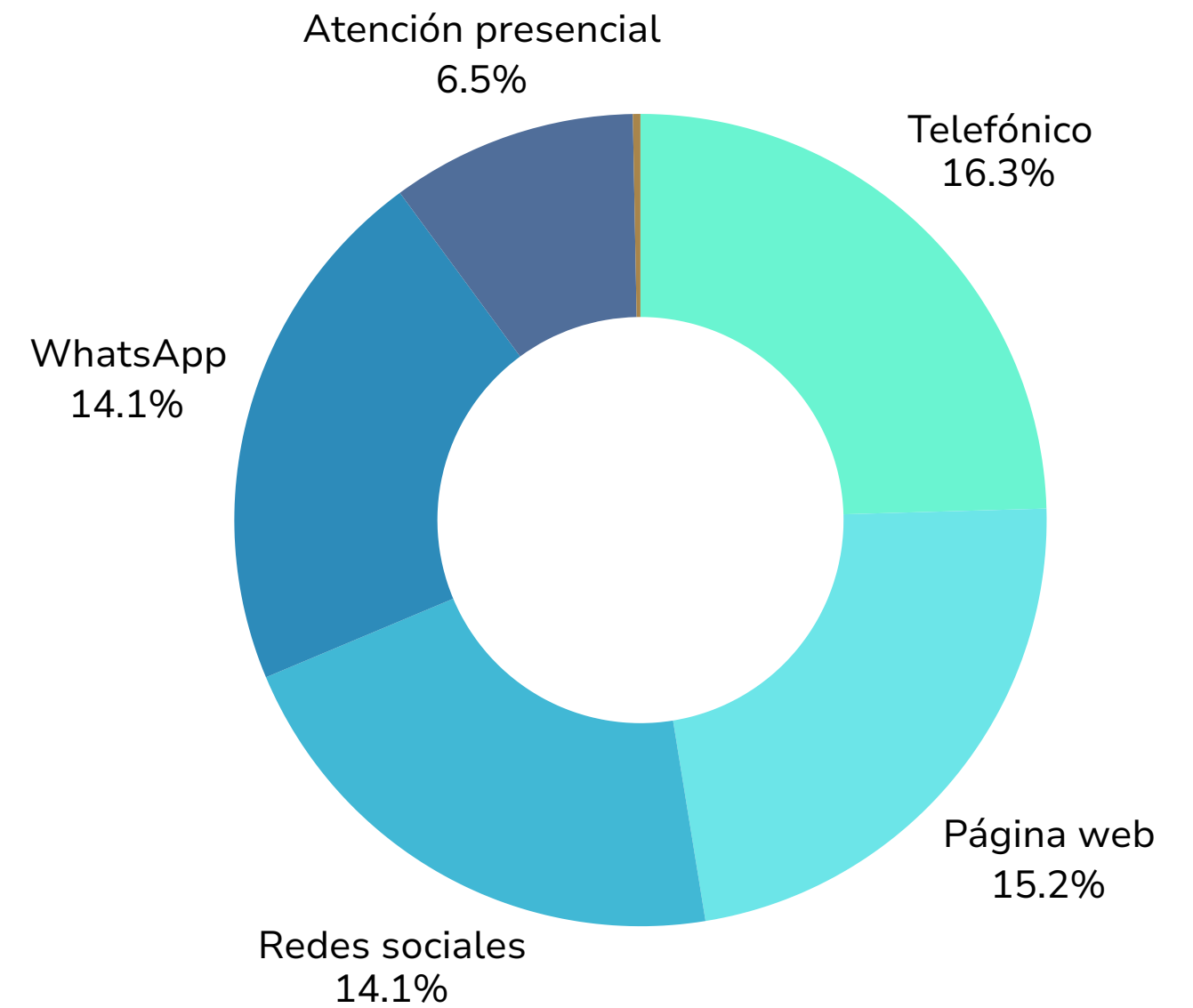


- El sector público representa el grupo más grande en este gráfico con un 17%. Esto sugiere una fuerte conexión o interés del público encuestado con entidades públicas.
- Consumidor Financiero y el Mercado de Capitales: Ambos sectores, con un 13.6% cada uno, muestran una participación significativa. 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.

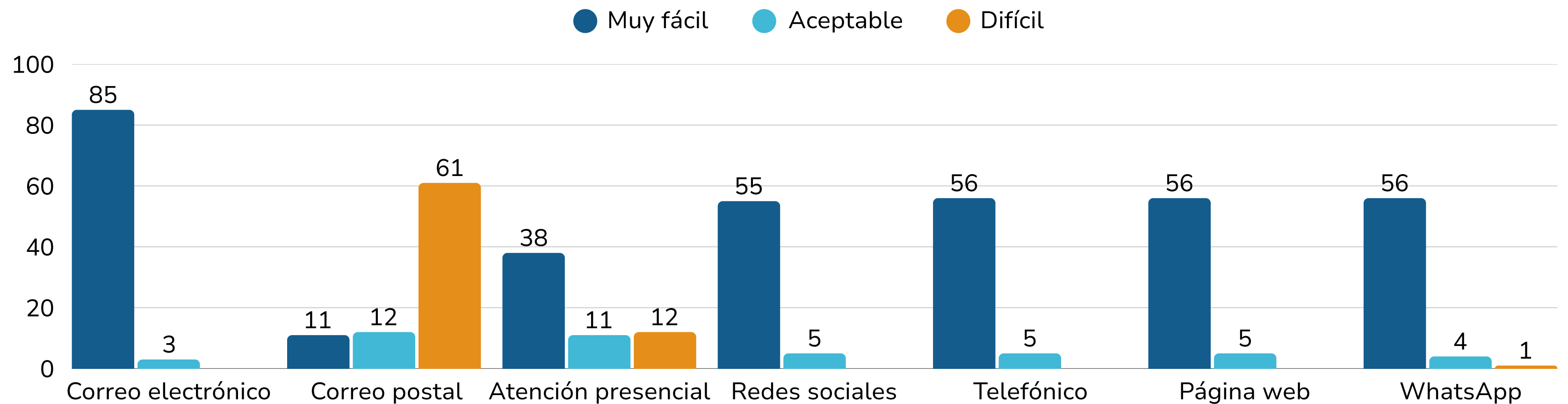


# ¿Qué canales de comunicación prefiere?

- 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

1. ¿Encontró la información que buscaba?



De los ciudadanos indicaron que encontraron la información que buscaban

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



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

3. ¿Considera que la respuesta que recibió fue clara?

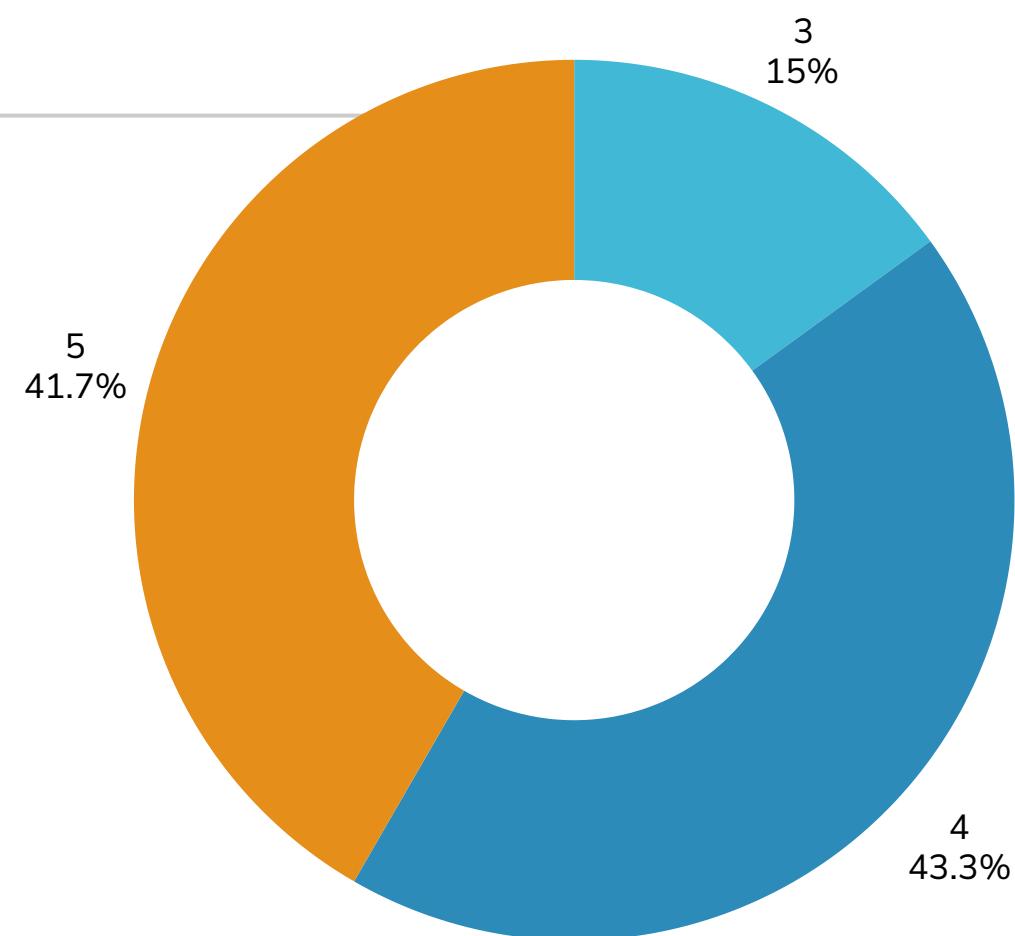


De los ciudadanos consideran que la respuesta recibida es clara

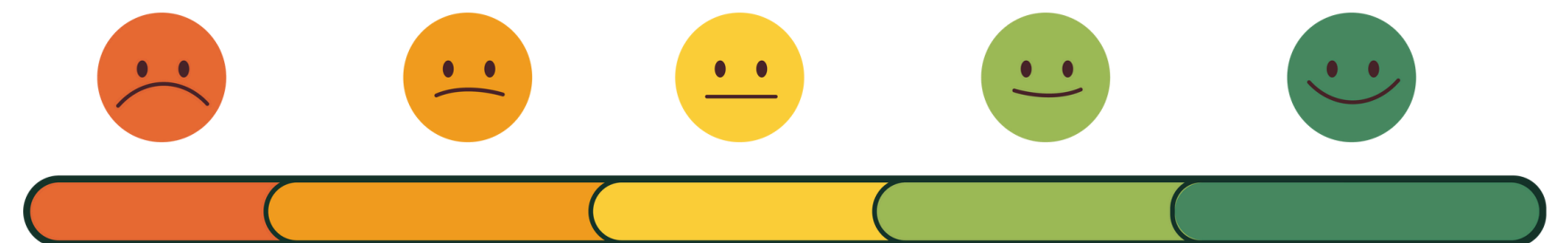
# Percepción ciudadana

## 4. ¿Está satisfecho con su respuesta?

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



- 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



# 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.



Síguenos como @URFCOLOMBIA



Unidad de Proyección Normativa  
y Estudios de Regulación Financiera



Escanea este código para  
ingresar a nuestra página web  
[www.urf.gov.co](http://www.urf.gov.co)