

 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera	<b>Informe trimestral sobre acceso a la información, quejas y reclamos</b>	<b>Código:</b>	RV-FT-018
		<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Fecha:</b>	20/03/2024

**Período octubre - diciembre**

**1. Presentación**

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) presenta el informe de atención al ciudadano correspondiente al cuarto trimestre de 2024, reafirmando su compromiso con la mejora continua en la relación institucional. 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. Así mismo, se evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos, lo que permite analizar la oportunidad y calidad de las respuestas ofrecidas. Las conclusiones y recomendaciones tienen como finalidad impulsar la mejora continua y generar valor público. Además, se destacan las acciones implementadas en 2024 para optimizar la calidad y el tiempo de respuesta.

**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 cuarto trimestre de la vigencia 2024.

**Objetivos específicos:**

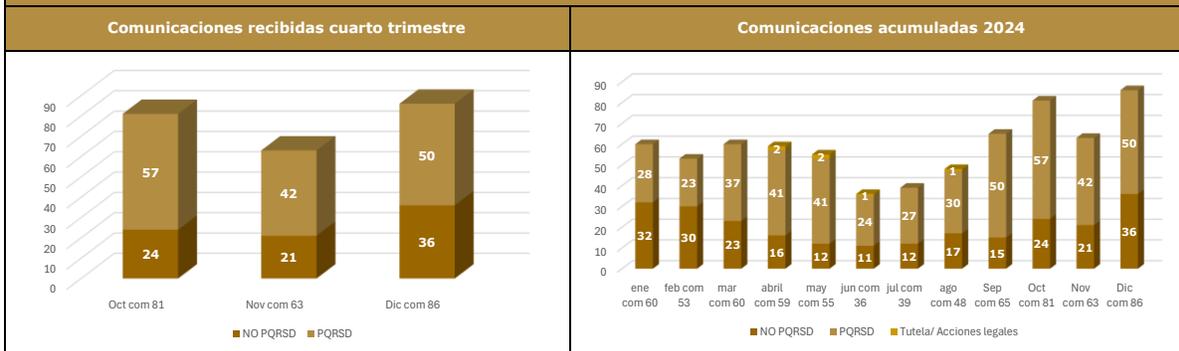
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente.
3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.

**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



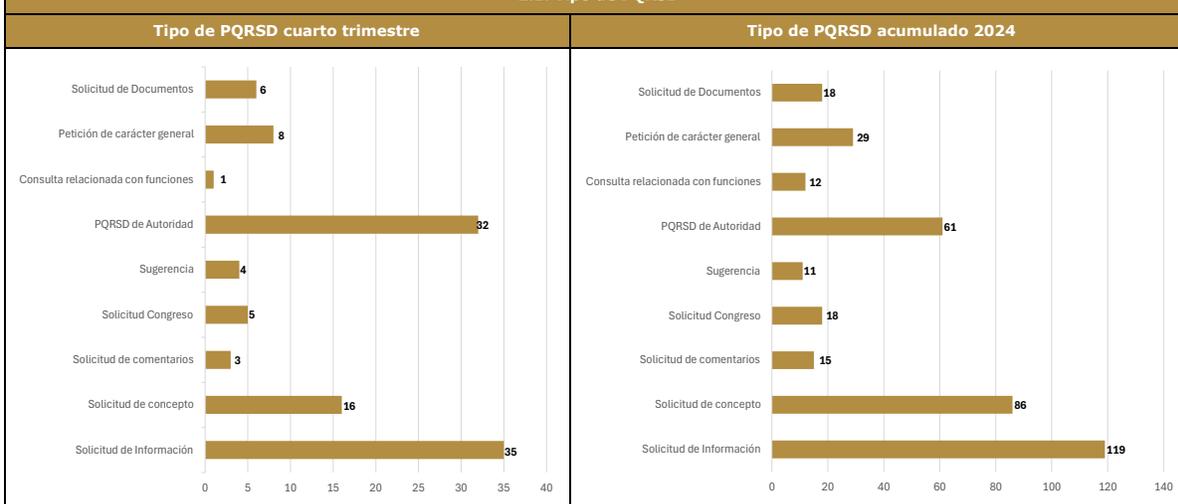
**2. Comunicaciones recibidas por tipo**



<b>Análisis</b>	<b>230 comunicaciones:</b> <b>PQRSD:</b> 149 comunicaciones 64,7% <b>No PQRSD:</b> 81 comunicaciones 35,3%	<b>705 comunicaciones:</b> <b>PQRSD:</b> 450 comunicaciones 63,8% <b>No PQRSD:</b> 249 comunicaciones 35,3% <b>Tutela:</b> 6 comunicaciones 0,90%
-----------------	--	--

**Período octubre - diciembre**

**2.1. Tipo de PQRSD**



**Análisis**

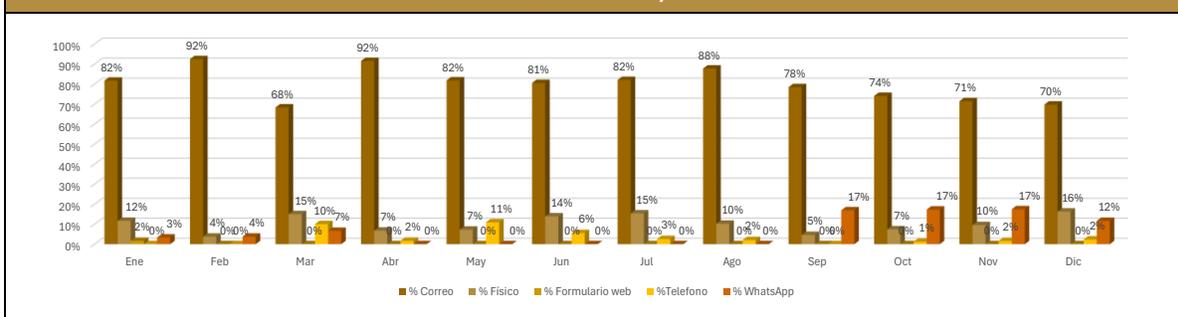
\* Durante el cuarto trimestre, se recibieron un total de 149 comunicaciones. De ellas, 110 están reflejadas en la gráfica, mientras que las 39 restantes corresponden a interacciones con ciudadanos a través de los canales de atención de WhatsApp y teléfono, que no requerían clasificación como PQRSD.

\* En la gráfica acumulativa se reflejan 369 comunicaciones; las 81 restantes corresponden a interacciones a través de los canales de atención de WhatsApp y teléfono entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

\* Del total de peticiones recibidas durante el cuarto trimestre el 0,01% (2) se trasladaron por competencia a otras entidades y del total de peticiones recibidas durante la vigencia 2024 el 0,03% (13) se trasladaron por competencia a otras entidades.

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

**2.2. Uso de canal mensual y acumulado**



**Analisis**

<p><b>Uso canales cuarto trimestre: 230 comunicaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo: 165 comunicaciones 71,6%</li> <li>- Físico: 26 comunicaciones 11,4%</li> <li>- Formulario: 0 comunicaciones 0%</li> <li>- Teléfono: 4 comunicaciones 1,8%</li> <li>- WhatsApp: 35 comunicación 15,2%</li> </ul>	<p><b>Uso acumulado canales: 705 comunicaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo: 563 comunicaciones 79,8%</li> <li>- Físico: 71 comunicaciones 10,0%</li> <li>- Formulario: 1 comunicaciones 0,9%</li> <li>- Teléfono: 21 comunicaciones 2,4%</li> <li>- WhatsApp: 54 comunicación 7,6%</li> </ul>
---	--

**2.3. Solicitudes de información**

\* En total se recibieron 35 solicitudes de información que equivalen al 23% del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre.

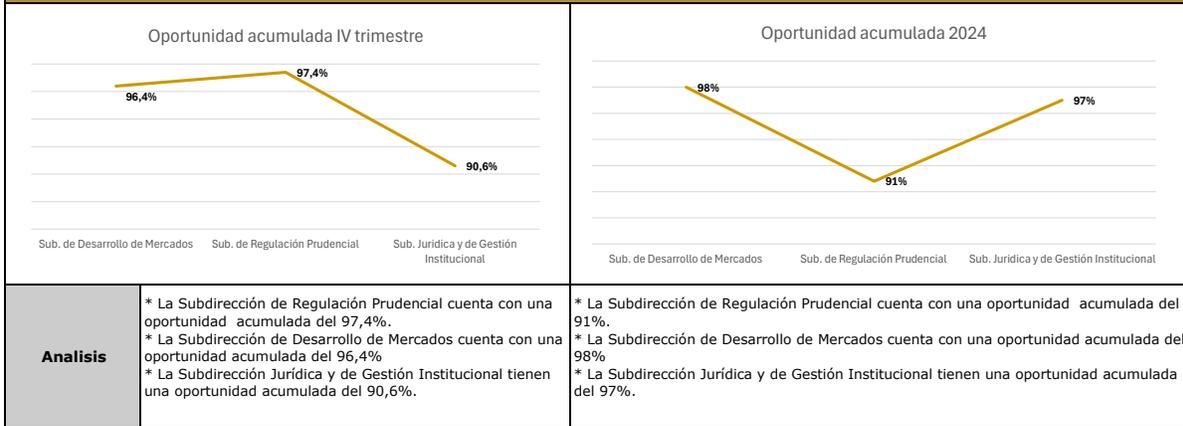
\* En promedio las solicitudes de información se contestan en 6 días, es decir 4 días antes del plazo establecido en la normatividad vigente que son 10 días y 3 días antes con relación a la vigencia anterior.

\* Ninguna solicitud de información fue negada.

 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera	<b>Informe trimestral sobre acceso a la información, quejas y reclamos</b>	<b>Código:</b>	RV-FT-018
		<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Fecha:</b>	20/03/2024

**Período octubre - diciembre**

**3. Oportunidad por subdirección**

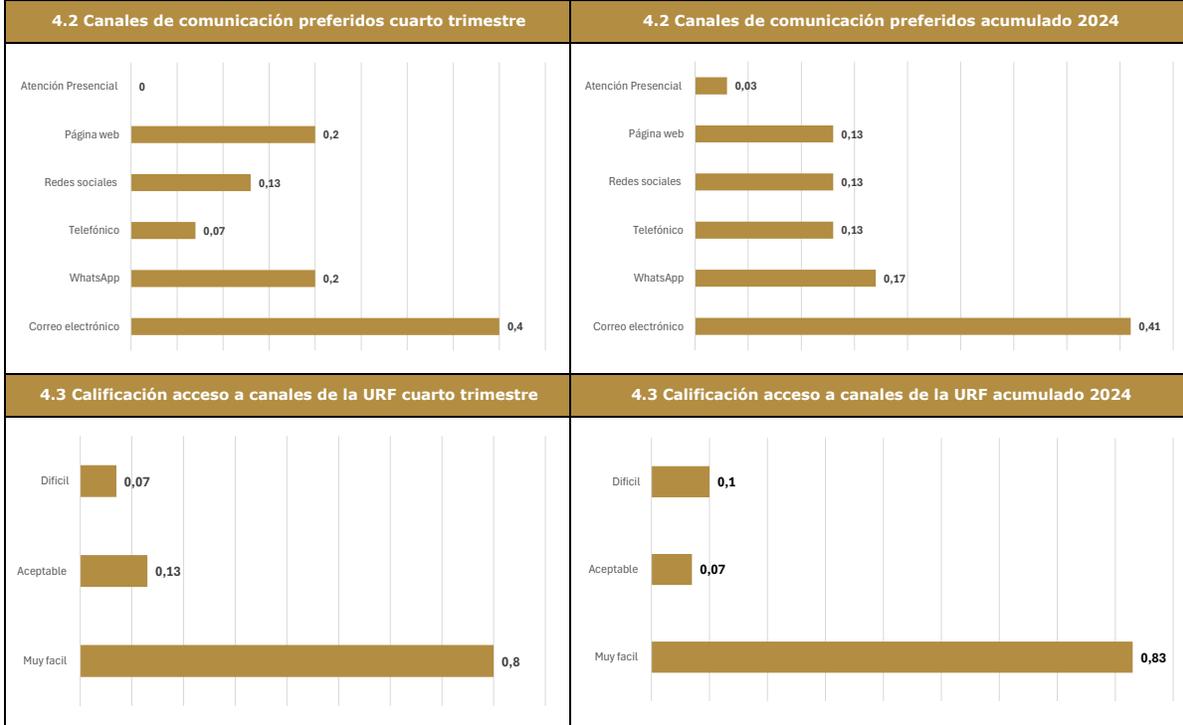


**4. Satisfacción Ciudadana**

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 diciembre de 2024. Se obtuvieron 69 respuestas, de las cuales 15 corresponden al cuarto trimestre de 2024. Estos resultados son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.

**4.1 Encuestas**



 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera	<b>Informe trimestral sobre acceso a la información, quejas y reclamos</b>	<b>Código:</b>	RV-FT-018
		<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Fecha:</b>	20/03/2024

**Período octubre - diciembre**



**4.5. Analisis de satisfacción ciudadana**

\* El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos. En el cuarto trimestre, el 40% de ellos optó por este medio, y en la preferencia acumulada, el 41% mostró su inclinación hacia el correo electrónico. Sin embargo, para el cuarto trimestre, el 0% de los ciudadanos opto por el canal presencial y en la preferencia acumulada solo el el 3% de los ciudadanos muestra interés por el uso de este canal.

\*Para el cuarto trimestre, el canal de WhatsApp continúa tomando fuerza, ya que el 20% de los ciudadanos optó por este canal.

\* La mayor parte de los encuestados (80%) considera que es muy fácil acceder a los canales de atención de la URF, el (13%) considera que el acceso a los canales de atención es aceptable, sin embargo, una pequeña parte (7%) consideró que el acceso a los canales debe fortalecerse, aspecto que se ha tenido en cuenta para la mejora continua.

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

\* Con respecto a la vigencia anterior, los grupos de valor, la ciudadanía en general y otras partes interesadas, siguen percibiendo nuestras respuestas como claras y oportunas.

**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.

**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; así mismo, mejorar los indicadores de su gestión.

\* Informe semanal enviado a la subdirectora de gestión institucional para dar seguimiento a las solicitudes en trámite durante el comité directivo.

\* Implementar alertas para la asignación de gestor y así tramitar las solicitudes de forma oportuna.

**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

\* Se recomienda proyectar las respuestas con anticipación a la fecha límite para prever situaciones imprevistas que puedan retrasar el envío de las respuestas.

\* Mantener la claridad de las respuestas y continuar fortaleciendo la accesibilidad de los canales de atención.

\* Elaboración de respuestas tipo para preguntas simples e implementar elementos multimedia visuales o audiovisuales.