

Período enero - marzo

1. Presentación

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) presenta el informe sobre acceso a información, quejas y reclamos, correspondiente al primer trimestre de 2025, reafirmando su compromiso con la mejora continua en su relación con la ciudadanía. 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. Asimismo, presenta los resultados de la evaluación del nivel de satisfacción de los ciudadanos. Finalmente, se presentan algunas conclusiones y recomendaciones que tienen como finalidad impulsar mejoras y generar valor público.

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 primer trimestre de la vigencia 2025.

Objetivos específicos:

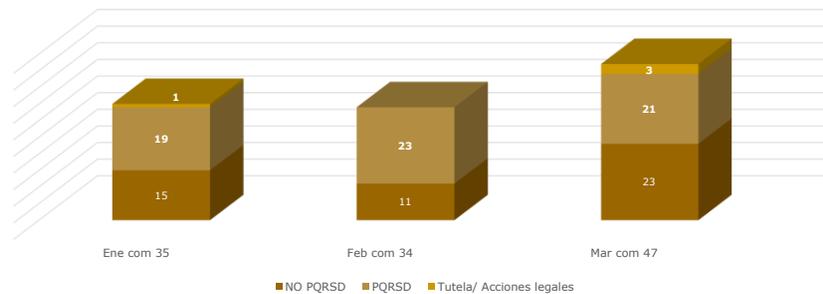
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente.
3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.

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



Analisis

116 comunicaciones:

PQRSD: 63 comunicaciones 54%

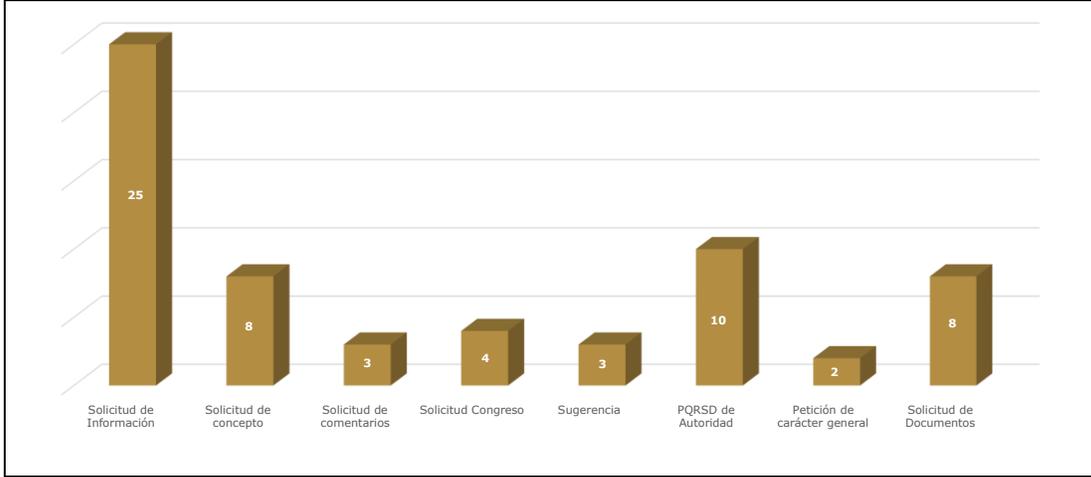
No PQRSD: 49 comunicaciones 42%

Tutela: 4 comunicaciones 4%

 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 enero - marzo

2.1. Tipo de PQRSD



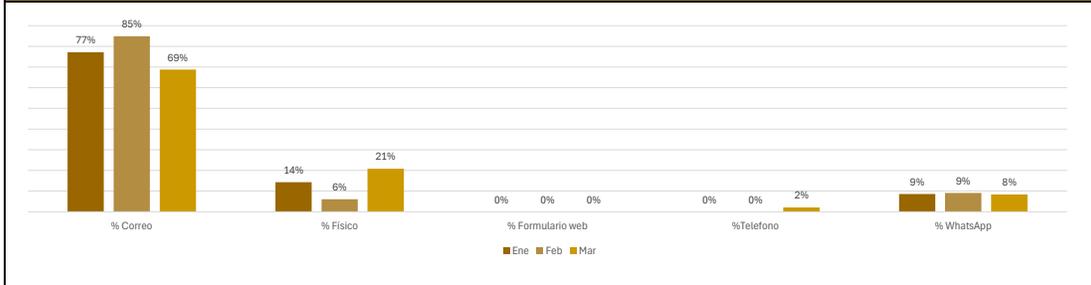
Analisis

* Durante el primer trimestre se recibieron un total de 63 PQRSD distribuidas así:

- *Solicitudes de información: 25
- *Solicitudes de concepto: 8
- *Solicitudes de comentarios: 3
- *Solicitudes de Congreso: 4
- *Sugerencias: 3
- *PQRSD de autoridad: 10
- *Petición de carácter general: 2
- *Solicitud de documentos: 8

* Del total de peticiones recibidas el 0,01% (1) 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
 * **Durante la trimesstre no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.**

2.2. Uso de canal mensual y acumulado



Analisis

Uso canales primer trimestre: 116 comunicaciones

- Correo: 88 comunicaciones 75%
- Físico: 17 comunicaciones 14%
- Formulario: 0 comunicaciones 0%
- Teléfono: 1 comunicaciones 1%
- WhatsApp: 10 comunicación 10%

2.3. Solicitudes de información

* En total se recibieron 25 solicitudes de información que equivalen al 40% del total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre.

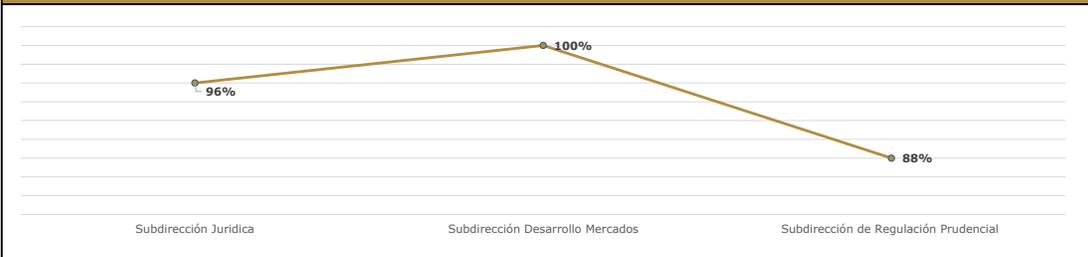
* En promedio las solicitudes de información se contestan en 6 días, es decir 4 días antes del plazo establecido en la normatividad vigente que son 10 días y 3 días antes con relación a la vigencia anterior.

* **Ninguna solicitud de información fue negada.**

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

Período enero - marzo

3. Oportunidad mensual por subdirección



Analisis

- * La Subdirección de Regulación Prudencial cuenta con una oportunidad acumulada del 88%.
- * 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 96%.

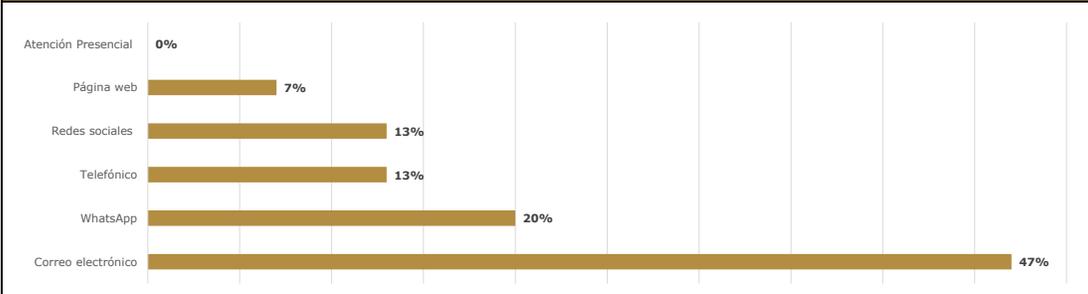
4. Satisfacción Ciudadana

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.

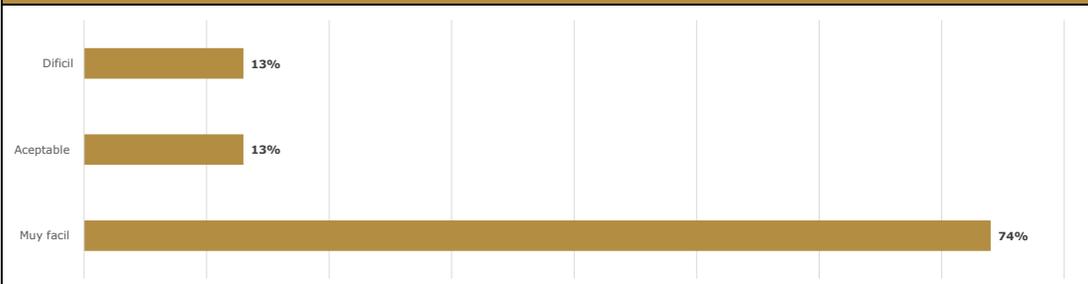
En este contexto, se envió una encuesta de satisfacción para las PQRSD contestadas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025. Como resultado, se obtuvieron 15 respuestas, que son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.

4.1 Encuestas

4.2 Canales de comunicación preferidos primer trimestre



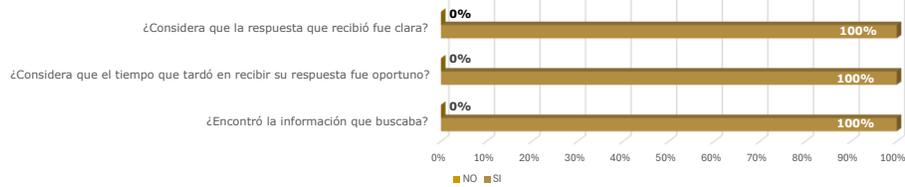
4.3 Calificación acceso a canales de la URF primer trimestre



 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 enero - marzo

4.4 Satisfacción ciudadana periodo julio a septiembre 2023



4.5. Analisis de satisfacción ciudadana

* **El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos.** En el primer trimestre, el 47% de ellos optó por este medio, el 13% de los ciudadanos optó por las redes sociales y el canal telefonico, el 7% por página web y el 0% optó por el canal presencial.

*Para el primer trimestre, **el canal de WhatsApp sigue 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.**

* 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.

* Se realizaron ajustes a la herramienta de trazabilidad para mejorar la organización y la comprensión de la información.

* 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.

*La ampliación de la planta de la URF permite contar con más capacidad humana para brindar respuesta a las PQRS.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

* Notificación de alertas preventivas a los responsables de dar respuesta a las PQRS, con el fin de cumplir los términos de oportunidad en la atención a los requerimientos de los usuarios y grupos de valor. mejorar los indicadores de su gestión.

* Informe semanal enviado a la Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional para dar seguimiento a las solicitudes en trámite durante el comité directivo.

* Piezas de sensibilización sobre los tiempos de respuesta.

* Capacitaciones sobre servicio al ciudadano y cargue de oficios en SIED.

* Ajuste a los documentos de calidad y a la operación de proceso Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, de acuerdo con las observaciones de las auditorías realizadas por el proceso de control y evaluación.

RECOMENDACIONES

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

* Informes semanales del estado de las PQRS

* Servidor enlace con las subdirecciones

* Recordatorios de vencimiento

* Optimización de la herramienta de trazabilidad de las comunicaciones

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

* Es necesario mantener la claridad de las respuestas y continuar fortaleciendo la accesibilidad de los canales de atención.

* Se recomienda que todos los servidores verifiquen de manera previa que cuentan con el acceso a la VPN y tienen instalado el aplicativo Esigna para la edición de oficios, para evitar incumplimientos en las respuestas.

* Se sugiere hacer uso del instructivo de cargue de oficios y memorandos en SIED, el cual se encuentra disponible en documento PDF y en YouTube.

* Se sugiere enfocar esfuerzos para mejorar la oportunidad en la Subdirección de Regulación Prudencial, por medio de la asistencia a las capacitaciones impartidas por el proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de valor