



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**



Unidad de Proyección Normativa y
Estudios de Regulación Financiera

Entidad Adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público

The background features a light blue grid with various data visualization elements. On the left, there's a line graph with data points and percentage labels like 92.5%, 75.8%, and 55.3%. In the center, there are several overlapping triangles. On the right, there's a stylized eye logo composed of several overlapping semi-circles. At the bottom right, there's a bar chart with a value of 519% and a line graph with a value of 75,12. The overall theme is data and analytics.

Informe final: Acceso a información, quejas y reclamos

2022-12-31

Proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor

Contenido

- 01.** Presentación
- 02.** Objetivo general y específicos
- 03.** Aspectos generales
- 04.** Definiciones
- 05.** Términos de respuesta
- 06.** Uso de canales
- 07.** Comunicaciones recibidas por tipo
- 08.** Tipo PQRSD
- 09.** Solicitudes de información
- 10.** Oportunidad mensual por Subdirección
- 11.** Oportunidad acumulada por Subdirección

Contenido

- 12.** Satisfacción ciudadana
- 13.** Análisis de satisfacción ciudadana
- 14.** Acciones de mejora implementadas
- 15.** Fortalezas
- 16.** Recomendaciones

Presentación

- La URF por medio del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor, presenta el informe de atención al ciudadano, que es un instrumento que detalla la gestión de la entidad frente a la relación con la ciudadanía y sus grupos de valor, mediante el uso de los canales institucionales establecidos para la recepción de comunicaciones y PQRSD. El propósito principal es avanzar en la mejora de la relación institucional con la ciudadanía y grupos de valor, priorizando la transparencia en la información, el servicio al ciudadano, el control social y la participación en la gestión pública.
- El informe relaciona el total de comunicaciones recibidas, el porcentaje de PQRSD por tipo, la cantidad de solicitudes de información recibidas, los datos sobre el uso de canales para la recepción de comunicaciones y la oportunidad en los tiempos de respuesta por cada subdirección, así como el nivel de satisfacción de los ciudadanos que presentaron algún tipo de solicitud. Lo anterior, permite determinar la oportunidad de las respuestas sobre las PQRSD que interponen los ciudadanos y grupos de valor de la Unidad y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
- Finalmente se comparten algunas acciones importantes adelantadas durante la vigencia 2022 para mejorar la calidad y tiempo en las respuestas, junto con las conclusiones del informe y las recomendaciones para la mejora continua y la generación de valor público.

Objetivo general y específico

Objetivo general

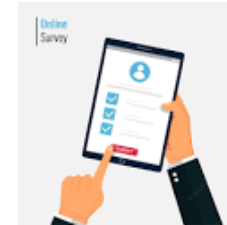
Presentar a la ciudadanía y grupos de valor los resultados de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD, correspondientes al consolidado de la vigencia 2022, a partir de la información registrada en la plataforma de gestión y trámites electrónicos SIED, las peticiones recibidas mediante formulario web y los canales físico y telefónico; así como las recibidas en el buzón atencionalusuario@urf.gov.co. Esto con el fin de analizar el desempeño de las solicitudes realizadas por los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía de la URF.

Objetivos específicos

1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de la información recolectada por medio de los diferentes canales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente
3. Evidenciar las fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora

Aspectos generales

- Canales de atención



- **Telefónico**

- **Presencial**

- **atencionalusuario@urf.gov.co**

- **Formulario web**

- **WhatsApp**

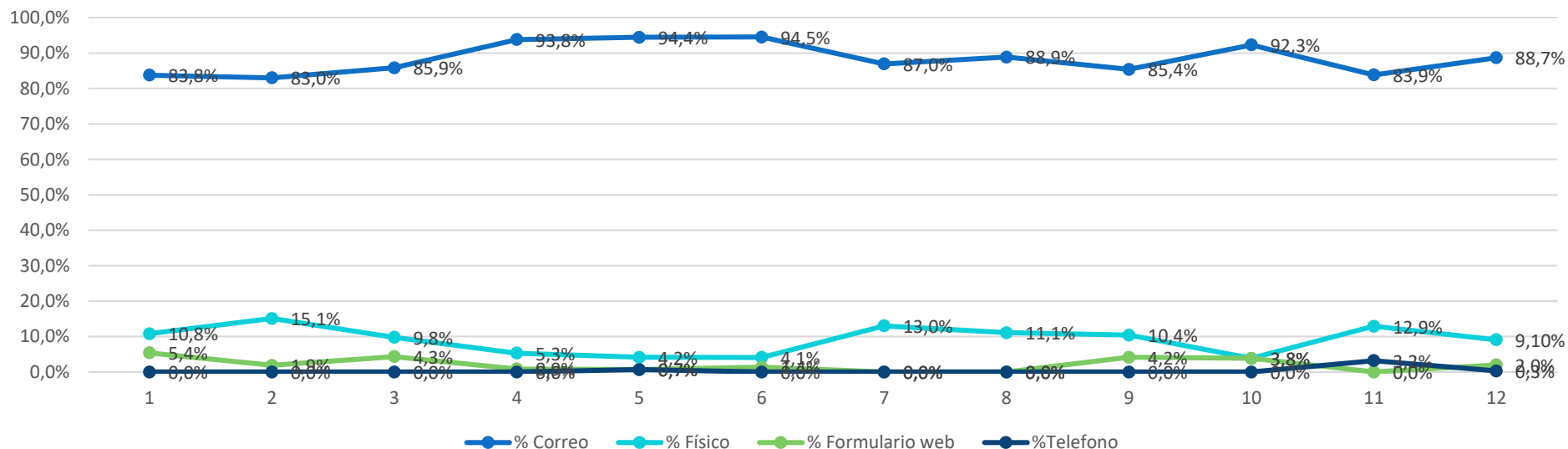
Definiciones

- **Canal de atención:** medio que utiliza el servidor público para interactuar con el ciudadano y así atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Persona humana, destinataria de bienes y servicios dentro del Estado Social de Derecho.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **PQRSD:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Términos legales de respuesta

PQRSD	Días Ley 1437 de 2011 CPACA/ Ley 1755 de 2015
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

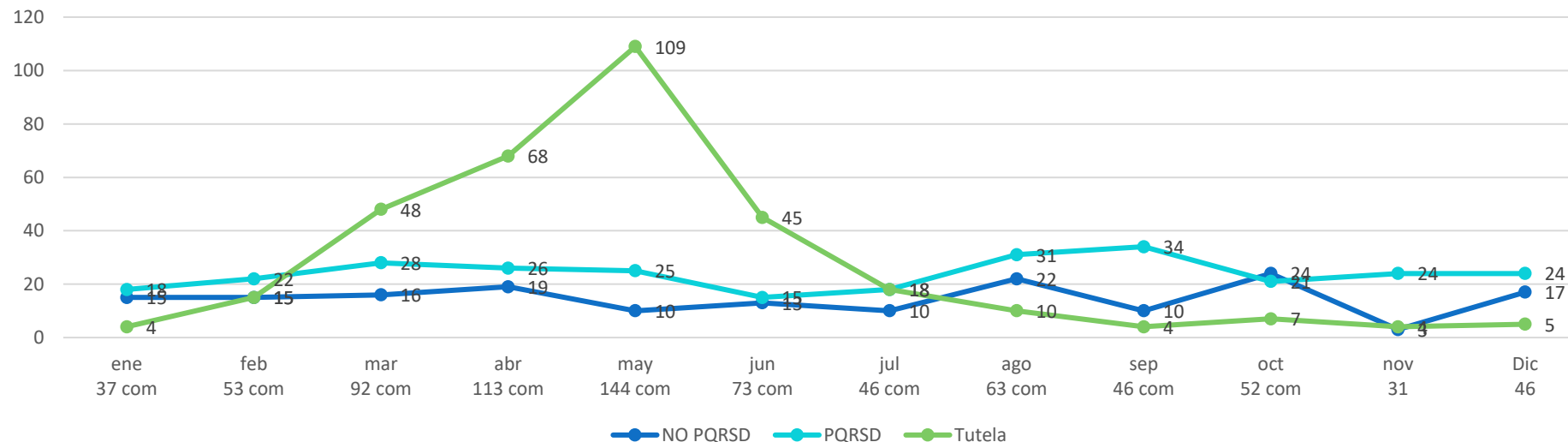
Uso de canales



797 comunicaciones:

Correo : 708 comunicaciones 89%
Presencial: 73 comunicaciones 9%
Formulario: 15 comunicaciones 1,89%
Teléfono: 2 Comunicaciones 0,003

Comunicaciones recibidas por tipo



El aumento en la recepción de las Tutelas se debió a un error tecnológico en la plataforma virtual del Ministerio de Hacienda y Crédito Público que fue solucionado oportunamente, como se observa en la gráfica.

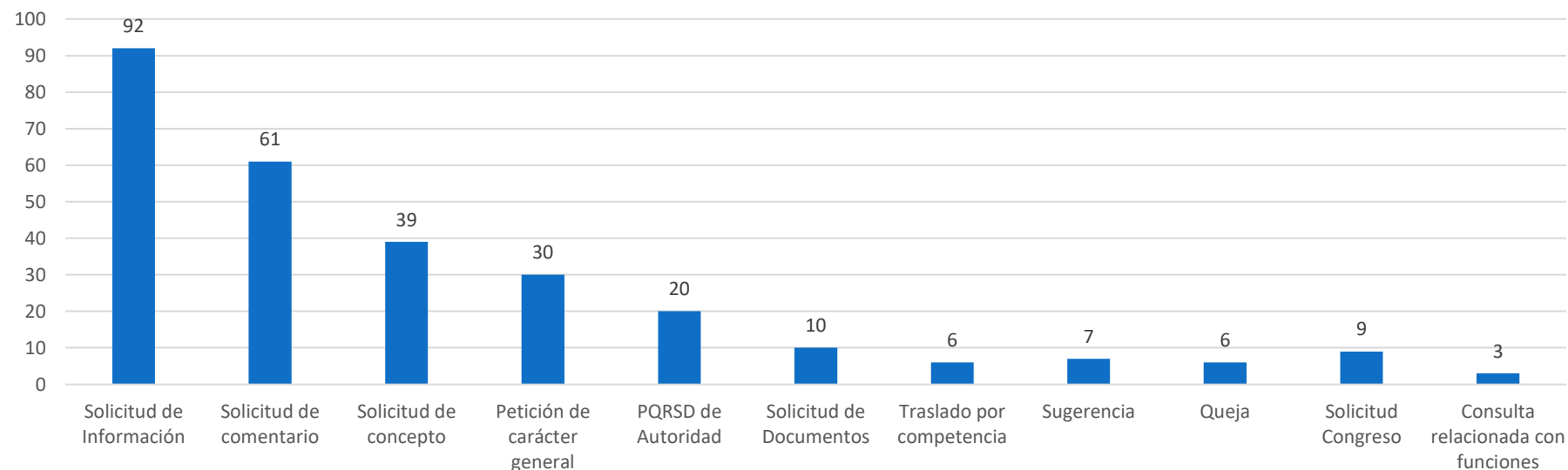
797 comunicaciones:

PQRSD: 285 comunicaciones 36%
NO PQRSD: 175 comunicaciones 22%
TUTELAS: 337 comunicaciones 42%

Tipo PQRSD

Durante la vigencia no se recibieron denuncias por hechos de corrupción

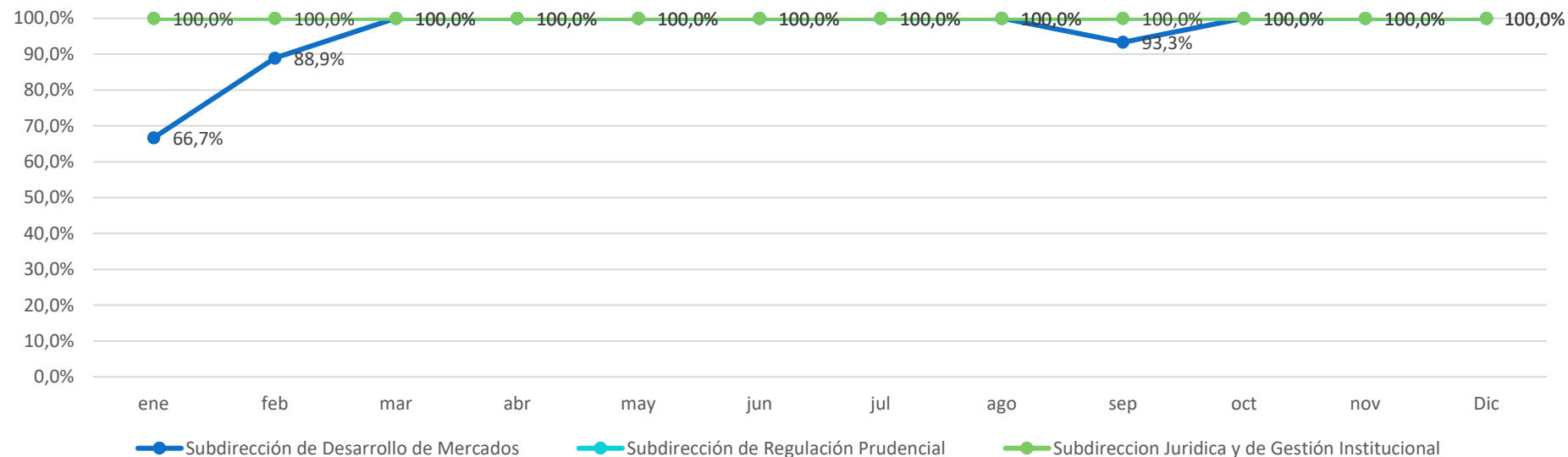
PQRSD: 285 comunicaciones
Traslados por competencia: 39
comunicaciones 14%



Solicitudes de información

- En total se recibieron **92** solicitudes de información que equivalen al **32%** del total de PQRSD recibidas durante la vigencia.
- 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 y **2 días antes con relación a la vigencia anterior.**
- Ninguna solicitud de información fue negada.

Oportunidad mensual por Subdirección



Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional: 100%

Subdirección de Regulación Prudencial: 100%

Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional: ha tenido una oportunidad del 50% en enero, de 89% en febrero y ha alcanzado el 100% de oportunidad en los tiempos de respuesta desde marzo hasta el mes de septiembre, en donde obtuvo un 93,3% . Durante los últimos 3 meses de la vigencia 2022 obtuvo nuevamente 100%.

Oportunidad acumulada por Subdirección

**Subdirección de
Regulación
Prudencial**

- ha tenido una oportunidad acumulada del 100%

**Subdirección
Jurídica y de Gestión
Institucional**

- ha tenido una oportunidad acumulada del 100%

**Subdirección de
Desarrollo de
Mercados**

- ha tenido una oportunidad acumulada de 95,7%

Satisfacción ciudadana

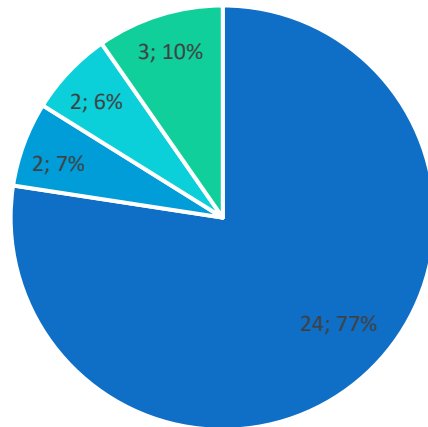
La URF trabaja de forma continua para mejorar el relacionamiento con sus grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general. En este sentido, la entidad realizó la medición y evaluación constante de la satisfacción de las respuestas a PQRSD, con el propósito de brindar el mejor servicio, soportado en la transparencia, economía, celeridad, respeto, oportunidad, inclusión y el lenguaje claro .

De acuerdo con lo anterior, se realizó el envío de la encuesta de satisfacción de respuestas a PQRSD a una muestra significativa de 120 peticionarios, para las PQRSD recibidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre y se recibieron 43 respuestas que corresponden al 30% del total de encuestas remitidas. Se obtuvieron resultados importantes para adelantar acciones orientadas a fortalecer la satisfacción en el servicio.

Definiciones

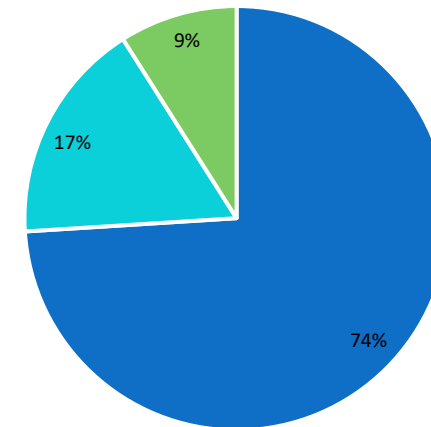
120 Encuestas
43 respuestas **30%**

- **Canales de comunicación preferidos**



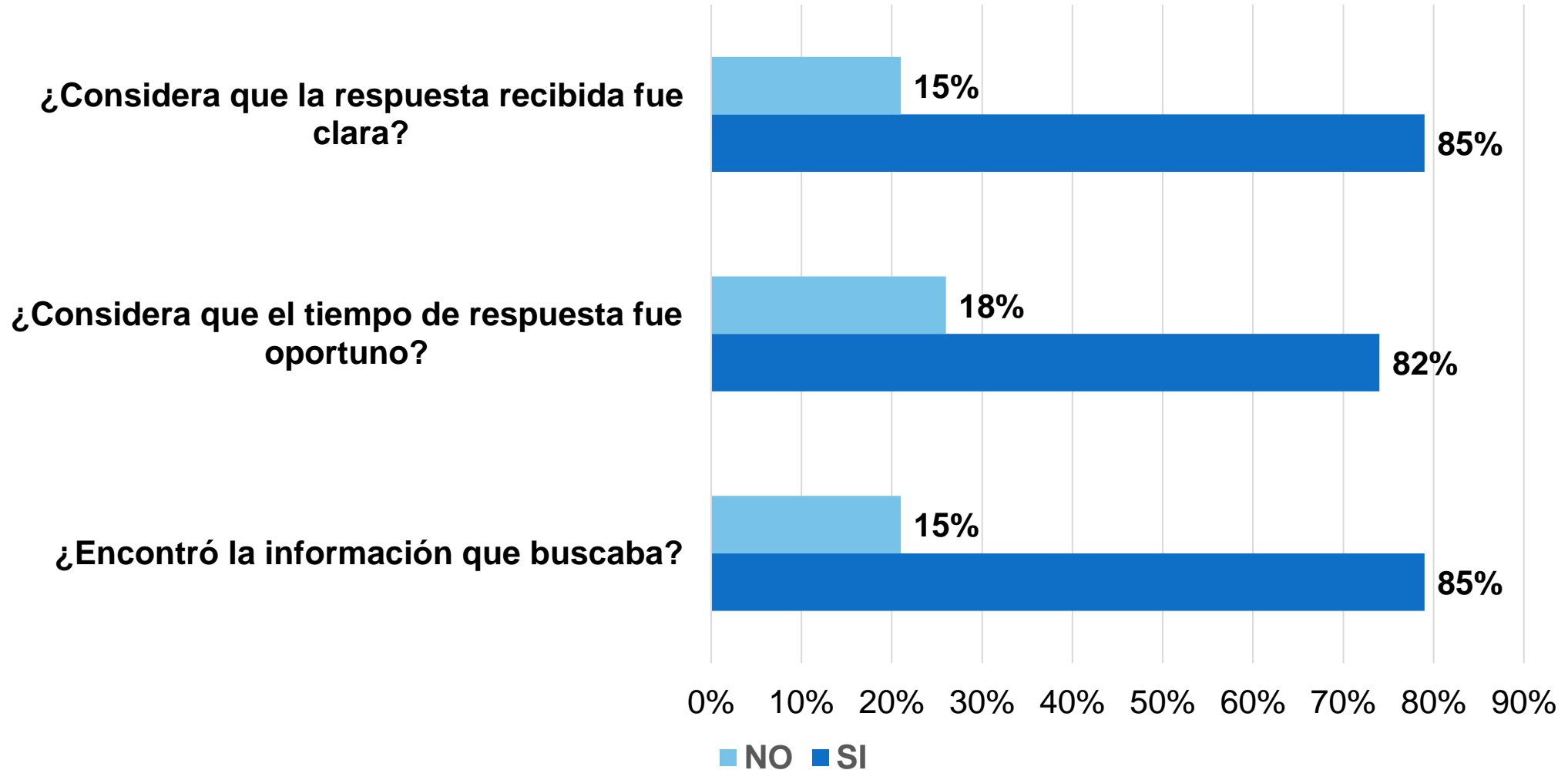
■ Correo ■ Página web ■ Redes sociales ■ Telefónico

- **Calificación acceso a canales de la URF**



■ Muy fácil ■ Aceptable ■ Difícil

Satisfacción ciudadana



Análisis de satisfacción ciudadana

Los resultados del análisis de satisfacción ciudadana evidencian que:

- El correo electrónico es el canal preferido por los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general para establecer contacto con la URF.
- La mayor parte de encuestados manifestaron que el acceso a los canales de atención de la URF es muy fácil, mientras que una pequeña parte consideró que el acceso a los canales de comunicación con la URF no es tan fácil, aspecto que se ha tenido en cuenta para la mejora continua de los canales.
- La mayor parte de los encuestados consideraron que la respuesta recibida fue clara y oportuna. En este sentido, la URF sigue implementando la estrategia de lenguaje claro para mejorar este indicador.
- La mayor parte de los encuestados manifestaron que encontraron la información que buscaban.

Acciones de mejora implementadas

- A partir de febrero se dispuso el formato de respuesta tipo para solicitar prórroga en el tiempo de respuesta, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.
- Se han adelantado controles orientados a mejorar los tiempos de respuesta, **logrando de esta manera mejorar 6 días en todas las PQRSD con respecto a la vigencia anterior.**
- Actualización de los formatos de respuesta para adaptarlos a lenguaje claro en coordinación con los procesos misionales y el proceso de Gestión de comunicaciones.
- Campañas de sensibilización adelantadas con los servidores de la URF sobre la importancia de brindar respuesta oportunas, de calidad y en lenguaje claro.
- 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 y así mismo, mejorar los indicadores de su gestión.
- Disposición del canal de WhatsApp para la radicación de PQRSD, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas y la mejora en los tiempos de atención, dado que está asociado al enlace disponible en la página web.
- Estructuración de protocolos y procedimientos de atención al ciudadano, con lineamientos para la interacción con grupos de especial protección.

Fortalezas

- El uso de los canales de atención disponibles en la página web institucional para que los usuarios y grupos de valor, radiquen las diferentes modalidades de peticiones por los canales virtuales potenciado el uso de herramientas tecnológicas como el nuevo canal de WhatsApp.
- El alto compromiso por parte de los líderes de los procesos para la atención de los diferentes requerimientos radicados por los usuarios y grupos de valor para que sean gestionados de los términos de calidad y oportunidad definidos en la normatividad.
- La efectividad de los Lineamientos para la atención de los derechos de petición desde la alta dirección, para lograr el cumplimiento de los términos de calidad y oportunidad establecidos en las disposiciones institucionales y normativas en la gestión de las diferentes modalidades de peticiones radicadas por los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general.

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

- Teniendo en cuenta el artículo 19 de la ley 1755 de 2015 “Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”
- Se recomienda proyectar las respuestas con anticipación a la fecha límite para prever situaciones que puedan retrasar el envío de las respuestas.
- De acuerdo con las mediciones de satisfacción de las respuestas, se recomienda continuar trabajando en la claridad de las respuestas y en mejorar la accesibilidad de los canales de atención.



Unidad de Proyección Normativa y
Estudios de Regulación Financiera



Para acceder a esta y a otras
presentaciones de la Unidad
escanee este código.



@URFCOLOMBIA



Unidad de Regulación
Financiera - URF



Unidad de Regulación
Financiera - URF