



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

# Informe trimestral: Acceso a información, quejas reclamos

Corte: 2022-03-31



# Presentación

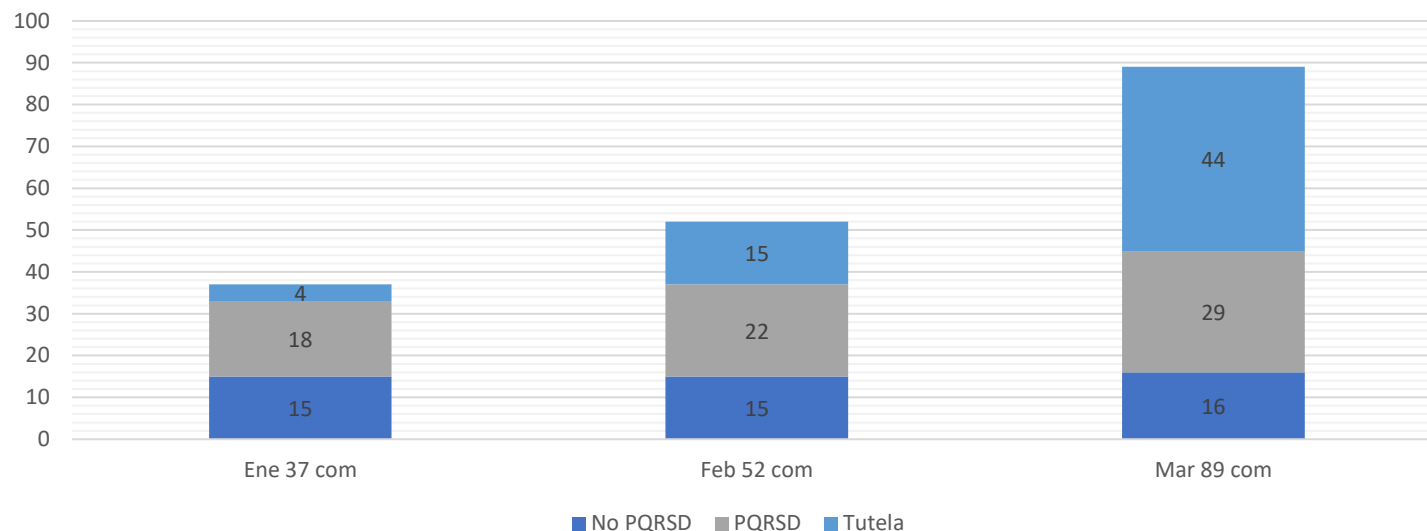
La URF presenta el informe de atención al ciudadano, como un instrumento que detalla la gestión de la entidad frente al relacionamiento con la ciudadanía, por medio del uso de los canales institucionales establecidos para la recepción de comunicaciones y PQRSD.

El propósito principal es avanzar en la mejora de la relación de la URF con los ciudadanos, por medio de la transparencia en la información y el uso de esta para la participación de nuestros grupos de valor y grupos de interés.

En consecuencia, el informe relaciona el número total de comunicaciones recibidas en la entidad, el número y porcentaje de PQRSD por tipo, el número 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.

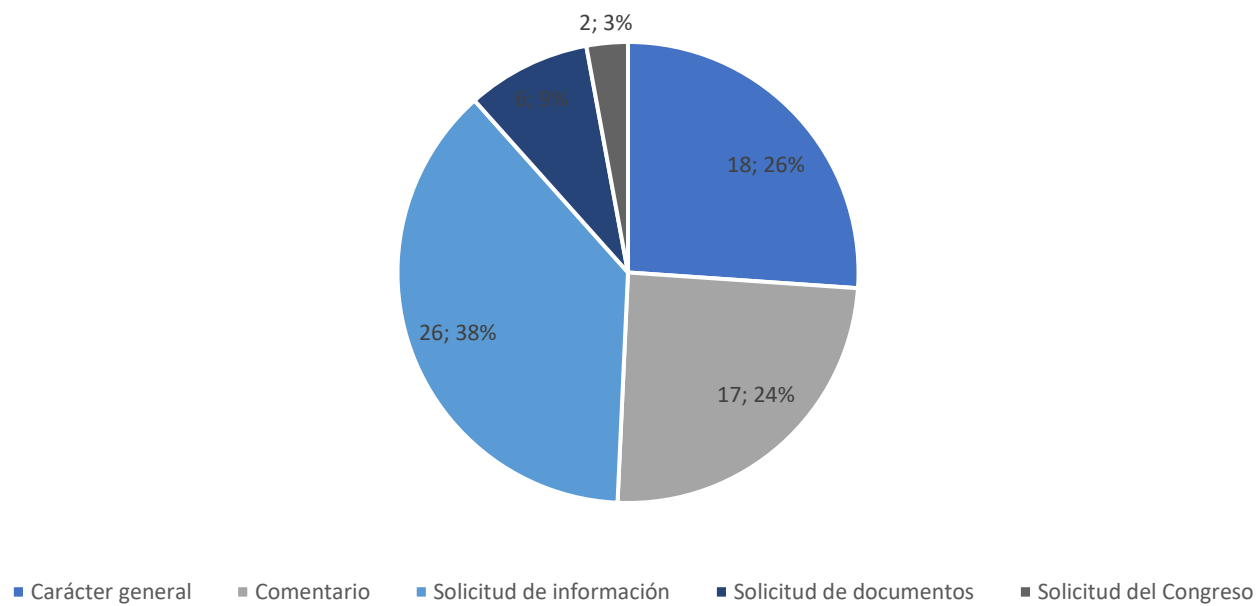
Finalmente se comparten algunas acciones importantes adelantadas durante la vigencia 2022 para mejorar la calidad y tiempo en las respuestas, junto con las conclusiones del informe y las recomendaciones para la mejora continua de la entidad y la generación de valor público.

# 1. Comunicaciones recibidas por tipo



- **En total entre el periodo de Enero y Marzo de 2022 se recibieron 178 comunicaciones divididas así:**
- **PQRSD:** 69 comunicaciones equivalentes al 38,7%
- **NO PQRSD:** 46 comunicaciones equivalentes al 25,8%
- **TUTELAS:** 63 equivalentes al 35,3% de las cuales se trasladaron por competencia el 100% puesto que la URF no estaba accionada ni vinculada
- En comparación con la vigencia anterior, el número de comunicaciones aumentó un 46%, puesto que **en los mismos meses del año 2021 se recibieron 122 comunicaciones.**

## 2. Tipo de PQRSD

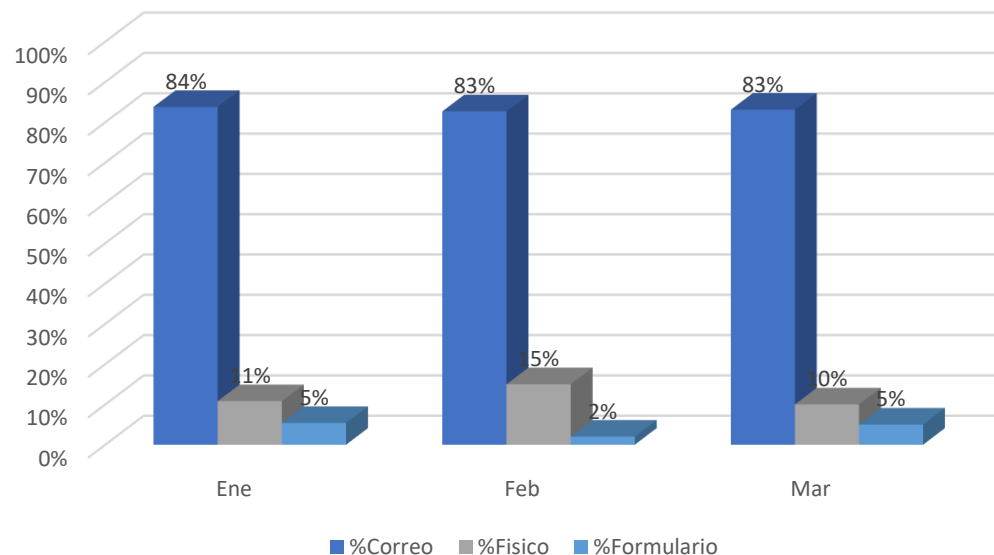


- **Durante el periodo del informe no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.**
- En total durante el periodo se recibieron 69 PQRSD
- Del total de peticiones recibidas el **16%** (13) se trasladaron por competencia a otras entidades.

# 3. Solicitudes de Información

- En total se recibieron **26** solicitudes de información que equivalen al **38%** del total de PQRSD durante el periodo de enero, febrero y marzo de 2022.
- **Ninguna** solicitud de información fue negada.
- En promedio las solicitudes de información se contestan en **4 días**, es decir 5 días antes del plazo establecido en la normatividad vigente y **3 días antes con relación a la vigencia anterior**.

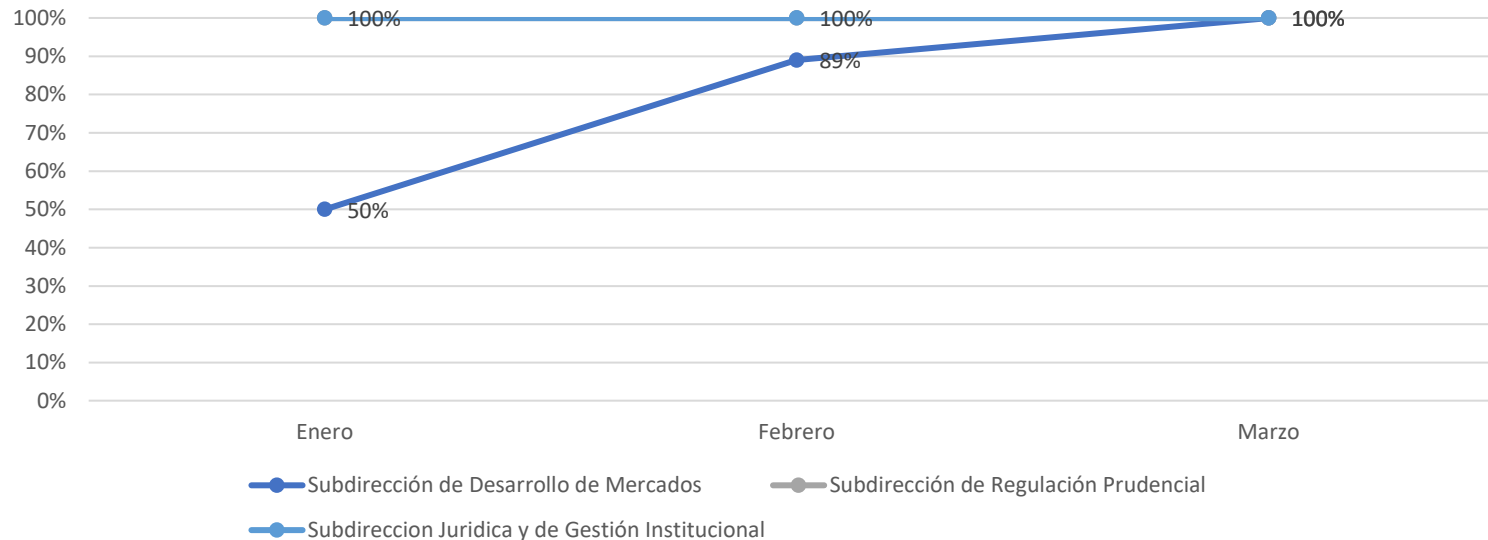
## 4. Uso de canales



El uso acumulado de los canales durante enero, febrero y marzo de 2022 fue:

- **Correo electrónico:** Por este medio se recibieron **148 comunicaciones** que corresponde al **83,1%**, **siendo este el canal más utilizado.**
- **Presencial:** Por este medio se recibieron **21 comunicaciones** que corresponden al **11,8%**.
- **Formulario web:** se recibieron **7 comunicaciones** que corresponden al **3,9%**.

# 5. Oportunidad por subdirección



**La oportunidad acumulada por subdirección durante la vigencia 2022 ha sido:**

- **La Subdirección de Regulación Prudencial** ha tenido una oportunidad acumulada del 100%
- **La Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional** ha tenido una oportunidad acumulada del 100%
- **La Subdirección de Desarrollo de Mercados** ha tenido una oportunidad del 50% en enero, de 89% en febrero, y ha alcanzado el 100% de oportunidad en los tiempos de respuesta en marzo, para un total acumulado de **79,7%**

## 6. Satisfacción ciudadana

Se realizó el envío de la encuesta de satisfacción de necesidades para las PQRSD recibidas entre el 1 de enero y el 28 de febrero; se recibieron 8 respuestas que corresponden al 25% del total de PQRSD. Se obtuvieron los siguientes resultados:

- **¿Qué canales de comunicación prefiere?:** El canal de atención preferido es el correo electrónico con un total de 87,5% seguido del telefónico con un 12,5%
- **Califique el acceso a los canales de atención de la URF:** El 100% de los encuestados considera que el acceso a los canales de atención es muy fácil
- **¿Encontró la información que buscaba?:** El **87,5%** manifestó que encontró la información que buscaba
- **¿Considera que el tiempo de respuesta fue oportuno?:** El **75%** de los encuestados consideraron que el tiempo de respuesta fue oportuno
- **¿Considera que la respuesta recibida fue clara?:** El **100%** de las personas respondieron que su respuesta fue clara

## 7. Acciones adelantadas durante el trimestre

- A partir de febrero se dispuso el formato de respuesta tipo para solicitar prórroga en el tiempo de respuesta.
- Se envió el formulario de satisfacción de respuestas retroactivo en marzo y se inició el envío del mismo en cada respuesta
- Se han adelantado controles orientados a mejorar los tiempos de respuesta, **logrando de esta manera mejorar 3 días con respecto a la vigencia anterior**
- Se han actualizado los formatos de respuesta para adaptarlos a lenguaje claro en coordinación con los procesos misionales y el proceso de Gestión de comunicaciones

# 8. Conclusiones y recomendaciones

## Conclusiones

- Los tiempos de respuesta son oportunos porque en la mayoría de los casos se contesta en un tiempo inferior al establecido en la norma.

## Recomendaciones

- Se evidencian algunas oportunidades de mejora en la Subdirección de Desarrollo de Mercados, por lo que se deben seguir manteniendo los controles establecidos.
- Dar continuidad a las acciones que permitan mejorar la oportunidad de respuesta
- Tener en cuenta que la oportunidad se puede ver afectada por el tiempo de respuesta que viene previamente establecido en el oficio remitario.
- En caso de no poder contestar en el tiempo establecido, se puede ampliar el plazo de respuesta
- Se recomienda proyectar las respuestas con anticipación a la fecha límite