



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Informe trimestral: Acceso a información, quejas reclamos

Corte: 2022-06-30



Contenido

1.	Presentación	3
2.	Objetivo general y específicos.....	4
3.	Aspectos generales	5
4.	Definiciones.....	6
5.	Términos de respuesta	7
6.	Uso de canales	8
7.	Comunicaciones recibidas por tipo	9
8.	Tipo de PQRSD	11
9.	Solicitudes de información	12
10.	Oportunidad Mensual por Subdirección	13
11.	Oportunidad acumulada por Subdirección	14
12.	Satisfacción ciudadana	15
13.	Acciones adelant	18
14.	Conclusiones.....	19
15.	Recomendaciones.....	20

Presentación

La URF presenta el informe de atención al ciudadano, como 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 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 específicos

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 primer semestre de 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. Lo anterior con el fin de analizar el desempeño de los requerimientos efectuados 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



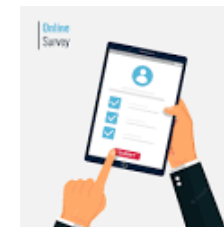
Telefónico



Presencial



atencionalusuario@urf.gov.co



Formulario web

En nuestra [pagina web institucional](#) se encuentra el [formulario de PQRSD](#) actualizado, el cual permite que los grupos de valor y partes interesadas puedan establecer contacto con la URF para la atención de sus PQRSD. Allí se encuentran también los términos y definiciones orientadores sobre las diferentes solicitudes que se pueden realizar. Además se encuentran los vínculos para registrar, consultar y hacer seguimiento continuo a las peticiones.

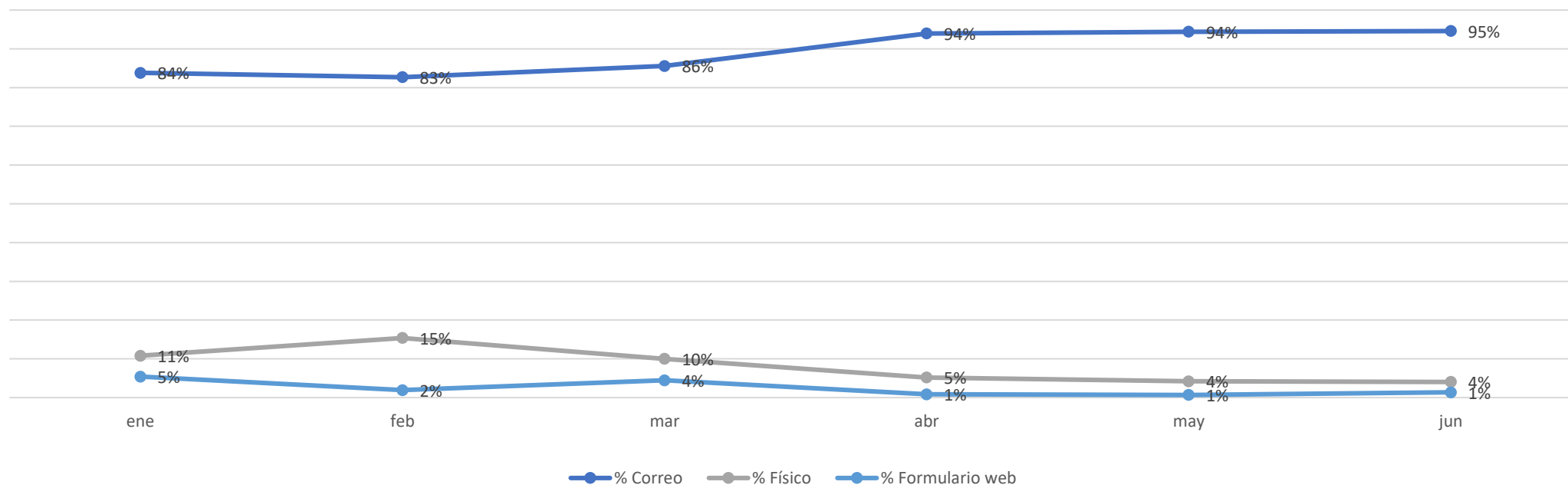
Definiciones

- **Canal de atención:** medios 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 de respuesta

PQRSD	Días Ley 1437 de 2011 CPACA
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

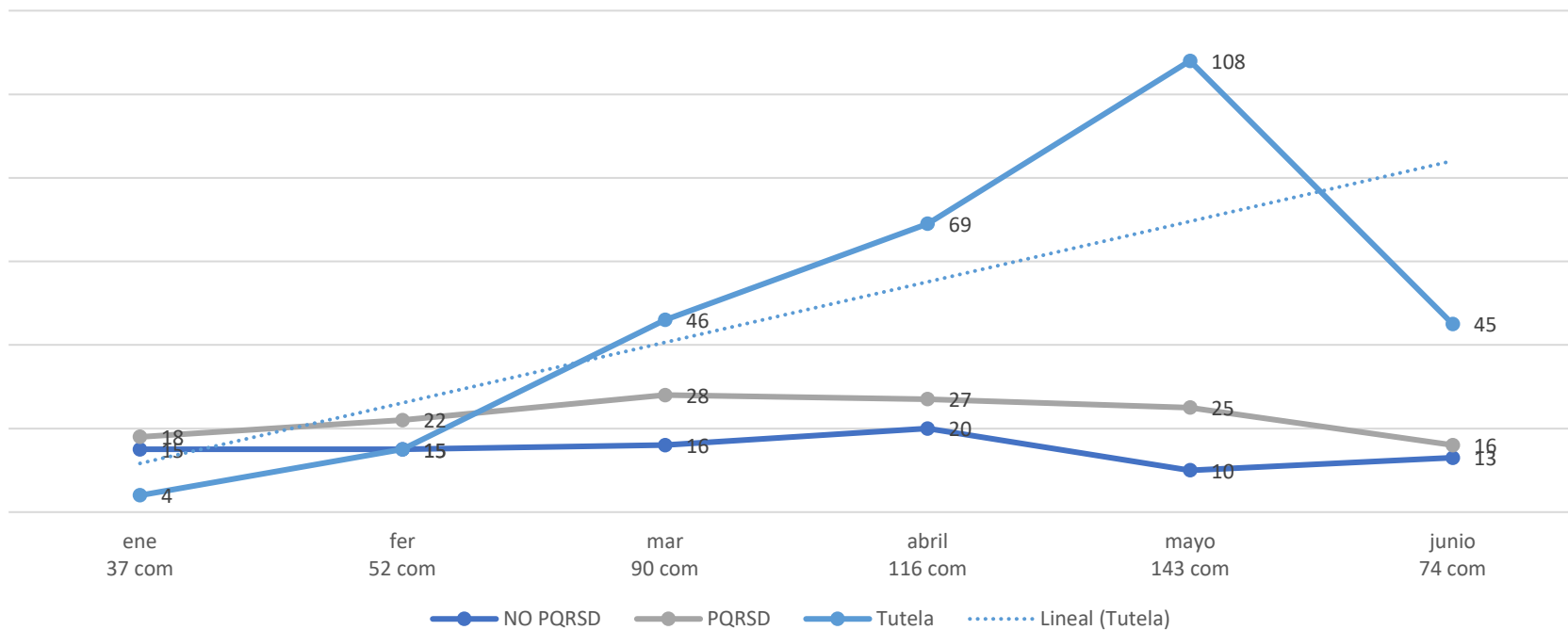
1. Uso de canales



El uso acumulado de los canales de atención durante el primer semestre de 2022 fue:

- **Correo electrónico: 465 comunicaciones** que corresponde al **91,3%**, **siendo este el canal más utilizado.**
- **Presencial: 36 comunicaciones** que corresponden al **6,5%**.
- **Formulario web: 10 comunicaciones** que corresponden al **2,2%**.

2. Comunicaciones recibidas por tipo



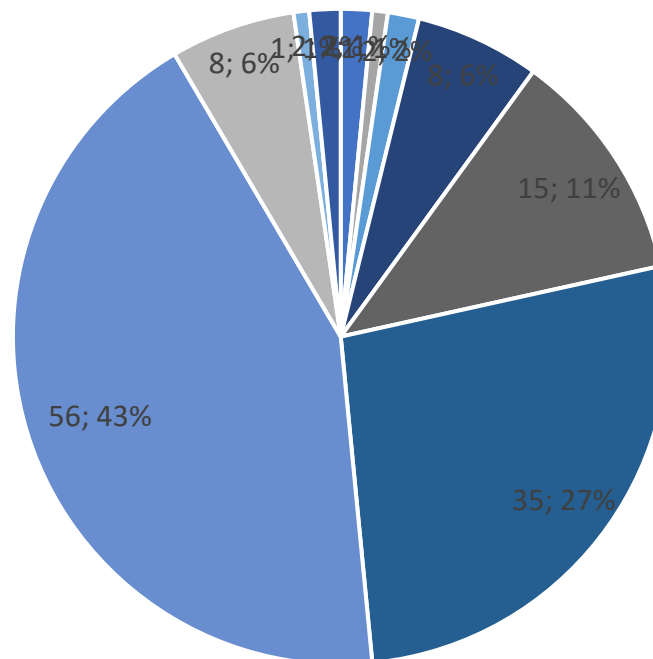
2. Comunicaciones recibidas por tipo

En el periodo comprendido entre Enero y junio de 2022 se recibieron 512 comunicaciones divididas así:

PQRSD	136 comunicaciones equivalentes al 38,7%	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias
NO PQRSD	89 comunicaciones equivalentes al 25,8%	Estas comunicaciones hacen referencia a invitaciones, copias de respuestas o comunicaciones que no requieren respuesta
TUTELAS	287 equivalentes al 35,3% de las cuales se trasladaron por competencia el 100% puesto que <u>la URF no estaba accionada ni vinculada.</u>	El aumento en la recepción de estas comunicaciones se debe a un error tecnológico en la plataforma virtual del Ministerio de Hacienda y Crédito Público

En comparación con la vigencia anterior, el número de comunicaciones aumentó un 132%, puesto que **en los mismos meses del año 2021 se recibieron 222 comunicaciones.**

3. Tipo de PQRSD



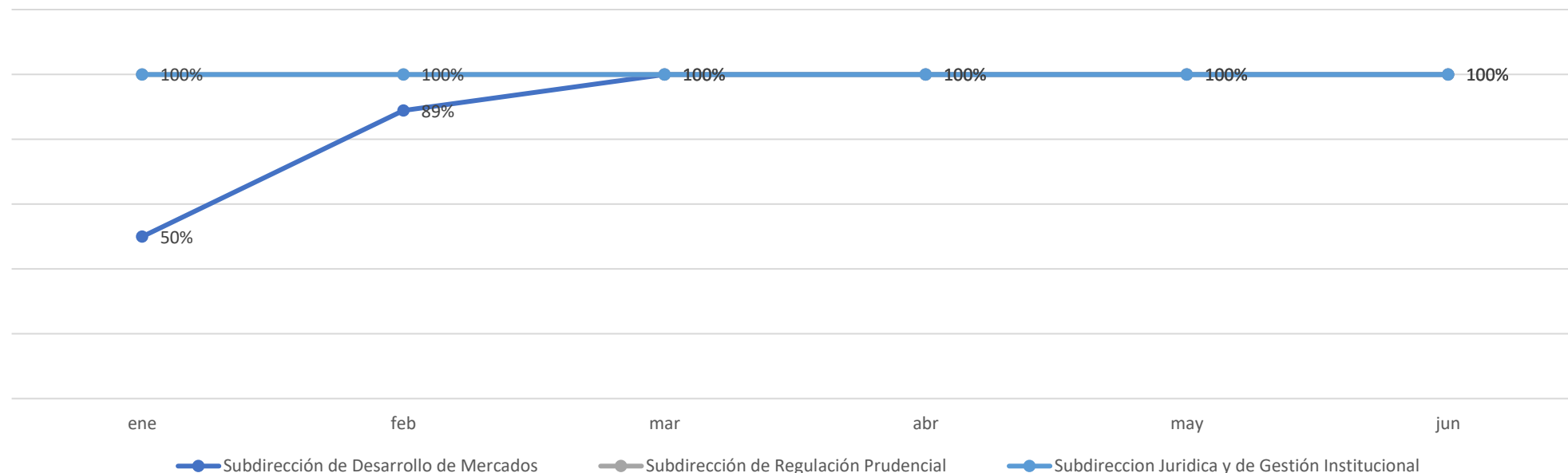
- Queja
- Relacionada con funciones
- Acciones legales
- Concepto
- Carácter General
- Comentario
- Solicitud de Información
- Solicitud de Documentos
- PQRSD de Autoridad
- Solicitud Congreso

- **Durante el periodo del informe no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.**
- En total durante el periodo se recibieron 136 PQRSD
- Del total de peticiones recibidas el **4%** (6) se trasladaron por competencia a otras entidades.

4. Solicitudes de Información

- En total se recibieron **56** solicitudes de información que equivalen al **43%** del total de PQRSD recibidas durante el primer semestre
- En promedio las solicitudes de información se contestan en **4 días**, es decir 5 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.

5. Oportunidad mensual por subdirección



La oportunidad mensual 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 desde marzo hasta la fecha

6. 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 89,8%

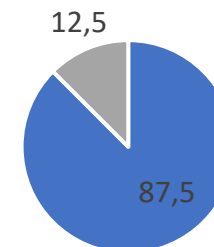
7. Satisfacción ciudadana

Se realizó el envío de la encuesta de satisfacción de necesidades a 60 peticionarios, para las PQRSD recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio; se recibieron 10 respuestas que corresponden al 16% del total de encuestas remitidas y 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

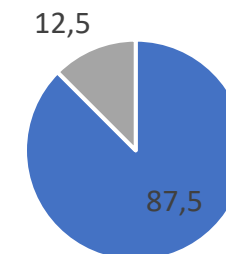
7. Satisfacción ciudadana

- **Canales de comunicación preferidos**



■ Correo electrónico ■ Teléfono ■

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

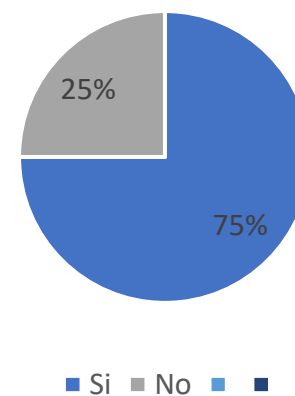


■ Si ■ No

- **¿Encontró la información que buscaba?**

7. Satisfacción ciudadana

- **¿Considera que el tiempo de respuesta fue oportuno?**



- **¿Considera que la respuesta recibida fue clara?**



8. Acciones adelantadas durante el semestre

- 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 4 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
- Se ha adelantado una campaña de sensibilización con los servidores de la URF en torno a la importancia de brindar respuesta oportunas, de calidad y en lenguaje claro.

9. 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.
- La Subdirección de Desarrollo de Mercados tuvo una mejora significativa en la oportunidad y tiempo de respuesta.
- Las tres Subdirecciones presentan un indicador de oportunidad en los tiempos de respuesta del 100% durante los últimos cuatro (4) meses. Este indicador refleja el cumplimiento en los tiempos legales de respuesta y el compromiso de la URF con la ciudadanía.

10. 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
- Es posible hacer uso del formato de ampliación en los tiempos de respuesta cuando las solicitudes tengan fechas establecidas en el oficio, con el propósito de evitar el incumplimiento.
- Se recomienda proyectar las respuestas con anticipación a la fecha límite.