 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 abril - junio

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 segundo 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 segundo trimestre de la vigencia 2025.

Objetivos específicos:

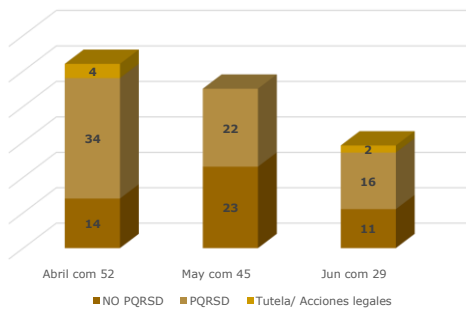
1. Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones allegadas a la URF mediante sus canales de atención institucionales.
2. Presentar el informe de atención a PQRSD según la normatividad vigente.
3. Evidenciar fortalezas de la gestión e identificar oportunidades de mejora.

1.2 Tiempos legales de respuesta

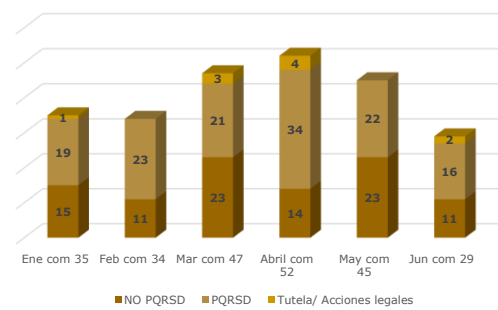
PQRSD	Tiempo de respuesta (días hábiles)
Petición de carácter general	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de Información	10
Solicitud de documentos	10
Consulta relacionada con funciones	30
Concepto o Comentario	30
PQRSD de autoridad	10
Traslado por competencia	5
Propuestas normativas de parlamentarios	5
Solicitud Congreso	5




Comunicaciones recibidas segundo trimestre



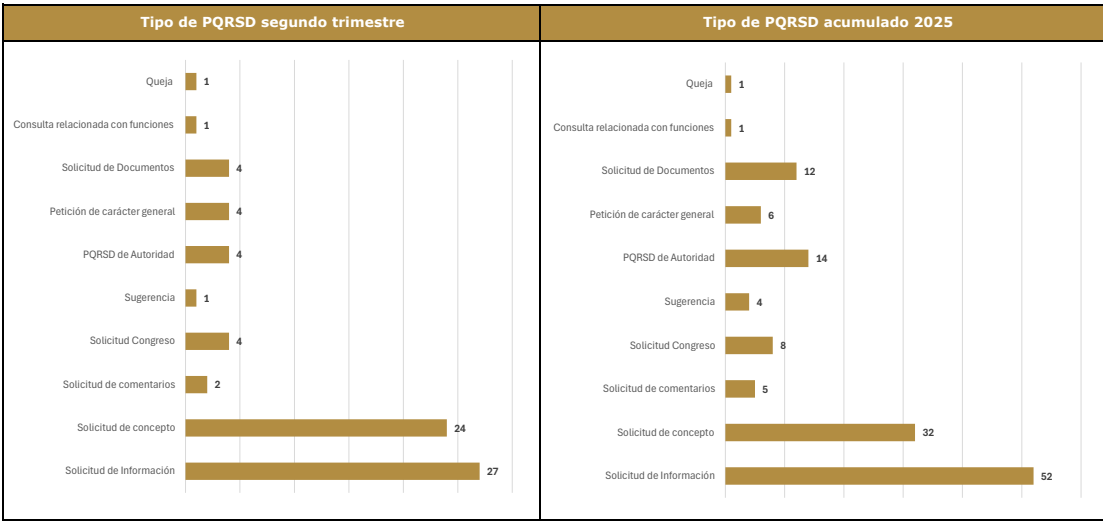
Comunicaciones acumuladas 2025



Análisis	126 comunicaciones: PQRSD: 72 comunicaciones 57% No PQRSD: 48 comunicaciones 38% Tutela: 6 comunicaciones 5%	242 comunicaciones: PQRSD: 135 comunicaciones 56% No PQRSD: 97 comunicaciones 40% Tutela: 10 comunicaciones 4%
-----------------	---	---

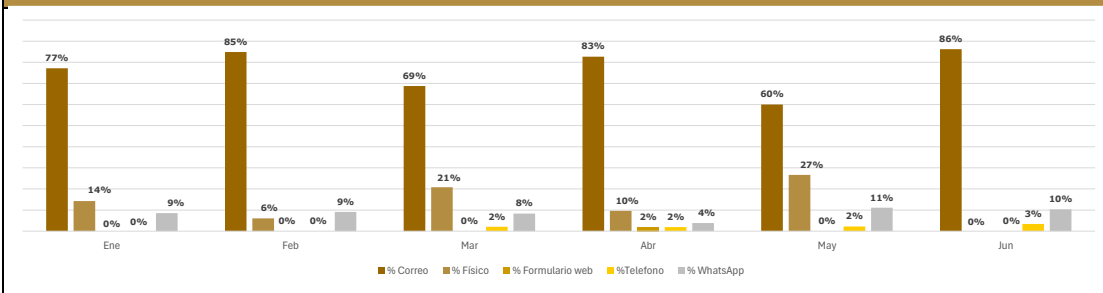
 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera	Informe trimestral sobre acceso a la información, quejas y reclamos	Código:	RV-FT-018
		Versión:	1.0
		Fecha:	20/03/2024

Periodo abril - junio



Analisis	<p>* Durante el segundo trimestre se recibieron un total de 72 PQRSD distribuidas así:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Solicitudes de información: 27 *Solicitudes de concepto: 24 *Solicitudes de comentarios: 2 *Solicitudes de Congreso: 4 *Sugerencias: 1 *PQRSD de autoridad: 4 *Petición de carácter general: 4 *Solicitud de documentos: 4 *Consulta relacionada con funciones: 1 *Queja: 1 <p>* Del total de peticiones recibidas el 0,08% (7) se trasladó por competencia a otras entidades.</p> <p>*Todas las peticiones se resolvieron de fondo y se enviaron por medio del canal institucional de atencionalusuario@urf.gov.co</p> <p>* Durante la trismestre no se recibieron denuncias por hechos de corrupción.</p>
-----------------	---

Uso de canal mensual y acumulado




Analisis	<p>Uso canales segundo trimestre: 126 comunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo: 95 comunicaciones 75% - Físico: 17 comunicaciones 14% - Formulario: 1 comunicaciones 1% - Teléfono: 3 comunicaciones 2% - WhatsApp: 10 comunicación 8% 	<p>Uso acumulado de canales: 242 comunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo: 183 comunicaciones 76% - Físico: 34 comunicaciones 14% - Formulario: 1 comunicaciones 0,4% - Teléfono: 4 comunicaciones 1,6% - WhatsApp: 20 comunicación 8%
-----------------	--	--

Solicitudes de información

* En total se recibieron 27 solicitudes de información que equivalen al 38% del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre.

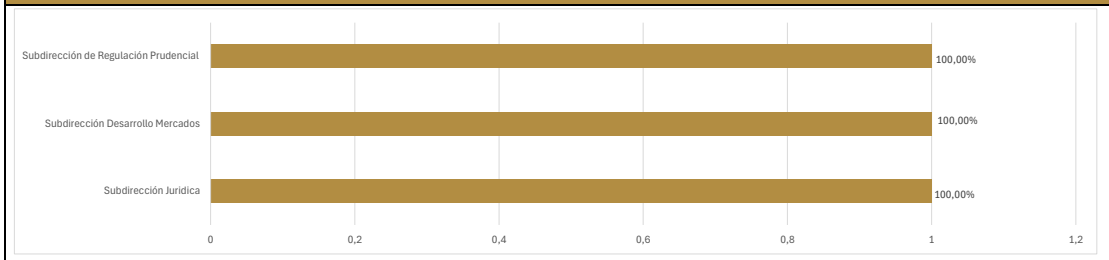
* En promedio las solicitudes de información se contestan en 6 días, es decir 4 días antes del plazo establecido en la normatividad vigente que son 10 días y 3 días antes con relación a la vigencia anterior.

*** 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

Periodo abril - junio

Oportunidad mensual por subdirección



Análisis	* La Subdirección de Regulación Prudencial cuenta con una oportunidad acumulada del 100%. * 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 100%.
-----------------	---

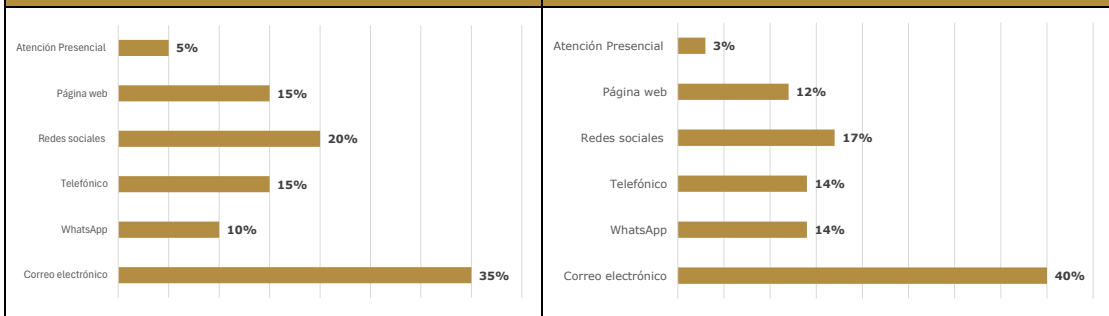
4. Satisfacción Ciudadana

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.

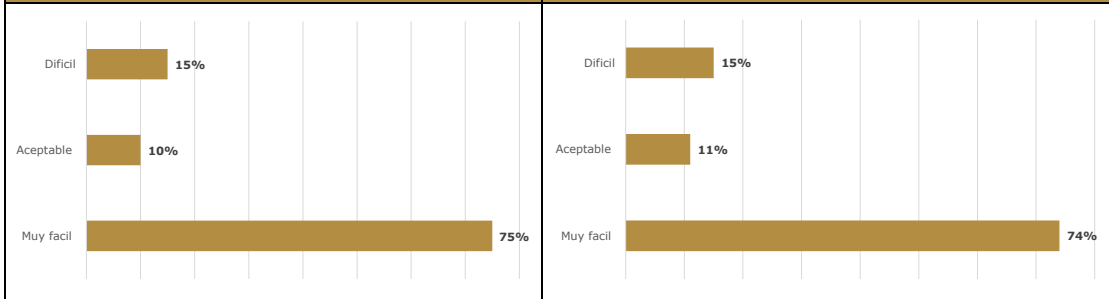
En este contexto, se envió una encuesta de satisfacción para las PQRSD contestadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. Como resultado, se obtuvieron 15 respuestas, que son fundamentales para implementar acciones que mejoren la satisfacción del servicio.


4.1 Encuestas

Canales de comunicación preferidos segundo trimestre	Canales de comunicación preferidos acumulado 2025
--	---

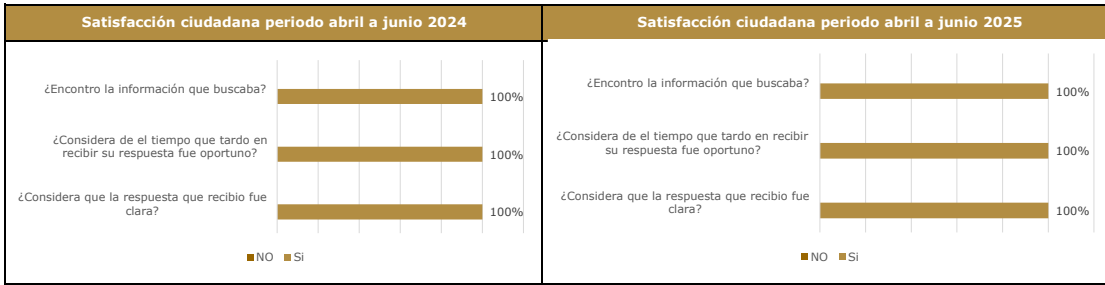


Calificación acceso a canales de la URF segundo trimestre	Calificación acceso a canales de la URF acumulado 2025
---	--



 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 abril - junio



4.5. Analisis de satisfacción ciudadana

* **El correo electrónico es el canal preferido por los ciudadanos.** En el segundo trimestre, el 35% de ellos optó por este medio, el 15% de los ciudadanos opto por la pagina web y el canal telefonico, el 20% por las redes sociales, el 10% por el canal de whatsapp y el 5% opto por el canal presencial.

* **La mayor parte de los encuestados (75%) considera que es muy fácil acceder a los canales de atención de la URF,** el (10%) considera que el acceso a los canales de atención es aceptable, sin embargo el (15%) 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.

* 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 PQRSD.

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. 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 del 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 PQRSD

* 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 prever 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 you tube.