



UAE- Unidad de Proyección Normativa y
Estudios de Regulación Financiera - URF



Política
Atención al Ciudadano

	POLÍTICA DE OPERACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	RV-PL-001
		Versión:	4.0
		Fecha:	2022-07-19

CONTENIDO

1.	Declaración de la política	2
2.	Ámbito de aplicación.....	2
3.	Términos y definiciones	2
4.	Premisas	3
5.	Roles y responsabilidades.....	3
6.	Despliegue de la política	4
6.1.	Objetivo	4
6.2.	Obligaciones	4
6.2.1.	Canal Presencial.....	4
6.3.	Principios	4
6.4.	Derechos de los ciudadanos	4
6.5.	Responsable de la política	5
6.6.	Canales de atención al ciudadano.....	5
6.6.1.	Canal presencial	5
6.6.2.	Canales Virtuales	5
6.6.3.	Canal Telefónico	6
6.7.	Redes sociales	6
6.8.	Atributos de atención.....	6
6.9.	Coordinación, Articulación y Cooperación	7
7.	Comunicación	7
8.	Mecanismos de monitoreo, control y evaluación	7
9.	Documento referente	8
10.	Datos de elaboración y control de cambios	8

	POLÍTICA DE OPERACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	RV-PL-001
		Versión:	4.0
		Fecha:	2022-07-19

1. Declaración de la política

La UAE - Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF, se compromete a ofrecer una atención respetuosa, digna, diligente, oportuna, equitativa e incluyente, a todos los ciudadanos y grupos de valor, teniendo en cuenta la normatividad que sustenta sus funciones, con el fin de proteger el derecho de presentar solicitudes o peticiones respetuosas a las autoridades que tienen todas las personas.

2. Ámbito de aplicación

La política de Atención al Ciudadano aplica a todos los servidores, contratistas, practicantes, proveedores y grupos de valor de la UAE - URF.

Aplica para todos los servicios prestados a través de los canales de atención, protocolos de atención y lineamientos establecidos en el sistema de gestión institucional, con el fin de que sea recordada y reconocida en la atención que se preste al ciudadano y a los grupos de valor.

3. Términos y definiciones

- **Atención al ciudadano:** Es el punto principal de interacción entre la comunidad y la URF, el cual le permite a los ciudadanos y grupos de valor, radicar y consultar sus requerimientos asociados con el sector y los servicios que genera la Unidad.
- **Canal de atención:** Medios que utiliza el servidor público para interactuar con el ciudadano y grupos de valor y así atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Persona humana, destinataria de bienes y servicios dentro del Estado Social de derecho.
- **Grupos de valor:** Personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los resultados de la gestión misional de la Unidad.
- **MHCP:** Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- **Partes interesadas:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la Unidad.
- **Peticionario:** Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología.
- **PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias presentadas de manera escrita, verbal o telefónica, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.

	POLÍTICA DE OPERACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	RV-PL-001
		Versión:	4.0
		Fecha:	2022-07-19

- **Servicio:** Conjunto de actividades que busca satisfacer las necesidades del usuario y grupos de valor.
- **Sistema de Gestión Institucional:** Es el conjunto de lineamientos y herramientas, que orienta y fortalece el desempeño institucional y la consecución de resultados, para la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor, bajo los principios de transparencia e integridad.
- **URF:** Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera.

4. Premisas

- La URF se compromete a:
 - ✓ Reconocer los derechos de los ciudadanos y grupos de valor, generando confianza en la gestión de la Unidad.
 - ✓ Brindar trato digno y respetuoso.
 - ✓ Escuchar las inquietudes y proporcionar información clara, oportuna y veraz.
 - ✓ Recibir, de forma amable toda petición, queja, reclamo o denuncia e informar sobre la gestión, realizada a cada solicitud.
- La URF diseñará un modelo de atención y canales de servicio para los ciudadanos y grupos de valor, que cumplan con los parámetros establecidos en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, de manera eficaz, eficiente y oportuna.
- La URF implementará los protocolos de atención de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor, unificando los mecanismos de servicio.
- La URF establecerá los lineamientos y políticas de atención al ciudadano para beneficio de los ciudadanos y grupos de valor, en concordancia con la normatividad vigente.

5. Roles y responsabilidades

Roles	Responsabilidades
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	En esta instancia institucional se debe hacer seguimiento periódico al cumplimiento de la política. Identificar oportunidades de mejora.
Proceso relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor	Liderar técnicamente la implementación de la política.
Proceso gestión de comunicaciones	Publicar y divulgar la política y sus componentes
Servidores	Dar cumplimiento a la política
Proceso de control y evaluación	Realizar seguimiento y control de lo establecido en la política y en los planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos derivados de la misma.

	POLÍTICA DE OPERACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	RV-PL-001
		Versión:	4.0
		Fecha:	2022-07-19

6. Despliegue de la política

6.1. Objetivo

Establecer los lineamientos de atención para un servicio estandarizado e incluyente, de acuerdo con las necesidades y expectativas de la ciudadanía y los grupos de valor, brindando soluciones oportunas y confiables, para incrementar positivamente la satisfacción de quienes interactúan con la URF.

6.2. Obligaciones

6.2.1. Canal Presencial

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores, contratistas, y pasantes de la UAE - Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF. De igual manera, para todo proveedor que tenga algún tipo de relación con los ciudadanos o grupos de valor.

6.3. Principios

La presente política de atención al ciudadano se orienta por lo establecido en el artículo 1 y 2 de la Constitución Política de Colombia, el CONPES 3649 de 2010, el Decreto 124 de 2016 y la Ley 2052 de 2020.

6.4. Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos y grupos de valor tienen los siguientes derechos, orientados a brindar un servicio de calidad y oportunidad:

1. Ser tratado con el respeto dignidad, igualdad e imparcialidad y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la URF.
3. Presentar peticiones por cualquier canal disponible en la URF, sin necesidad de apoderado, obteniendo respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
6. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.

	POLÍTICA DE OPERACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	RV-PL-001
		Versión:	4.0
		Fecha:	2022-07-19

6.5. Responsable de la política

El líder del proceso de relación con la ciudadanía y los grupos de valor o quien haga sus veces, articulará todas las acciones para el efectivo cumplimiento de la política de atención al ciudadano, teniendo en cuenta lo definido en el marco normativo vigente y el Comité de Institucional de Gestión y Desempeño

6.6. Canales de atención al ciudadano

La URF cuenta con los siguientes canales de atención, con el fin de que los ciudadanos y grupos de valor tengan acceso a los servicios que ofrece la Unidad, basados en el mejoramiento de la calidad del servicio y su optimización:

6.6.1. Canal presencial

Edificio San Agustín Carrera 8 No 6C-38, Primer Piso, Bogotá, D.C
Jornada continua de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

6.6.2. Canales Virtuales

Correo Electrónico

- Para atención y recepción de comunicaciones: atencionalusuario@urf.gov.co
- Para denuncias: soytransparente@urf.gov.co
- Para notificaciones judiciales: notificaciones.judiciales@urf.gov.co

Formularios Web

Publicados en nuestra página web www.urf.gov.co

- Para la recepción de PQRSD y solicitudes de información pública
- Para el seguimiento a su radicado



Toda persona podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción con el número de radicado, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal www.urf.gov.co, Servicio al Ciudadano “Seguimiento a las PQRSD y solicitudes de información”.

	POLÍTICA DE OPERACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	RV-PL-001
		Versión:	4.0
		Fecha:	2022-07-19

6.6.3. Canal Telefónico

Línea Nacional Min Hacienda: 01 8000 910071
Teléfono en Bogotá - (57 1) 381 1700

6.7. Redes sociales

- **twitter:** @urfcolumbia
- **facebook:** URFCOLOMBIA
- **linkedin:** URFCOLOMBIA

6.8. Atributos de atención

La URF fundamenta su atención en los siguientes atributos del servicio establecidos en los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP):

- **Respeto:** Es considerar el valor de las personas, su estimación, cualidades, intereses, necesidades, derechos y condiciones especiales, mediante un trato recíproco en las relaciones interpersonales para garantizar tanto la sana convivencia y armonía entre las personas, como el goce efectivo de sus derechos.
- **Honestidad:** Es el actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia, rectitud, integridad y siempre a favor del interés general.
- **Solidaridad:** Es la práctica de la mutua ayuda entre las personas, los equipos interdisciplinarios, las entidades y las comunidades.
- **Equidad e Imparcialidad:** Está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano.

La equidad se caracteriza por el uso de la imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno, utilizando la equivalencia para ser iguales y adaptando la regla con el fin de hacerlo más justo. De esta manera, está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación que atraviesen las personas, bien sea de género, orientación sexual, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica.

- **Eficiencia:** Es la optimización de los insumos (recursos financieros, tecnológicos, humanos, materiales) y los procesos (actividades) realizados para transformarlos en bienes y servicios que brindan las entidades del sector administrativo de hacienda. La eficiencia en el servicio de excelencia está basada en procesos y procedimientos ágiles, oportunos, accesibles, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos y grupos de valor.

	POLÍTICA DE OPERACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	RV-PL-001
		Versión:	4.0
		Fecha:	2022-07-19

- **Innovador:** Es la utilización del conocimiento y la investigación para generar y aplicar nuevas ideas, conceptos y prácticas en el servicio, que permitan su mejoramiento continuo. Incorpora la innovación, activando la creatividad de los equipos de trabajo y de los grupos de valor.
- **Humanidad:** Es la capacidad de comprender, tener afecto, compasión y solidaridad hacia las demás personas y en todos los ámbitos de vida.
- **Empatía:** Es interpretar las emociones que está sintiendo una persona cuando expone su situación, se identifica con el estado anímico o los sentimientos que atraviesa durante la comunicación para facilitar su interacción.

6.9. Coordinación, Articulación y Cooperación

La política de atención al ciudadano se coordina desde la alta dirección de la Unidad, a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se ejecuta desde la Subdirección Jurídica y de Gestión Institucional, en cabeza del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor.

Adicionalmente, para su desarrollo se cuenta con el convenio interadministrativo No. 002 de 2016 suscrito con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante el cual “*el Ministerio prestará apoyo a la gestión administrativa de la URF, que incluye entre otros aspectos, el apoyo en temas de recursos humanos, gestión documental, comunicaciones, tecnológicos, logísticos (...)*”. **(Parágrafo cláusula Primera. Alcance del Objeto)**

7. Comunicación

Para la comunicación de la política de atención al ciudadano al interior de la Unidad, se utilizarán todos los mecanismos disponibles (chat, correo, intranet), de forma permanente. De igual manera, se publicará en el enlace de atención al ciudadano de la página web de la Unidad.

8. Mecanismos de monitoreo, control y evaluación

El proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor realizará la aplicación de los elementos transversales del sistema de gestión institucional (Plan de acción, indicadores, riesgos, documentos y plan de mejoramiento), a través de la herramienta prevista para ello.

La evaluación periódica la realizará el proceso de control y evaluación, que verificará el cumplimiento de lo establecido en el numeral 6. Despliegue de la Política, así como, el cumplimiento de los programas, proyectos, procesos y procedimientos determinados, según lo establecido en el plan anual de auditoría.

	POLÍTICA DE OPERACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:	RV-PL-001
		Versión:	4.0
		Fecha:	2022-07-19

9. Documento referente

Tipo	Nombre
Caracterización	Caracterización del proceso de relación con la ciudadanía y grupos de valor

10. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2018-12-11	0.0	No aplica	Creación del Documento.
2019-09-24	1.0	No aplica	Ajustes del documento.
2021-06-17	2.0	URF_TS-250	Se actualiza el documento teniendo en cuenta las directrices del Proceso de Direccionamiento y Planeación, con relación a estructura y para dar cumplimiento a los requisitos normativos con relación al servicio al ciudadano.
2022-05-10	3.0	TS-0043	Traslado del documento del proceso de gestión de la información a relación con grupos de valor.
2022-07-19	4.0	TS-0073	Revisión general del documento

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Profesional universitario
Revisión	
Nombre:	Ivonne Edith Gallardo Gómez
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional
Aprobación	
Nombre:	Ivonne Edith Gallardo Gómez
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional