



Protocolo

# Respuestas tipo

## Contenido

1.	Introducción .....	2
2.	Objetivo.....	2
3.	Ámbito de la aplicación .....	2
4.	Términos y definiciones.....	2
5.	Desarrollo del protocolo .....	3
5.1.	Lineamientos generales para el saludo .....	5
5.2.	Falsos Prestamistas .....	6
5.2.1.	Cuando el peticionario informa sobre algún falso prestamista. ....	6
5.2.2.	Solicitud de información sobre afiliación a la URF o solicitud de devolución de dinero .....	7
5.3.	Traslado por competencia.....	8
5.3.1.	Traslado por competencia general .....	8
5.3.2.	Traslado de acciones judiciales por no competencia de la URF .....	9
5.4.	Solicitud representación jurídica ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.....	10
5.5.	Asignaciones directas de oficios o memorandos en SIED .....	10
5.6.	Prórroga respuesta solicitud.....	12
6.	Estrategias de comunicación .....	12
7.	Documento referente.....	13
8.	Datos de elaboración y control de cambios .....	13

## 1. Introducción

La prestación de un servicio de calidad al ciudadano constituye uno de los fines esenciales del Estado, conforme a lo dispuesto en el artículo 2º de la Constitución Política de 1991. Desde esta perspectiva, el presente documento refleja una visión alineada con este mandato constitucional, orientado a la materialización de los principios y derechos fundamentales de los colombianos, mediante un servicio público eficiente, accesible y de calidad por parte de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF.

En cumplimiento de este compromiso, la URF presenta el protocolo de respuestas tipo, instrumento diseñado para estandarizar comunicaciones claras, coherentes y homogéneas dirigidas a los peticionarios, mediante modelos previamente definidos. Este protocolo recoge y unifica buenas prácticas en atención al ciudadano, optimiza el uso de los recursos institucionales, fortalece la capacidad de respuesta de la Entidad y contribuye a mejorar tanto la calidad del servicio prestado como la experiencia de los ciudadanos que lo reciben.

## 2. Objetivo

Estandarizar las respuestas tipo en los temas de consulta frecuente en la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF, mediante la definición de mensajes claros, coherentes y homogéneos, asociados a los asuntos de consulta frecuente, para promover una atención al ciudadano más eficiente, transparente, accesible y en lenguaje claro.

## 3. Ámbito de la aplicación

El protocolo de respuesta tipo de la URF aplica para uso de todos los servidores responsables de emitir una respuesta a PQRSD.

## 4. Términos y definiciones

- **AAAA:** indica que el campo se debe diligenciar con la información de año. Esta información se diligencia con un número de cuatro dígitos.
- **Correo electrónico:** es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
- **DD:** indica que el campo se debe diligenciar con la información de día. Esta información se diligencia con un número de dos dígitos.
- **Grupos de valor:** personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los resultados de la gestión misional de la URF.

- **MM:** indica que el campo se debe diligenciar con la información de mes. Esta información se diligencia con un número de dos dígitos.
- **MHCP:** Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- **nnnnnn:** indica que el campo se debe diligenciar con la información del número del radicado. Esta información se diligencia con un número de seis dígitos.
- **Partes interesadas:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la URF.
- **Peticionario:** persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología.
- **PQRSD:** petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia.
- **URF:** Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera.

## 5. Desarrollo del protocolo

Considerando que la elaboración de respuestas tipo es constante, a continuación, se detallan las actividades necesarias para su identificación, diseño, aprobación y formalización:

Actividad	Descripción	Responsable
<b>Identificar respuesta reiterada</b>	Identificar cuando se está emitiendo una respuesta reiterativa para un mismo asunto	Integrantes del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor o cualquier servidor de la URF
<b>Validar la respuesta reiterativa con la subdirección emisora</b>	Validar con la subdirección emisora si la respuesta es una posible respuesta tipo	Integrantes del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor o cualquier servidor de la URF

Actividad	Descripción	Responsable
<b>Solicitar diseño de respuesta tipo y facilitar insumos</b>	Solicitar al proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor que se diseñe y formalice la respuesta tipo y brindar insumos para su elaboración	Cualquier servidor de la URF
<b>Diseñar respuesta tipo</b>	Diseñar la respuesta tipo en un lenguaje unificado, identificando las partes de información que son modificables y las que no lo son	Integrantes del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor y/o cualquier servidor de la URF
<b>Presentar la respuesta para aprobación</b>	Presentar la respuesta tipo para aprobación final ante el subdirector responsable de la temática y ante la Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional	Integrantes del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor y/o cualquier servidor de la URF
<b>Actualizar y formalizar la respuesta tipo en el protocolo</b>	Actualizar el protocolo de respuestas tipo y solicitar su formalización en los documentos del Sistema de Gestión Institucional	Integrantes del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor o cualquier servidor de la URF

Todas las respuestas tipo se deben revisar al menos una vez al año, con el objetivo de validar su pertinencia y vigencia. En todo caso, deben ser diseñadas teniendo en cuenta los pasos del lenguaje claro.

En cada modelo de respuesta tipo, se resaltan en gris las partes de los textos que deben modificarse, con los datos relativos a cada comunicación y en letra color azul, se encuentran explicaciones adicionales para facilitar el entendimiento. Este diseño favorece la acción del servidor responsable de elaborar la comunicación, teniendo claro qué partes se debe cambiar.

## 5.1. Lineamientos generales para el saludo

Todas las respuestas tipos definidas en este documento, deben seguir los siguientes lineamientos para el saludo:

Saludo,

**(\*) Si es hombre:** Para las personas naturales se usará "señor", para los servidores o representantes de entidades, se utiliza "doctor". Para los cargos especiales como representantes a la cámara o senadores, personal de las fuerzas armadas y personal eclesiástico se utilizará el cargo que corresponda como: Honorable Representante, Honorable Senador, Teniente, Coronel, Capitán, Presbítero, Padre, Hermano, según corresponda:

Respetado doctor o señor apellido,

**(\*) Cuando la comunicación esté dirigida a varias personas:** se pondrá en plural y no se utilizará el apellido:

Respetado(s) doctor(es) o señor(es),

**(\*) Si es mujer:** Para las personas naturales se usará "señora"; para las servidoras o representantes de entidades se utilizará "doctora". Para los cargos especiales, como representantes a la cámara o senadores, personal de las fuerzas armadas y personal eclesiástico se utilizará el cargo que corresponda como: Honorable Representante, Honorable Senadora, Teniente, Coronel, Capitana, Hermana, entre otros y según cada caso. Cuando el nombre sea compuesto se debe poner completo, es decir los dos (2) nombres de la persona, así:

Respetada doctora o señora nombre 1 nombre 2,

Cuando la comunicación esté dirigida a varias personas se pondrá en plural y no se utiliza el nombre.

Respetada(s) doctoras o señoras,

## 5.2. Falsos Prestamistas

Esta respuesta tipo se utiliza cuando se recibe una PQRSD relacionada con créditos o desembolsos de dinero para el otorgamiento de un crédito. Esta comunicación debe ir con copia a la Superfinanciera.

### 5.2.1. Cuando el peticionario informa sobre algún falso prestamista.

**Asunto:** Respuesta Radicado(s) se identifican cada uno de los radicados asociados, Radicado URF-R-AAAA-nnnnnn – Asunto de lo que se solicita

Saludo,

En atención a su comunicación del asunto, mediante la cual solicita información sobre asunto de lo que se solicita o “pregunta textual”, se advierte que la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, no es competente para investigar o sancionar estas conductas.

Según lo previsto en el Decreto 4172 de 2011, modificado por los Decretos 1658 de 2016 y 1452 de 2024, corresponde a la URF *“preparar la normativa para el ejercicio de la facultad de reglamentación en materia cambiaria, monetaria y crediticia y de las competencias de regulación e intervención en las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, para su posterior expedición por el Gobierno Nacional”*.

En relación con el contenido de su solicitud, la Superintendencia Financiera de Colombia ha identificado una modalidad fraudulenta conocida como “falsos prestamistas”. Esta consiste en la actuación de supuestas firmas o sociedades sin un domicilio verificable o con información falsa, que, a través de sitios web, correos electrónicos o llamadas telefónicas, ofrecen créditos de manera habitual. Como condición previa al desembolso del préstamo, exigen a los interesados el pago de una suma de dinero bajo diversos conceptos. Sin embargo, el desembolso nunca se realiza, ni se reembolsa el dinero entregado por los solicitantes.

De igual manera, la Superintendencia ha trabajado en conjunto con la Policía Nacional para contrarrestar este tipo de modalidades fraudulentas, canalizando las quejas presentadas por las personas afectadas y emitiendo advertencias a la ciudadanía sobre la existencia de estas prácticas ilegales.

En el sitio web oficial de la Superintendencia Financiera de Colombia ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), en la sección *Sala de Prensa – advertencias y*

*medidas administrativas por ejercicio ilegal de actividad financiera*, puede consultar el procedimiento, las instancias, oficinas y medios electrónicos disponibles para verificar o denunciar este tipo de conductas.

No obstante, se ha remitido copia de su solicitud a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento y trámite correspondiente.

Despedida,

Firma Institucional

### 5.2.2. Solicitud de información sobre afiliación a la URF o solicitud de devolución de dinero

Saludo,

En atención a su comunicación del asunto, mediante la cual pregunta o indica **según lo que manifieste el peticionario**: asunto de lo que se solicita o “pregunta textual”, se informa que la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, no realiza cobros, registros o trámites relacionados con afiliaciones.

Según lo previsto en el Decreto 4172 de 2011, modificado por los Decretos 1658 de 2016 y 1452 de 2024, corresponde a la URF *“preparar la normativa para el ejercicio de la facultad de reglamentación en materia cambiaria, monetaria y crediticia y de las competencias de regulación e intervención en las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, para su posterior expedición por el Gobierno Nacional”*.

En nuestra página web [www.urf.gov.co](http://www.urf.gov.co) se ha realizado un llamado de cautela frente a posibles actividades fraudulentas y sobre el uso indebido del nombre y logo que identifica a la URF, por parte de personas inescrupulosas.

En la página web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), sala de prensa - *advertencias medidas administrativas por ejercicio ilegal de actividad financiera*, puede consultar el procedimiento, instancias, oficinas y medios electrónicos con los que puede verificar y/o denunciar este tipo de conductas.

Despedida,

Firma Institucional

### 5.3. Traslado por competencia

Esta respuesta tipo se utiliza cuando se recibe una PQRSD que no se encuentra dentro del alcance de las funciones de la URF y sobre la cual debe aplicarse un traslado por competencia, en los términos de la Ley 1755 de 2015. La comunicación siempre debe copiarse siempre al peticionario para su conocimiento.

#### 5.3.1. Traslado por competencia general

**Asunto:** Traslado por competencia Radicado(s) se identifican cada uno de los radicados asociados, Radicado URF-R-AAAA-nnnnnn – Asunto de lo que se solicita.

Por considerar que el asunto se encuentra relacionado con las competencias asignadas a su cargo, de manera atenta realizamos traslado del radicado del asunto, recibido por la URF el día DD de MM del AAAA, el cual fue remitido por nombre, cargo de Entidad, mediante el cual solicita:

Asunto de lo que se solicita "o pregunta textual".

En relación con la petición presentada, es pertinente señalar que la Unidad Administrativa Especial – Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, no es competente para brindar una respuesta al peticionario, de conformidad con el marco de competencias establecido en el Decreto 4172 de 2011 y los Decretos 1658 de 2016 y 1452 de 2024, que lo modifican.

**(\*) Párrafo opcional.** En caso tal que se tenga conocimiento de las funciones de la Entidad competente se puede agregar un párrafo con esta información, así:

Por otro lado, de acuerdo con norma y año de la norma la o el Entidad o Dependencia de la Entidad, es competencia de su despacho, cita textual o descripción resumida de las funciones.

**(\*) Párrafo final.** Obligatorio.

Por lo tanto, agradecemos por favor brindar respuesta directamente al peticionario con copia a esta Unidad y referencia al radicado URF-R-AAAA-nnnnnn. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Despedida

Firma institucional

### 5.3.2. Traslado de acciones judiciales por no competencia de la URF

Esta respuesta tipo se utiliza cuando se recibe una tutela o cualquier otra acción judicial donde la URF no se encuentra accionada o vinculada.

**Asunto:** Traslado por Competencia Acción de tutela. Accionante: Nombre del accionante Accionado: Nombre de la Entidad radicado **incluir cada uno de los radicados asociados,**

Saludo,

De acuerdo con lo señalado en la Ley 1755 de 2015 y por ser de su competencia, nos permitimos trasladar la demanda y/o acción de tutela según sea el caso, junto con la providencia No nnnn, documentos recibidos por la URF el día DD de mes de AAAA, remitidos por nombre del juzgado.

En el auto admisorio de la demanda o providencia que corresponda se expresa:

Escribir de manera textual lo que dispone la providencia en mención

Con relación a la notificación de la demanda o tutela recibida, es pertinente indicar que la URF no es competente para conocer del asunto por no encontrarse accionada o vinculada en el proceso.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que la URF no hace parte del proceso, agradecemos por favor brindar respuesta directamente al Juzgado/Tribunal, con copia a esta Unidad, citando el radicado URF-R-AAAA-nnnnnn. Finalmente, le informamos que el Juzgado/Tribunal fue notificado del presente traslado.

Agradecemos la colaboración y quedamos atentos a lo que se requiera.

Despedida,

Firma institucional

**Nota:** es necesario enviar todos los anexos de la solicitud y remitir copia al Juzgado de dicho traslado.

#### 5.4. Solicitud representación jurídica ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Esta respuesta tipo se utiliza cuando la URF se encuentra accionada o vinculada en una tutela o cualquier acción judicial, la cual requiere representación judicial por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

**Asunto:** Solicitud de representación jurídica. **Acción de tutela.** **Accionante:** Nombre **Accionado:** Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF.

Saludo,

De conformidad con lo establecido en el artículo 159 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y teniendo en cuenta que la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, no cuenta con personería jurídica y por lo tanto carece de capacidad para comparecer por sí misma en un proceso judicial en calidad de demandante o demandado, respetuosamente solicitamos la representación jurídica por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Entidad que ostenta la capacidad jurídica y la representación legal de la Unidad.

En consecuencia, se remite traslado de la acción de tutela allegada al buzón de atención al usuario el día DD de mes de AAAA, por nombre del Juzgado, que mediante Auto de fecha DD de mes de AAAA manifestó **decisión tomada** la acción de tutela instaurada por **indicar nombre del accionante o demandante**, **incluir toda la información necesaria que se requiera para la defensa**.

Agradecemos la colaboración y quedamos atentos a lo que se requiera

**Nota:** Tener en cuenta que se debe contar con todas las evidencias y enviar todos los soportes en caso de requerir dicha representación.

Despedida,

Firma institucional

#### 5.5. Asignaciones directas de oficios o memorandos en SIED

Estos correos tipo se envían única y exclusivamente al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y son utilizados para aclarar que la URF no es una dependencia de esta Entidad. Lo anterior, cuando se recibe en SIED la asignación directa de un oficio o un memorando. Este correo se debe dirigir al servidor(a) que realiza la asignación directa, así:

Saludo,

En relación con el radicado y/o memorando en referencia, el cual fue asignado directamente a la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, a través del sistema SIED, nos permitimos realizar las siguientes aclaraciones:

La URF es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, creada mediante el Decreto 4172 de 2011, como un organismo del orden nacional, sin personería jurídica, con autonomía administrativa y patrimonio independiente. En este sentido, la URF no constituye una dependencia del Ministerio.

Cabe señalar que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la URF suscribieron el Convenio Interadministrativo No. 002 de 2016, con el propósito de establecer mecanismos de cooperación y apoyo para la gestión administrativa de la URF. Dentro de lo acordado, se dispuso que el Ministerio prestaría el servicio de correspondencia a la URF, haciendo uso del sistema SIED.

Sin embargo, en virtud de la autonomía administrativa de la URF y dado que no es una dependencia del Ministerio, no resulta procedente la recepción de comunicaciones oficiales mediante asignación directa a través del SIED. Adicionalmente, y en atención a la naturaleza interna de los memorandos en cada entidad, la URF no puede recibir memorandos emitidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

**(\*) Párrafo opcional.** En caso tal que la comunicación remitida no se encuentre dentro del alcance de las funciones de la Unidad, así:

Asimismo, una vez revisada la PQRSD, informamos que no somos la Entidad competente para atenderla, toda vez que, la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF *“tiene como finalidad preparar la normativa para la reglamentación en materia cambiaria, monetaria, crediticia y de las competencias de regulación e intervención en las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, para su posterior expedición por el Gobierno Nacional, dentro del marco de política fijado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y sin perjuicio de las atribuciones de la Junta Directiva del Banco de la República”.*

En consecuencia, nos permitimos indicar que la URF tiene dispuesto el buzón [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co) para la recepción de comunicaciones oficiales

mediante correo electrónico o la oficina de atención al ciudadano del Ministerio de Hacienda para recepción de comunicaciones físicas.

Despedida,

Firma Institucional

## 5.6. Prórroga respuesta solicitud

Esta respuesta tipo se utiliza cuando se requiere ampliar el plazo de respuesta de una PQRSD de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

**Asunto:** Ampliación plazo de respuesta a la solicitud con radicado URF-R-AAAA-nnnnnn – Asunto de lo que se solicita

Saludo,

Con relación a su solicitud, radicada con número nnnnnn de fecha, en donde requiere "solicitud textual", informamos que se requiere disponer de una prórroga de DD días hábiles adicionales, para brindar respuesta de fondo, toda vez que la información solicitada requiere de un proceso de consecución, consolidación y remisión que involucra diferentes áreas de la Entidad. Se puede usar el texto resaltado o ampliar la información con la justificación específica.

Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 la Ley 1755 de 2015, que señala "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto".

Despedida,

Firma Institucional

## 6. Estrategias de comunicación

El proceso Gestión de Comunicaciones, previa solicitud del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor, utilizará todos los mecanismos disponibles (chat, correo, intranet) para la divulgación del protocolo al interior de la URF, lo cual será realizado de forma permanente, cuando se generen cambios al mismo.

## 7. Documento referente

Tipo	Nombre
<b>Política</b>	Política de atención al ciudadano

## 8. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2021-03-14	1.0	URF_TS-197	Creación del documento
2022-05-10	2.0	TS-0043	Traslado del documento del proceso de gestión de la información a relación con grupos de valor.
2022-07-19	3.0	TS-0073	Revisión general del documento e inclusión del texto relacionado con prórroga, tipos de respuesta, recursos, encuesta y modificación de datos de despachos judiciales.
2025-08-04	4.0	TS-0917	Actualización general del documento, en cuanto a redacción, cambio de formato y eliminación de respuestas tipo para propuestas normativas, por tratarse de un tema de competencia de las subdirecciones misionales.

### Elaboración, revisión y aprobación

#### Elaboración

<b>Nombre:</b>	Yuly Daniela Clavijo Ragoa
<b>Cargo:</b>	Técnico administrativo
<b>Nombre:</b>	Katherine Salazar Vanegas
<b>Cargo:</b>	Profesional universitario



<b>Elaboración, revisión y aprobación</b>	
<b>Revisión</b>	
<b>Nombre:</b>	Juan Stiven Rios Andrade
<b>Cargo:</b>	Asesor
<b>Aprobación</b>	
<b>Nombre:</b>	Paola Patricia Rodríguez Angulo
<b>Cargo:</b>	Subdirectora jurídica y de gestión institucional