



Protocolo

Uso y control de los correos electrónicos de atención al usuario



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera



Contenido

1.	Introducción	2
2.	Objetivo.....	2
3.	Ámbito de la aplicación	2
4.	Términos y definiciones.....	2
5.	Desarrollo del protocolo	4
5.1.	Lineamientos generales.....	4
5.2.	Notificación de recepción de comunicación o PQRSD.....	6
5.3.	Solicitud de radicación	7
5.4.	Envío de una comunicación asignada a una dependencia	7
5.4.1.	PQRSD.....	7
5.4.2.	Comunicación Oficial diferente a PQRSD	8
5.5.	Envío de respuestas.....	9
6.	Estrategias de comunicación	9
7.	Documento referente.....	9
8.	Datos de elaboración y control de cambios	10

1. Introducción

Los buzones de atención al usuario son canales exclusivos para la recepción y envío de comunicaciones oficiales de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera -URF, en desarrollo del relacionamiento de la Entidad con el ciudadano. Por esta razón, se hace necesario establecer un conjunto de reglas mínimas para su uso y control, con el objetivo de garantizar un servicio de calidad, orientado a las necesidades del ciudadano.

Brindar un servicio eficiente, transparente y de calidad a los ciudadanos es uno de los fines esenciales del Estado, conforme al artículo 2° de la Constitución Política de 1991. En cumplimiento de este mandato, la URF diseñó el protocolo de uso y control de los correos electrónicos de atención al usuario, el cual define lineamientos para el manejo adecuado de estos canales. Este protocolo busca promover un lenguaje claro, estructurado y coherente, fortaleciendo así la comunicación institucional.

El documento desarrolla lineamientos generales sobre la estandarización del uso de los buzones y orientaciones para la gestión de comunicaciones oficiales durante cada etapa de su gestión, buscando asegurar la homogeneidad y eficiencia en la ejecución de procesos, productos y servicios, mejorando la calidad del servicio.

2. Objetivo

Controlar el uso de los correos electrónicos que ingresan o se remiten a través de los buzones de atención de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF, mediante la definición de mensajes claros, coherentes y homogéneos, con el fin de mejorar de forma continua el relacionamiento con el ciudadano de la Entidad.

3. Ámbito de la aplicación

El protocolo aplica para todos los integrantes del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor de la URF, quienes son responsables de gestionar los buzones institucionales de atencionalusuario@urf.gov.co; soytransparente@urf.gov.co; notificacionesjudiciales@urf.gov.co

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.
- **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.
- **Herramienta de trazabilidad:** instrumento definido por el proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor para hacer seguimiento a las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas por la URF.
- **MHCP:** Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- **MM:** indica que el campo se debe diligenciar con la información de mes. Esta información se diligencia con un número de dos dígitos.
- **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.
- **PQRSD:** petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia.
- **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.
- **SIED:** Sistema Integrado Electrónico Documental. Es un sistema orientado a la gestión electrónica de documentos.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **URF:** Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera.

5. Desarrollo del protocolo

A continuación, se detallan los parámetros a seguir por los servidores del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor en la gestión de los buzones de atención al ciudadano. La información resaltada en color **gris** debe modificarse y la información en letra color **azul**, contiene explicaciones adicionales para facilitar el entendimiento.

5.1. Lineamientos generales

- Una vez se recibe el correo electrónico se remitirá al MHCP buzón radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co, solicitando se radique y asigne a la Unidad.
- Toda comunicación que se reciba después de las 5 p.m. se radicará a partir de las 8 a.m. del siguiente día hábil.
- La bandeja de spam o correo no deseado se revisará mínimo 2 veces al día, con el fin de comprobar que no haya llegado por error información de interés para la Unidad, como, derechos de petición o solicitudes, entre otras. Una vez validado que no hay información pertinente para ser gestionada, se limpiará la bandeja.
- Una vez gestionado cada correo recibido, se diligenciará la herramienta de trazabilidad publicada en OneDrive, a la que solo tendrán acceso las personas autorizadas, de acuerdo con las tablas de control de acceso. Lo anterior, con el fin de llevar el control de los correos recibidos en los buzones atencionalusuario@urf.gov.co, soytransparente@urf.gov.co y notificacionesjudiciales@urf.gov.co.
- Es necesario mantener un lenguaje claro, unificado, y cordial en todos los mensajes de datos remitidos.
- Los correos no deseados se marcarán como tal, con el fin de eliminarlos de la bandeja de entrada. Además, se incluirán los dominios o los correos específicos en el listado de no deseados.
- Todas las comunicaciones se deben radicar en el Sistema Integrado Electrónico Documental – SIED.
- Una vez gestionado cada correo recibido, se debe diligenciar de manera inmediata la herramienta de trazabilidad de comunicaciones.

- Siempre debe usarse la firma institucional que identifica el correo, agregando el saludo de la persona que lo remite. Por ejemplo:

Atentamente (o Cordial Saludo o Saludos, o Cordialmente),

Nombre y apellidos del funcionario que remite el correo

Atención al Usuario

Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF
atencionalusuario@urf.gov.co

Carrera 8 No. 6 C 38 Piso 5 - Código Postal 111711
Conmutador (57 1) 381 1700 ext. 3550
Bogotá D.C. Colombia

- 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, entre otros y según cada caso:

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. Notificación de recepción de comunicación o PQRSD

Saludo

Informamos que su comunicación fue recibida y radicada con el No. URF-R-AAAA-nnnnnn. El día DD/MM/AAAA. La respuesta se enviará en los términos definidos en la Ley 1755 de 2015, según corresponda:

Tipo solicitud	Término respuesta
Petición general, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	15 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de documentos y de información	10 días hábiles siguientes a su recepción
Consulta relacionada con funciones de la URF	30 días hábiles siguiente a su recepción

Para cualquier información respecto al trámite de su solicitud, por favor comunicarse a los siguientes canales:

- Buzón de Atención al usuario atencionalusuario@urf.gov.co, indicando el número de radicado.
- Línea 6013811700 extensión 3595, indicando el número de radicado.
- WhatsApp [3174370907](https://wa.me/3174370907), indicando el número de radicado.
- Formulario de seguimiento a PQRSD: <https://forms.office.com/r/7HB6ZGgRHR?origin=lprLink>

Despedida,

Firma Institucional

5.3. Solicitud de radicación

Una vez recibida la comunicación en el buzón, se debe solicitar su radicación al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, haciendo uso del siguiente mensaje:

Saludo

y después alguna de las siguientes opciones:

Opción 1	Atentamente solicitamos se radique en SIED y se asigne a la URF la petición (PQRSD) que se encuentra en el documento adjunto.
Opción 2	Atentamente solicitamos se radique en SIED y se asigne a la URF la petición (PQRSD) que se encuentra en el correo que antecede.
Opción 3	Atentamente solicitamos se radique en SIED y se asigne a la URF la comunicación oficial que se encuentra en el documento adjunto.
Opción 4	Atentamente solicitamos se radique en SIED y se asigne a la URF la comunicación oficial que se encuentra en el correo que antecede.

Despedida,

Nombre y apellidos del servidor que remite el correo

Firma institucional

5.4. Envío de una comunicación asignada a una dependencia

Las indicaciones realizadas en este ítem se ejecutan únicamente desde el buzón de atencionalusuario@urf.gov.co, ya que las comunicaciones oficiales y PQRSD realizadas a través del buzón soytransparente@urf.gov.co, serán comunicadas internamente al buzón atencionalusuario@urf.gov.co.

5.4.1. PQRSD

Asunto: Asignación PQRSD radicado URF-R-AAAA-NNNNNN- asunto de la solicitud.

Saludo

Informamos de manera atenta que la PQRSD del asunto le fue asignada a la Subdirección XXXXX por ser de su competencia.

Fecha del correo o formulario	Fecha de radicado	Radicado	Clase PQRSD	Fecha oportuna de respuesta	Fecha si es traslado por competencia para otra Entidad
AAAA-MM-DD	AAAA-MM-DD	URF-R-AAAA-nnnnnn	Tipo de PQRSD	AAAA-MM-DD	AAAA-MM-DD

Agradecemos por favor validar en el menor tiempo posible que la solicitud sea de su competencia y que esta se encuentre completa para pronunciarse de fondo. Lo anterior, en aras de evitar incumplimiento en los términos de respuesta/traslado y reprocesos administrativos.

Quedamos atentos a la asignación del gestor para la solicitud en SIED.

Despedida,

Nombre y apellidos del servidor que remite el correo

Firma institucional

5.4.2. Comunicación Oficial diferente a PQRSD

Asunto: Asignación comunicación radicado URF-R-AAAA-NNNNNN- asunto de la solicitud.

Saludo

Informamos de manera atenta que la comunicación del asunto le fue asignada a la Subdirección XXXXX por ser de su competencia.

Fecha del correo o formulario	Fecha de radicado	Radicado	Clase PQRSD	Fecha oportuna de respuesta	Fecha si es traslado por competencia para otra Entidad
AAAA-MM-DD	AAAA-MM-DD	URF-R-AAAA-nnnnnn	Tipo de PQRSD	AAAA-MM-DD	AAAA-MM-DD

Despedida,

Nombre y apellidos del servidor que remite el correo

Firma institucional

5.5. Envío de respuestas

Saludo

Por medio de la presente remitimos de manera atenta la respuesta a su solicitud a través del archivo adjunto.

En caso de no encontrarse conforme con la respuesta recibida, podrá presentar su inconformidad mediante escrito motivado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la misma. Esta será atendida de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015.

En la URF trabajamos para mejorar nuestros servicios, por tal motivo lo invitamos a contestar la encuesta de satisfacción del servicio.

Despedida,

Firma Institucional

6. Estrategias de comunicación

El protocolo es para uso del proceso de Relación con la Ciudadanía y grupos de Valor, por tal motivo no requiere ser comunicado a los demás servidores de la URF.

7. Documento referente

Tipo	Nombre
Política	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.
2025-08-13	3.0	TS-0930	Actualización del formato, corrección de redacción y de los mensajes.

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Yuly Daniela Clavijo Ragoa
Cargo:	Técnico administrativo
Nombre:	Katherine Salazar Vanegas
Cargo:	Profesional universitario
Revisión	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez Angulo
Cargo:	Subdirectora jurídica y de gestión institucional