



Política

Servicio al ciudadano



Contenido

1.	Declaración de la política	2
2.	Ámbito de aplicación	2
3.	Términos y definiciones	3
4.	Roles y responsabilidades	4
5.	Despliegue de la política	5
5.1.	Objetivo	5
5.2.	Derechos de los ciudadanos	5
5.3.	Deberes de los ciudadanos.....	6
5.4.	Canales de atención al ciudadano	6
5.5.	Atributos de servicio	8
5.6.	Coordinación, articulación y cooperación	9
6.	Comunicación	9
7.	Mecanismos de monitoreo, control y evaluación	9
8.	Documento referente	10
9.	Datos de elaboración y control de cambios	10

1. Declaración de la política

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF, se compromete a brindar un servicio respetuoso, digno, diligente, oportuno, equitativo, incluyente y de calidad, a todos los ciudadanos, conforme a la normatividad que sustenta sus funciones, con el fin de garantizar el derecho fundamental de todas las personas a presentar solicitudes y peticiones respetuosas ante las autoridades.

- La URF implementará un modelo de servicio y canales para la ciudadanía, garantizando el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y asegurando una gestión 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.

La URF se compromete a:

- Reconocer los derechos de los ciudadanos y grupos de valor, generando confianza en la gestión de la URF.
- 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.

2. Ámbito de aplicación

La política de servicio al ciudadano aplica a todos los servidores, contratistas, practicantes, proveedores y grupos de valor de la URF. Aplica para todos los servicios prestados a través de los canales de atención dispuestos por la URF, así como a los 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 a la ciudadanía.

3. Términos y definiciones

- **Canal de atención:** medio que utiliza el servidor público para interactuar con la ciudadanía y así atender sus requerimientos y satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** persona humana, destinataria de bienes y servicios dentro del Estado Social de derecho.
- **DNP:** Departamento Nacional de Planeación
- **Grupos de valor:** personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los resultados de la gestión misional de la URF.
- **MHCP:** Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- **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.
- **Servicio al ciudadano:** es el punto principal de interacción entre la comunidad y la URF, el cual le permite a la ciudadanía radicar y consultar sus requerimientos asociados con el sector y los servicios que genera la URF.
- **Servidores:** personas que desempeñan funciones en una entidad o institución pública, en calidad de funcionario o empleado.
- **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 la ciudadanía, bajo los principios de transparencia e integridad.
- **URF:** Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera.

4. Roles y responsabilidades

Roles	Línea de defensa a la que pertenece el rol	Responsabilidades
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Línea estratégica	En esta instancia institucional se debe hacer seguimiento periódico al cumplimiento de la política e identificar oportunidades de mejora.
Proceso Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Primera línea	Liderar técnicamente la implementación de la política, mediante la articulación y coordinación de las acciones necesarias para su cumplimiento, teniendo en cuenta lo definido en el marco normativo vigente y el Comité de Institucional de Gestión y Desempeño.
Proceso Gestión de Comunicaciones	Primera línea	Publicar y divulgar la política y sus componentes, previa solicitud registrada por el proceso encargado de liderarla.
Servidores, contratistas, practicantes proveedores y grupos de valor de la URF	Primera línea	Dar cumplimiento a la política
Proceso de Control y Evaluación	Tercera línea	Realizar seguimiento y control de lo establecido en la política y en los planes, programas, proyectos, procesos y procedimientos derivados de la misma, de acuerdo con la programación del plan anual de auditoría

5. Despliegue de la política

La política de servicio al ciudadano de la URF desarrolla el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Entidad. Para tal efecto, presenta los derechos y deberes que tienen los ciudadanos, los canales de atención habilitados y los atributos del servicio, los cuales son necesarios para una atención oportuna, incluyente y de calidad.

5.1. Objetivo

Fortalecer el servicio al ciudadano en la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, mediante la estandarización de los procesos de atención, alineados con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con el fin de ofrecer soluciones oportunas, confiables y de calidad que incrementen de manera positiva la satisfacción de quienes interactúan con la entidad.

5.2. Derechos de los ciudadanos

La ciudadanía tiene 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.

5.3. Deberes de los ciudadanos

La ciudadanía tiene los siguientes deberes frente al servicio brindado por la URF:

1. Tratar de forma respetuosa a los servidores de la URF.
2. Presentar los documentos solicitados de forma completa, oportuna y sin brindar documentos falsos.
3. Hacer uso adecuado de las instalaciones.
4. Evitar actitudes agresivas, ya sean verbales, gestuales o de postura corporal.
5. Abstenerse de presentar solicitudes reiteradamente improcedentes.
6. Sugerir mejoras y comunicar las fallas que se detecten en el servicio.
7. Actuar de buena fe y abstenerse de emplear maniobras dilatorias
8. Conservar y no alterar los documentos que se les entreguen.

5.4. Canales de atención al ciudadano

La URF cuenta con los siguientes canales de atención, con el fin de que la ciudadanía tenga acceso a los servicios ofrecidos:

Atención presencial	
Canal	Descripción
Ventanilla atención presencial para radicación de correspondencia	Carrera 8 No. 6 c - 38. Edificio San Agustín, 1 piso, Bogotá, Colombia. lunes a viernes 8:30 a.m. - 4:30 p.m. Jornada continua
Atención presencial en el quinto piso del Edificio San Agustín	

Atención telefónica	
Canal	Descripción
Teléfono	<p>Línea gratuita</p> <p>01-8000-910071 Lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m en jornada continua.</p> <p>Línea fija desde Bogotá</p> <p>(+57 1) 3811700 Fax (+57 1) 3812183 – ext 3550 Lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m en jornada continua.</p>
Canales electrónicos	
Canal	Descripción
Página web	<p>Formularios web: En opción quejas y reclamos, pueden registrar sus consultas, quejas y reclamos, peticiones y de igual manera en este enlace revisar el estado en que se encuentran.</p>
Correo electrónico	<p>soytransparente@urf.gov.co: en este buzón se reciben las denuncias por posibles actos de corrupción y demás comunicaciones que requiera allegar la ciudadanía.</p> <p>atencionalusuario@urf.gov.co: en este buzón se reciben las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por parte de la ciudadanía.</p> <p>notificacionesjudiciales@urf.gov.co: en este buzón se reciben todas las actuaciones que son producto de una actuación judicial en donde se encuentre vinculada la URF.</p>
WhatsApp	3174370907

5.5. Atributos de servicio

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.
- **Innovador:** es el uso del conocimiento y la investigación para generar y aplicar nuevas ideas, conceptos y prácticas en el servicio, que permitan su mejoramiento continuo.

- **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.

5.6. Coordinación, articulación y cooperación

La política de servicio al ciudadano se coordina desde la alta dirección de la URF, 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 lo definido en el artículo 8 del Decreto 1658 de 2016, desarrollado por 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)**

6. Comunicación

Para la divulgación interna de la política de servicio al ciudadano en la URF, se emplearán todos los mecanismos institucionales disponibles, como el Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional (SMGI) —herramienta en la que se alojan las versiones definitivas de los documentos—, el correo institucional y demás canales habilitados en la Unidad que permiten la disposición permanente de la información.

De igual manera, se publicará en el enlace de atención al ciudadano de la página web de la URF <https://www.urf.gov.co/es/transparencia/normativa/politicas-lineamientos-y-manuales>.

7. 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 5. 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.

8. Documento referente

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

9. 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

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2025-08-	5.0		<p>Actualización del formato, ajuste del nombre y el objetivo. Revisión general de redacción del documento.</p> <p>Incorporación de los deberes de los ciudadanos, ajuste de roles y responsabilidades y alineación con las líneas de defensa.</p> <p>Ampliación de los canales de atención y modificación de los mecanismos de coordinación, articulación y cooperación.</p>

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