



Estrategia

# Relación con el ciudadano 2026



Unidad de Proyección Normativa  
y Estudios de Regulación Financiera

## Contenido

1.	Introducción .....	2
2.	Análisis situacional .....	3
2.1.	Nivel interno .....	3
2.2.	Nivel externo .....	4
3.	Objetivo .....	5
4.	Alcance .....	5
5.	Productos esperados .....	5
6.	Términos y definiciones .....	6
7.	Roles y responsabilidades .....	7
8.	Alineación de la estrategia con MIPG .....	9
8.1.	Caracterización de usuarios .....	11
8.2.	Participación ciudadana .....	12
8.2.1.	Diagnóstico .....	13
8.2.2.	Formulación .....	14
8.2.3.	Ejecución .....	14
8.2.4.	Control y evaluación .....	18
8.3.	Rendición de cuentas .....	18
8.3.1.	Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible .....	20
8.3.2.	Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones .....	20
8.3.3.	Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora .....	21
8.4.	Servicio al ciudadano .....	22
8.4.1.	Diagnóstico y planeación estratégica del servicio .....	23
8.4.2.	Talento humano idóneo y suficiente .....	24
8.4.3.	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías .....	25
8.4.4.	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana .....	25
8.5.	Transparencia .....	26
8.5.1.	Transparencia activa .....	27
8.5.2.	Transparencia pasiva .....	30
8.5.3.	Elaboración de los instrumentos de gestión de la información .....	30
8.5.4.	Monitoreo del acceso a la información pública .....	31
9.	Monitoreo y evaluación .....	32
10.	Documento referente .....	32
11.	Datos de elaboración y control de cambios .....	32

## 1. Introducción

La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, está encargada de la preparación de 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 el marco de esta misión, la URF diseñó la estrategia de relación con el ciudadano 2026, la cual busca fortalecer el servicio al ciudadano, fomentar la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Lo anterior, de conformidad con las disposiciones consagradas en los artículos 2, 365 y 369 de la Constitución Política de Colombia y en las Leyes 1712 de 2014, 1755 de 2015 y 1757 de 2015.

La estrategia define el análisis situacional, objetivos, alcance, productos esperados, roles y responsabilidades para la participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas y servicio al ciudadano, así como las actividades requeridas para su fortalecimiento y seguimiento. **Las noventa y ocho (98) actividades** programadas se incorporaron al plan de acción institucional conforme al Decreto 612 de 2018 y los lineamientos institucionales.

Componente	Subcomponente	Actividades
<b>Participación ciudadana</b>	• Diagnostico	3
	• Formulación	1
	• Ejecución	30
	• Control y Evaluación	2
<b>Rendición de cuentas</b>	• Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1
	• Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3
	• Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora	2
<b>Servicio al ciudadano</b>	• Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	5
	• Talento humano idóneo y suficiente	6
	• Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	2

Componente	Subcomponente	Actividades
	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	8
<b>Transparencia</b>	Transparencia activa	25
	Transparencia pasiva	1
	Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	4
	Monitoreo del acceso a la información pública	5
<b>Total</b>		<b>98</b>

**Tabla No. 1** – Acciones asociadas a cada componente y subcomponente.

## 2. Análisis situacional

El análisis situacional utilizó una matriz DOFA para identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la relación con el ciudadano en la URF.

Ahora bien, toda vez que la URF es una Entidad perteneciente a la rama ejecutiva del orden nacional, según la Ley 489 de 1998, le aplica la política de racionalización de trámites; sin embargo, al no contar con trámites formalizados ni tener contacto directo con los ciudadanos, conforme al Decreto 4172 de 2011 y sus modificaciones, no le es aplicable el cumplimiento de dicha política ni la definición de otros procedimientos administrativos (OPAS).

Claro lo anterior, a continuación, se presentan los resultados del análisis situacional.

Interno	Externo
<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>
<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>

**Tabla No. 2** – Análisis DOFA.

### 2.1. Nivel interno

- **Debilidades:** las principales debilidades identificadas fueron la carencia de un sistema de gestión de comunicaciones propio.
- **Fortalezas:** las principales fortalezas se relacionan con:
  - Existencia de un personal capacitado, el compromiso de los servidores del proceso.

- Estructuración del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor
- Disponibilidad de datos para el análisis y toma de decisiones
- Articulación con las acciones que se adelantan con la gestión misional
- Fortalecimiento de los esquemas de control y seguimiento a la participación ciudadana, mediante definición de indicadores
- Fortalecimiento de los escenarios de rendición de cuentas, a partir de herramientas digitales.

## 2.2. Nivel externo

• **Oportunidades:** las principales oportunidades identificadas fueron una nueva línea de dirección, el aumento progresivo de recursos económicos con ocasión a la ampliación de la planta, los referentes técnicos del Departamento Administrativo de la Función Pública, la articulación interinstitucional para la proyección normativa, lo cual genera un ejercicio más participativo.

• **Amenazas:** las amenazas identificadas se relacionan con la dependencia tecnológica y el cambio de gobierno.

A partir del análisis realizado con la matriz DOFA se proponen las siguientes estrategias:

## 2.3. Estrategias

### Estrategias FO

Aprovechar la nueva línea de la dirección general para mejorar de forma continua los temas de relación con el ciudadano en los diferentes escenarios de coordinación institucional.

- Fortalecer los escenarios de capacitación y sensibilización con los servidores de la URF, para generar mayor interés y compromiso en la relación con el ciudadano.

### Estrategias DO

- Establecer alianzas estratégicas con entidades para la gestión del conocimiento y la innovación.

- Capitalizar la ampliación de la planta y el aumento de recursos para fortalecer la calidad y oportunidad del servicio prestado por el proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor.

### **Estrategias FA**

- Potenciar el trabajo en equipo y el compromiso institucional.
- Mantener la capacitación constante para adaptarse a posibles cambios de gobierno y asegurar la continuidad de los procesos.

### **Estrategias DA**

- Optimizar los recursos existentes para mejorar el servicio.

## **3. Objetivo**

Fortalecer la relación entre el ciudadano y la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera – URF, mediante la implementación de acciones definidas en los componentes de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y transparencia, para asegurar la transparencia, credibilidad y confianza en la gestión de la Entidad.

## **4. Alcance**

La estrategia de relación con el ciudadano define las acciones a desarrollar por la URF en torno a participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas y servicio al ciudadano, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2026, en los temas adelantados por la URF con los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.

Otros

## **5. Productos esperados**

- Fortalecimiento del relacionamiento entre el ciudadano y la URF.

## 6. Términos y definiciones

- **Accesibilidad:** facilidad con que la información estadística puede ser ubicada y obtenida por los usuarios. Contempla la forma en que ésta se provee, los medios de difusión, así como la disponibilidad de los metadatos y los servicios de apoyo para su consulta.
- **Accesibilidad web:** es la posibilidad de acceder de forma universal a la web, independientemente del tipo de hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de los usuarios.
- **Calidad:** entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.
- **Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo custodia de las entidades públicas o privadas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos. Ejemplo: Bases de datos en Excel.
- **Enfoque diferencial:** es un método de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón su edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras; para guiar la toma decisiones públicas y privadas.
- **Esquema de publicación de información:** instrumento a través del cual se notifica sobre la información publicada en el sitio web de la Entidad y sobre la que se encuentra disponible en otros medios.
- **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una Entidad.
- **Nivel de satisfacción:** medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.
- **Partes interesadas:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de la URF.

- **Participación ciudadana:** involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora.
- **Rendición de cuentas:** proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.
- **Valor público:** cambios sociales (observables y susceptibles de medición) que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar.
- **Veedurías ciudadanas:** mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las Entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

## 7. Roles y responsabilidades

Roles	Línea de defensa a la que pertenece el rol	Responsabilidades
<b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b>	Línea estratégica	Aprobar la estrategia en el marco de la aprobación del plan de acción de cada vigencia y hacer seguimiento periódico a su cumplimiento.  Además, se deben identificar oportunidades de mejora.
<b>Proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor</b>	Primera línea	Liderar técnicamente la implementación de la estrategia, en coordinación con el proceso de Direccionamiento y Planeación, en lo relacionado con la formulación de acciones y desarrollo de

Roles	Línea de defensa a la que pertenece el rol	Responsabilidades
		<p>espacios de participación ciudadana, rendición de cuentas, transparencia y servicio al ciudadano, apalancado por canales de comunicación ágiles, amables y accesibles, para fomentar la colaboración e innovación en la gestión institucional.</p> <p>Además, el proceso tiene la responsabilidad de realizar seguimiento continuo a la ejecución de la estrategia.</p> <p>Monitorear y verificar que las acciones incorporadas en los planes de acción respondan a los compromisos establecidos en la estrategia y contribuyan al fortalecimiento de la relación con la ciudadanía y los grupos de valor.</p>
<p><b>Proceso de Direccionamiento y Planeación</b></p>	<p>Segunda línea de defensa</p>	<p>Incorporar y articular las acciones definidas en la estrategia de relación con la ciudadanía y grupos de valor en los instrumentos de planeación institucional, especialmente en el Plan de Acción de cada vigencia.</p> <p>Facilitar la alineación de las acciones con los objetivos estratégicos, los lineamientos institucionales y los elementos del Sistema de Gestión Institucional.</p> <p>Coordinar y orientar a los procesos responsables para que las acciones de relación con el ciudadano se formulen, registren y ejecuten de</p>

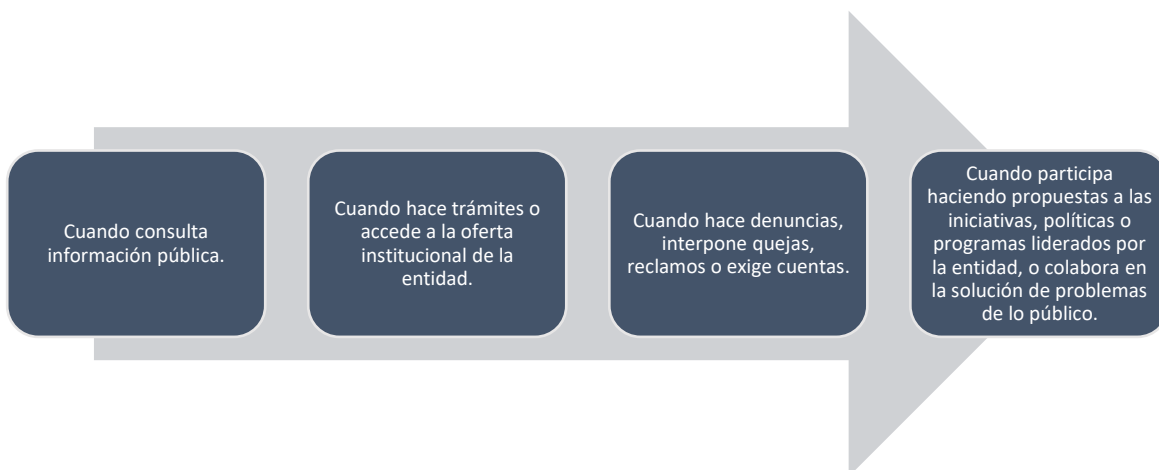
Roles	Línea de defensa a la que pertenece el rol	Responsabilidades
		manera consistente con la estrategia institucional.
<b>Proceso de Control y Evaluación</b>	Tercera línea de defensa	Adelantar la verificación de la elaboración y publicación de la estrategia. Además, efectuar el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades, de acuerdo con la programación del plan de auditoría.

**Tabla No. 3** – Roles y responsabilidades.

## 8. Alineación de la estrategia con MIPG

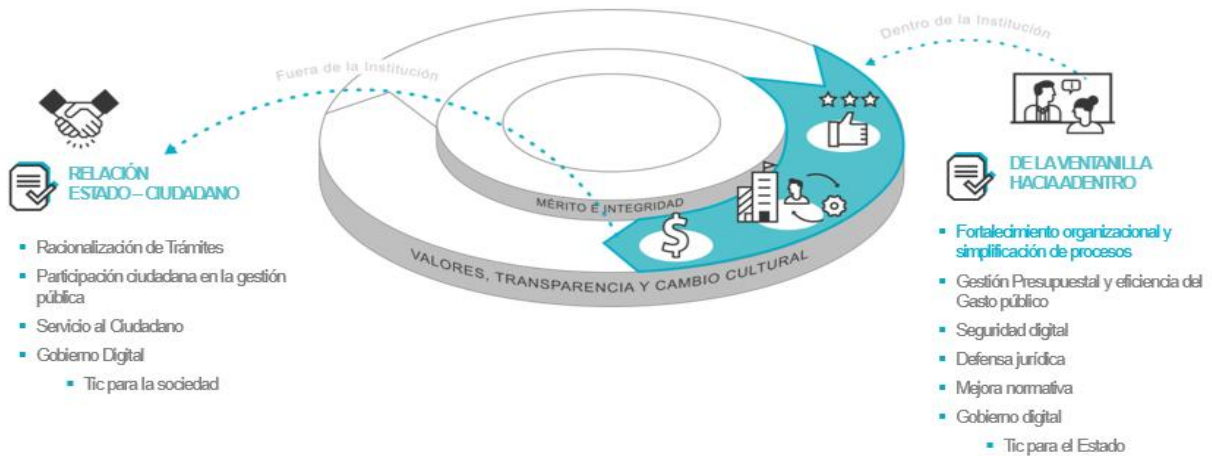
La estrategia de relación con la ciudadanía de la URF se define a partir de los lineamientos del Sistema de Gestión Institucional, el cual está basado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Este modelo integra 19 políticas, entre ellas participación, servicio al ciudadano y transparencia, orientadas a facilitar la interacción con la ciudadanía.

En desarrollo de estas políticas, el DAFP identificó cuatro momentos principales de interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas, a partir de los cuales se estructuró la estrategia:



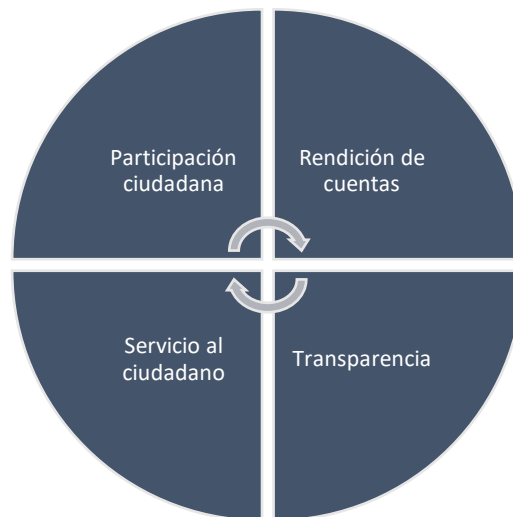
**Figura No. 1.** Momentos de interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas.

Estos escenarios representan los distintos niveles de madurez del ciudadano en su relación con el Estado. Para cada nivel existe una política que orienta la gestión y el desempeño institucional, guiando el desarrollo de acciones que fortalecen la relación con la ciudadanía y los grupos de valor. El siguiente esquema ilustra cómo estas políticas, articuladas en el marco del Sistema de Gestión Institucional, contribuyen a la generación de valor público en la URF:



**Imagen No. 1** – Dimensión de gestión con valores para resultados.

De acuerdo con la dimensión de gestión con valores para resultados, la URF debe diseñar, mantener y mejorar espacios que aseguren una relación oportuna, inclusiva y de calidad con la ciudadanía. En consecuencia, la estrategia de relación con el ciudadano de la URF se estructura a partir de los siguientes componentes relacionados con los momentos de interacción de los ciudadanos con la Entidad:



**Figura No. 2.** Componentes de la estrategia de relación con el ciudadano.

De acuerdo con el esquema anterior, los componentes de la estrategia se complementan para mejorar continuamente la relación de la URF con la ciudadanía. Para este efecto se desarrollan los siguientes numerales.

### 8.1. Caracterización de usuarios

La estrategia de relación con el ciudadano de la URF se formuló con base en la caracterización de usuarios vigente, buscando la satisfacción ciudadana y la garantía de derechos fundamentales. A continuación, se presentan los resultados del ejercicio de caracterización<sup>1</sup> realizada a partir de la información disponible en las bases de datos institucionales, revisión de la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC y Superintendencia de Economía Solidaria, caracterización de procesos, estudios, mesas de trabajo, entre otras fuentes de información consultadas.

#### Caracterización de usuarios



**Imagen No. 2.** Caracterización de usuarios.

<sup>1</sup> Ingrese al siguiente enlace para consultar a detalle la caracterización de usuarios: <https://www.urf.gov.co/atencionciudadano/ofertainstitucional>



**Imagen No. 3.** Grupos de valor.

## 8.2. Participación ciudadana

La participación ciudadana es el derecho y la responsabilidad de los ciudadanos para involucrarse activamente en los procesos de toma de decisiones públicas que afectan sus vidas, como el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas. Su objetivo es permitir que las Entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todo plan debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las organizaciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.

La URF debe incluir actividades para promover la participación ciudadana en el plan de acción. En consecuencia, **para la vigencia 2026 se cuenta con treinta y seis (36) actividades**, distribuidas en los siguientes subcomponentes:

Subcomponente	Total de actividades	Semestre 1	Semestre 2
<b>Diagnóstico</b>	3	0	3
<b>Formulación</b>	1	0	1

Subcomponente	Total de actividades	Semestre 1	Semestre 2
<b>Ejecución</b>	30	23	7
<b>Control y evaluación</b>	2	0	2
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>13</b>

**Tabla No. 4** – Acciones asociadas a cada componente.

### 8.2.1. Diagnóstico

El diagnóstico se enfoca en identificar necesidades requeridas por los ciudadanos para la garantía de sus derechos o para la priorización de estas. Esto le permite a la Unidad orientar el objetivo de la formulación de sus planes y de su agenda normativa.

En este subcomponente se programaron **Tres (3) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_424_Transversal_Aplicar autodiagnóstico de rendición de cuentas de la Entidad para evidenciar avances institucionales frente a la vigencia anterior.	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	14/11/2026
URF2026_425_Transversal_Aplicar autodiagnóstico de la política de participación ciudadana de la Entidad para evidenciar avances institucionales frente a la vigencia anterior	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	14/11/2026
URF2026_426_Transversal_Aplicar autodiagnóstico de la política transparencia de la Entidad para evidenciar avances institucionales frente a la vigencia anterior	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	14/11/2026

**Tabla No. 5** – Acciones asociadas al subcomponente diagnóstico.

### 8.2.2. Formulación

La formulación vincula a los grupos de valor en la formulación de planes, programas o proyectos normativos, dando a conocer con anterioridad información relevante, convocando a los interesados a intervenir e incorporando mejoras que tengan lugar de acuerdo con los comentarios recibidos. En este subcomponente se programó **una (1) actividad**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_045_Adelantar actividades que permitan la estructuración de la versión inicial del plan estratégico 2027-2030	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	31/10/2026

**Tabla No. 6** – Acciones asociadas al subcomponente formulación.

### 8.2.3. Ejecución

La ejecución busca convocar a la ciudadanía y los grupos de valor a participar en la construcción de soluciones innovadoras a las problemáticas de la Entidad y a la gestión misional. Lo anterior, teniendo en cuenta que estos son potenciales colaboradores para encontrar soluciones a las dificultades institucionales. En este subcomponente se programaron **treinta (30) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_255_Convocar a la ciudadanía para que constituyan una veeduría ciudadana	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/05/2026	30/07/2026
URF2026_256_Incluir lineamientos para el control social en los documentos del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/07/2026	30/07/2026
URF2026_261_Capacitar a los grupos de valor sobre como ejercer la participación ciudadana en la URF durante todas las etapas del ciclo de gestión	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/03/2026	30/04/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_335_PD_Arquitectura regulatoria del negocio fiduciario	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_339_PD_Optimización del pago de seguro de depósitos	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_346_ET_Diagnóstico del marco regulatorio prudencial para asociaciones mutuales con ahorro y crédito	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026
URF2026_329_ET_Oferta seguros paramétricos	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
URF2026_340_PD_Actualización del marco regulatorio prudencial aplicable a los FMI	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_336_ET_Evaluación del Decreto 962 de 2018	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_325_ET_Hoja de ruta de Open Data	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_347_PD_Convergencia Solvencia II (Pilar 1 & 2)	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026
URF2026_327_ET_Adquirencia no vigilada	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
URF2026_331_PD_Open Data enfocado en el sector solidario	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_334_PD_Acceso al mercado de valores y fortalecimiento de infraestructuras	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_332_PD_Financiación de Pyme en el mercado de valores	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_348_PD_Régimen de Inversiones Aseguradoras Entidades	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026
URF2026_326_PD_Portabilidad Financiera	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_338_PD_Actualización del marco regulatorio prudencial para FE	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_343_PD_Mecanismos de Resolución para EC	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
URF2026_324_ET_Supervisión operadores de información	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_342_ET_Tendencias en regulación prudencial para manejo de riesgos derivados del cambio climático	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
URF2026_350_ET_Seguimiento Hoja de Ruta del Sector de Ahorro y Crédito de la Economía Solidaria	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
URF2026_341_ET_Conglomerado Financiero Público	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/10/2026	31/12/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_337_PD_Actualización del marco regulatorio prudencial para CAC	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/31/2026
URF2026_330_ET_Comercialización e intermediación de seguros	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/31/2026
URF2026_349_ET_Diagnóstico de las recomendaciones del Programa de Evaluación del Sistema Financiero (FSAP)	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026
URF2026_344_PD_Comisión Intersectorial de Resolución	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
URF2026_328_ET_Ecosistema de pagos digitales	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
URF2026_345_PD_Impulso a la inversión productiva nacional y profundización de mercados locales	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
URF2026_333_PD_Ofertas Públicas de Adquisición	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026

**Tabla No. 7.** Acciones asociadas al subcomponente ejecución.

#### 8.2.4. Control y evaluación

El control y evaluación invita a los grupos de valor a hacer seguimiento, evaluación y control a la gestión. Para tal efecto, es importante crear canales que permitan interactuar con la ciudadanía y grupos de valor sobre la gestión y los resultados; así como manifestar su interés en hacer control social. En este subcomponente se programaron **dos (2) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_234_Consolidar resultados de acciones para fortalecer el ejercicio del control social en la URF durante la vigencia 2026.	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	02/05/2026	30/08/2026
URF2026_242_Hacer seguimiento y actualización de la caracterización de usuarios para fortalecer canales de atención	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	15/11/2026

**Tabla No. 8.** Acciones asociadas al subcomponente control y evaluación.

### 8.3. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es el proceso mediante el cual la URF comunica y explica los resultados de su gestión a la ciudadanía y a los grupos de valor. Esta práctica refuerza la democracia participativa entre servidores públicos y quienes se interesan por la gestión de la Entidad. Además, impulsa la transparencia en la administración pública y la adopción de principios de gobierno abierto, consolidando una relación directa y constante con la comunidad.

De esta manera, la rendición de cuentas asegura la transparencia, reduce el riesgo de corrupción y fomenta la confianza y credibilidad en la administración. Por lo anterior, esta estrategia detalla las acciones a realizar durante 2026, para convertir en hechos concretos los principios de buen gobierno y transparencia en la gestión de la URF.

El proceso de rendición de cuentas de la URF incluye varios momentos y espacios clave, así:

1. **Información:** se refiere a información de calidad dispuesta en lenguaje claro, relacionada con los procesos y resultados de la gestión y avances en el marco de un enfoque orientado hacia la garantía de derechos fundamentales.
2. **Diálogo:** concebido como una práctica de buen gobierno y un puente de encuentro entre la ciudadanía y la entidad.
3. **Responsabilidad:** se refiere al compromiso para afrontar los resultados de manera concreta y oportuna. De esta forma se contribuye a la mejora de la gestión, a partir de los compromisos y evaluaciones de los espacios de diálogo. Igualmente, se optimiza la capacidad para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación u órganos de control de manera oportuna y asertiva.

Los subcomponentes de rendición de cuentas se relacionan con los tres momentos clave y son:

- Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.
- Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
- Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora.

La URF debe incluir actividades para promover la rendición de cuentas en el plan de acción. En consecuencia, **para la vigencia 2026 se cuenta con seis (6) actividades**, distribuidas en los siguientes subcomponentes:

Componente	Total de actividades	Semestre 1	Semestre 2
Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1	0	1
Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3	0	3

Componente	Total de actividades	Semestre 1	Semestre 2
Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora.	2	0	2
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

**Tabla No. 9.** Acciones asociadas a cada subcomponente rendición de cuentas.

### 8.3.1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible

Este subcomponente corresponde al establecimiento de procedimientos y mecanismos que aseguren que la información esté actualizada y disponible permanentemente, garantizando el acceso a grupos poblacionales específicos (étnicos, culturales y en situación de discapacidad). En este subcomponente se programó **una (1) actividad**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_257_Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/11/2026	30/11/2026

**Tabla No. 10.** Acciones asociadas al subcomponente informar avances y resultados.

### 8.3.2. Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Este subcomponente comprende los espacios de diálogo presenciales y virtuales, con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC-, programando encuentros estratégicos con el fin de explicar los resultados de la gestión y escuchar la opinión y evaluación ciudadana. En este subcomponente se programaron **tres (3) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_239_Generar espacios de diálogo complementario con la ciudadanía durante la vigencia 2026	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/10/2026	15/12/2026
URF2026_235_Preparar la audiencia pública de rendición de cuentas de la URF	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/05/2026	30/07/2026
URF2026_232_Reportar participación en el festival Juntémonos para tejer lo público durante la vigencia 2026	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/10/2026	15/12/2026

**Tabla No. 11.** Acciones asociadas al subcomponente desarrollar escenarios de diálogo.

### 8.3.3. Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora

Este subcomponente se desarrolla en dos niveles: el primero por parte de los asistentes con el objetivo de recolectar las impresiones en el cumplimiento de los objetivos del espacio, en el segundo por parte del equipo líder, como un ejercicio de reflexión y análisis del espacio. Posterior a esto, se determinan las acciones correctivas que se requieran. En este subcomponente se programaron **dos (2) actividades:**

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_236_Realizar informe de la audiencia pública de rendición de cuentas	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	31/07/2026	30/08/2026
URF2026_237_Aplicar herramientas de evaluación para los grupos de valor asistentes a la	Relación con la Ciudadanía	31/07/2026	30/08/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
audiencia pública de rendición de cuentas.	y Grupos de Valor		

**No. 12.** Acciones asociadas al subcomponente responder a compromisos.

#### 8.4. Servicio al ciudadano

El servicio al ciudadano es uno de los fines esenciales del Estado definidos en el artículo 2 de la Constitución Política, el cual irradia todo el ordenamiento jurídico colombiano y lo reviste con un carácter vinculante para las entidades públicas. En efecto, la implementación de la política de servicio al ciudadano implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Para un desarrollo óptimo del servicio al ciudadano, es necesario gestionar solicitudes, procedimientos administrativos y brindar información y atención de manera oportuna, transparente, empática y con criterios de calidad, utilizando canales presenciales, telefónicos, virtuales y de correspondencia, con el fin de fortalecer la confianza y la relación con la ciudadanía y mejorar los servicios de la Entidad.

El componente de servicio al ciudadano se desarrolla de conformidad con lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, "*Capítulo 2 Políticas de gestión y desempeño institucional, artículo 2.2.22.2.1. Políticas de gestión y desempeño institucional*", y siguiendo los lineamientos técnicos definidos en la Circular Externa 100-004 de 2026, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, como Entidad líder de la política de servicio al ciudadano.

La URF debe incluir actividades para promover un buen servicio al ciudadano en el plan de acción. En consecuencia, **para la vigencia 2026 se cuenta con veintiún 21 actividades**, distribuidas en los siguientes subcomponentes:

Subcomponente	Total de actividades	Semestre 1	Semestre 2
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	5	2	3
Talento humano idóneo y suficiente	6	1	5
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	2	0	2

Subcomponente	Total de actividades	Semestre 1	Semestre 2
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	8	4	4
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

**Tabla No. 13.** Acciones asociadas a cada subcomponente.

#### 8.4.1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

Este subcomponente se orienta al reconocimiento de necesidades, expectativas y características de la ciudadanía. En este subcomponente se programaron **cinco (5) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_266_Socializar los canales de denuncia con los servidores y grupos de valor	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/05/2026	30/07/2026
URF2026_245_Hacer seguimiento y actualización de la caracterización de usuarios general	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/05/2026	30/07/2026
URF2026_268_Actualizar la carta de trato digno	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/03/2026	30/05/2026
URF2026_247_Actualizar el directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas_Segundo semestre	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	15/11/2026
URF2026_246_Actualizar el directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas_Primer semestre	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	15/11/2026

**Tabla No. 14.** Acciones asociadas al subcomponente diagnóstico y planeación estratégica del servicio.

#### 8.4.2. Talento humano idóneo y suficiente

Este subcomponente busca asegurar que el talento humano cuente con competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio a la ciudadanía. En este subcomponente se programaron **seis (6) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_233_Realizar laboratorios de simplicidad durante la vigencia 2026	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/10/2026	15/12/2026
URF2026_253_Sensibilizar a los servidores para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano_segundo semestre	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/08/2026	30/11/2026
URF2026_262_Socializar la estrategia de relacionamiento con el ciudadano con los servidores de la unidad y la ciudadanía	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/02/2026	15/03/2026
URF2026_265_Elaborar informe consolidado de todas las capacitaciones realizadas por el proceso en el marco de la estrategia de relacionamiento con el ciudadano	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	15/12/2026
URF2026_254_Sensibilizar a los servidores de la Unidad sobre atención a los grupos de especial protección constitucional	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/08/2026	15/12/2026
URF2026_252_Sensibilizar a los servidores para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano_Primer semestre	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	14/04/2026	31/07/2026

**Tabla No. 15.** Acciones asociadas al subcomponente talento humano idóneo y suficiente.

### 8.4.3.Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

Este subcomponente pretende asegurar criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial. En este subcomponente se programaron **dos (2) actividades:**

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_238_Realizar seguimiento a la estrategia de relacionamiento con el ciudadano primer semestre 2026	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/07/2026	30/07/2026
URF2026_263_Elaborar y divulgar una circular o documento con lineamientos para el desistimiento tácito en las PQRSD	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/05/2026	30/07/2026

**Tabla No. 16.** Acciones asociadas al subcomponente oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías.

### 8.4.4.Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Este subcomponente busca contar con un insumo para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales. En este subcomponente se programaron **ocho (8) actividades:**

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_269_Monitorear los menús obligatorios de la página web	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/05/2026	30/07/2026
URF2026_258_Actualizar la metodología de evaluación de servidores que brindan atención al ciudadano	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/05/2026	30/06/2026
URF2026_249_Elaborar informe de atención al ciudadano_Segundo trimestre	Relación con la Ciudadanía	01/07/2026	20/07/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
	y Grupos de Valor		
URF2026_248_Elaborar informe de atención al ciudadano_primer trimestre	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/04/2026	20/04/2026
URF2026_231_Evaluar a los servidores que prestan servicio al ciudadano_RV_Segundo semestre_2025	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/01/2026	30/03/2026
URF2026_251_Elaborar el informe de atención al ciudadano_cuarto trimestre 2025	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	02/01/2026	31/01/2026
URF2026_230_Evaluar a los servidores que prestan servicio al ciudadano_RV_primer semestre	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/07/2026	01/08/2026
URF2026_250_Elaborar informe de atención al ciudadano_Tercer trimestre	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/10/2026	20/10/2026

**Tabla No. 17.** Acciones asociadas al subcomponente evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.

## 8.5. Transparencia

La transparencia permite a la Entidad articular acciones orientadas a la prevención, detección e investigación de riesgos en los procesos de gestión administrativa y misional. Además, garantiza el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos, asegurando respuestas adecuadas, veraces, oportunas y gratuitas a sus solicitudes.

Para asegurar este derecho, la URF tiene la obligación de divulgar de forma proactiva la información pública, sin necesidad de solicitud previa (transparencia activa). Asimismo, debe atender de manera eficaz, veraz, oportuna y sin costo, las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo cual implica también la responsabilidad de producir o recopilar dicha información.

La URF debe incluir actividades para promover la transparencia en el plan de acción. **Para la vigencia 2026 se cuenta con treinta y cinco (35) actividades**, distribuidas en los siguientes subcomponentes:

Subcomponente	Total de actividades	Semestre 1	Semestre 2
Transparencia activa	25	12	13
Transparencia pasiva	1	0	1
Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	4	0	4
Monitoreo del acceso a la información pública	5	1	4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>22</b>

**Tabla No. 18.** Acciones asociadas a cada subcomponente.

### 8.5.1. Transparencia activa

El subcomponente de transparencia activa desarrolla la obligación de la Entidad de divulgar información de manera proactiva, sin que se le solicite, a través de canales como sus portales web. Su objetivo es que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a información pública relevante, actualizada y comprensible, fomentando la rendición de cuentas y fortaleciendo la confianza ciudadana en la URF. En este subcomponente se programaron **veinticinco (25) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_309_Identificar y actualizar la información de la página de datos abiertos	Gestión de la información	01/01/2026	31/03/2026
URF2026_310_Validar la periodicidad de actualización de los datos y hacer seguimiento	Gestión de la información	01/07/2026	30/09/2026
URF2026_260_Realizar capacitación relacionada con la ley de transparencia	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/03/2026	30/04/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_264_Publicar la información con los resultados de gestión en cualquier sitio diferente a la página web	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/03/2026	30/05/2026
URF2026_042_Actualizar y publicar el plan de acción con las modificaciones del trimestre_Tercer trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/10/2026	30/10/2026
URF2026_047_Realizar seguimiento de los indicadores y metas de gobierno nacionales_Primer semestre	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	30/07/2026
URF2026_106_Generar reporte de indicadores_Tercer trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/09/2026	30/09/2026
URF2026_036_Actualizar y publicar documento del PTEP_Segundo trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	30/07/2026
URF2026_108_Realizar informes de cumplimiento del plan de acción_Primer trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/04/2026	30/04/2026
URF2026_040_Actualizar y publicar el plan de acción con las modificaciones del trimestre_Primer trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/04/2026	30/04/2026
URF2026_109_Realizar informes de cumplimiento del plan de acción_Segundo trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	31/07/2026
URF2026_034_Construir y publicar documento con las actividades del Programa de transparencia y ética en el sector público para la vigencia 2026	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	31/02/2026
URF2026_041_Actualizar y publicar el plan de acción con las modificaciones del trimestre_Segundo trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	31/07/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_104_Generar reporte de indicadores_Primer trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	31/01/2026
URF2026_039_Gestionar la publicación de los planes de acción, vigencia 2026	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	31/07/2026
URF2026_110_Realizar informes de cumplimiento del plan de acción_Tercer trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/03/2026	31/03/2026
URF2026_059_Consolidar y publicar el informe de gestión de la vigencia 2025	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	31/01/2026
URF2026_048_Realizar seguimiento de los indicadores y metas de gobierno nacionales_Segundo semestre	Direccionamiento y Planeación	01/10/2026	31/10/2026
URF2026_043_Actualizar y publicar el plan de acción con las modificaciones del trimestre_Cuarto trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	31/01/2026
URF2026_107_Generar reporte de indicadores_Cuarto trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	30/12/2026
URF2026_111_Realizar informes de cumplimiento del plan de acción_Cuarto trimestre de 2025	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	30/01/2026
URF2026_038_Actualizar y publicar documento del PTEP_Cuarto trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	30/12/2026
URF2026_105_Generar reporte de indicadores_Segundo trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/06/2026	30/06/2026
URF2026_037_Actualizar y publicar documento del PTEP_Tercer trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/10/2026	30/10/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_035_Actualizar y publicar documento del PTEP_ Primer trimestre	Direccionamiento y Planeación	01/04/2026	30/04/2026

**Tabla No. 19.** Acciones asociadas al subcomponente transparencia activa.

### 8.5.2. Transparencia pasiva

El subcomponente de transparencia pasiva desarrolla el deber de la Entidad de responder a las solicitudes de información pública que hacen los ciudadanos, entregando la información solicitada de manera veraz, oportuna, completa y gratuita. Se diferencia de la transparencia activa, que implica la publicación proactiva de información sin necesidad de una petición. En este subcomponente se programó **una (1) actividad**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_267_Participar en redes externas para generar un dialogo sobre la transparencia y ética pública.	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	15/12/2026

**Tabla No. 20.** Acciones asociadas al subcomponente transparencia pasiva.

### 8.5.3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

Este subcomponente busca la adecuada elaboración de los instrumentos de gestión de la información, los cuales sirven para fomentar la transparencia institucional.

Estos instrumentos son:

- Esquema de publicación
- Registro de activos de información
- Programa de gestión documental
- Índice de información clasificada y reservada
- Tablas de Retención Documental

En este subcomponente se programaron **cuatro (4) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_272_Actualizar la política de gestión documental incluyendo complemento de preservación digital	Gestión de la información	01/05/2026	30/07/2026
URF2026_286_Realizar la actualización del PINAR y PGD	Gestión de la información	01/04/2026	30/07/2026
URF2026_314_Actualizar el registro de activos de información	Gestión de la información	01/10/2026	20/12/2026
URF2026_241_Actualizar el esquema de publicaciones	Gestión de la información	01/05/2026	30/08/2026

**Tabla No. 21.** Acciones asociadas al subcomponente elaboración de instrumentos de información.

#### 8.5.4. Monitoreo del acceso a la información pública

Este subcomponente busca desarrollar un proceso continuo de seguimiento, recopilación de datos y análisis para evaluar el progreso, la eficiencia y la eficacia de actividades formuladas para el acceso a información pública. En este subcomponente se programaron **cinco (5) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_244_Generar alertas mensuales sobre la información a publicar en la página web, de acuerdo con el esquema de publicación_C2_2026	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	15/12/2026
URF2026_259_Diseñar encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio web oficial	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/03/2026	30/04/2026
URF2026_243_Generar alertas mensuales sobre la información a publicar en la página web, de acuerdo con el esquema de publicación_C1_2026	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/05/2026	16/06/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026_240_Reportar el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública para la vigencia 2026	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/06/2026	30/08/2026
URF2026_430_Reportar el avance en la gestión de riesgos de seguridad digital a la alta dirección	Gestión de la Información	01/12/2026	15/12/2026

**Tabla No. 22.** Acciones asociadas al subcomponente monitoreo del acceso a la información pública.

## 9. Monitoreo y evaluación

El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor realizará seguimiento semestral a la implementación de la estrategia con base en la información registrada en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional – SMGI y realizará un informe para su publicación en la página web institucional.

## 10. Documento referente

Tipo	Nombre
<b>Caracterización</b>	Caracterización del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor

## 11. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2026-01-23	1.0	TS-1086	Elaboración y publicación del documento de acuerdo con las directrices del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

<b>Elaboración</b>	
<b>Elaboración</b>	
<b>Nombre:</b>	Juan Stiven Rios Andrade
<b>Cargo:</b>	Asesor
<b>Revisión</b>	
<b>Nombre:</b>	Daissy Tatiana Santos Yatte
<b>Cargo:</b>	Asesora
<b>Aprobación</b>	
<b>Nombre:</b>	Paola Patricia Rodríguez Angulo
<b>Cargo:</b>	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional