



Instructivo

elaboración y seguimiento de la estrategia de relación con el ciudadano



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera



Contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Productos esperados	2
4. Condiciones especiales del instructivo	2
4.1 Elaboración	2
4.2 Publicación.....	3
4.3 Ejecución.....	3
4.4 Seguimiento.....	3
4. Términos y definiciones	3
5. Relación con el ciudadano	6
5.1 Entendimiento	7
6.1.1. Participación ciudadana.....	7
6.1.2. Servicio al ciudadano	9
6.1.3. Transparencia	10
6.1.4. Rendición de cuentas	12
6.2. Elaboración	13
6.3 Aprobación	13
6.4 Publicación.....	14
6.5 Seguimiento.....	14
6.6 Modificación	14
6.7 Evaluación	14
6. Documento referente.....	15
7. Datos de elaboración y control de cambios	15

1. Objetivo

Elaborar y hacer seguimiento a la estrategia de relación con el ciudadano de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF), mediante la definición de los pasos necesarios para su entendimiento, elaboración, aprobación, publicación, seguimiento y modificación, con el fin de fortalecer la transparencia, participación, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en la Entidad.

2. Alcance

Inicia con el entendimiento de los conceptos necesarios para la elaboración de la estrategia, comprende la elaboración, aprobación, publicación, modificación y seguimiento. Finaliza con la evaluación de la estrategia.

3. Productos esperados

Con la aplicación adecuada de los lineamientos descritos en este instructivo se espera obtener los siguientes productos:

- Estrategia de relación con el ciudadano elaborada, publicada e implementada.
- Informes de seguimiento semestral elaborados y publicados.
- Nuevas versiones de la estrategia elaboradas y publicadas cuando se realicen modificaciones a la misma.

4. Condiciones especiales del instructivo

4.1 Elaboración

- La estrategia se debe elaborar de acuerdo con los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, relacionados con la operación de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y transparencia. Además, debe contener un componente autónomo de rendición de cuentas.
- La estrategia se elabora para cada vigencia, en el marco de la formulación del plan de acción anual, con la participación de los servidores de la URF y los grupos de valor.

4.2 Publicación

- La estrategia se debe publicar en la página web institucional a más tardar el 31 de enero de cada vigencia mediante solicitud en el SMGI, una vez aprobado el plan de acción por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

4.3 Ejecución

- El Sistema de Monitoreo de la Gestión Institucional – SMGI, genera alertas preventivas a los responsables de las tareas vía correo electrónico, para que se reporte la información de las tareas asignadas.
- Los términos para la documentación de las acciones definidas en la estrategia corresponden a la fecha final planificada en el SMGI.

4.4 Seguimiento

- La información contenida en los informes de seguimiento a la estrategia tiene como fuente los reportes generados por el SMGI.
- El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe elaborar un informe semestral de seguimiento a la estrategia y solicitar su publicación en la página web.
- El seguimiento debe realizarse sobre el cumplimiento de las acciones, su oportunidad y el resultado obtenido con los requerimientos de cada componente y subcomponente.

4. Términos y definiciones

Los términos y definiciones que se desarrollan a continuación corresponden al lenguaje que se utiliza en el contenido del manual:

- **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. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. Sistema de consulta. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-yestandares/sistema-de-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. En caso de requerir más información sobre cada uno de los elementos evaluados, consulte: La Guía Interactiva de la Norma Técnica de Accesibilidad 5854, disponible en el siguiente enlace: <http://ntc5854.accesibilidadweb.co/>

- **Audiencia pública:** es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las entidades u organismos de la administración pública, donde las personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución, y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos necesarios para cumplir con los programas.
- **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 (Concepto de calidad en la gestión pública tomado de la Carta Iberoamericana de la Calidad).
- **Caracterización de grupos de valor:** se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas.
- **Ciclo de la gestión pública:** cada una de las fases dentro de las que se enmarca la acción de la administración pública (diagnóstico, formulación, ejecución, evaluación y seguimiento).
- **Componente:** es un elemento, parte o ingrediente esencial que forma parte de un conjunto mayor, sistema o máquina, trabajando en conjunto para su funcionamiento.
- **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.

- **Difusión de conocimiento:** acción que permite que el conocimiento generado y mejorado sea difundido a los grupos de valor para su uso.
- **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. (Decreto 2404 de 2019, por el cual se reglamenta el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y se modifica el Título 3 de 2 del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015, Único del Sector Administrativo Información Estadística).
- **Gestión pública:** se refiere a la gestión de los recursos estatales con el fin de cumplir los propósitos misionales de cada entidad.
- **Grupos de interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014)
- **Grupos de valor:** personas naturales o jurídicas a quienes van dirigidos los resultados de la gestión misional de la URF.
- **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.
- **Participación:** 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.
- **Servicio al ciudadano:** es una política pública que busca asegurar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos de las personas en su interacción con el Estado, a través de la prestación de diferentes servicios públicos, utilizando canales claros y brindando una atención respetuosa, amable y empática.

- **Subcomponente:** es una parte funcional más pequeña e independiente que forma parte de un componente principal o sistema mayor. Se utiliza para dividir estructuras complejas, permitiendo encapsular tareas específicas, reutilizar elementos y heredar funcionalidades del componente padre.
- **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. (Tomado del documento "Modelo Abierto de Gestión para Resultados en el Sector Público" elaborado por el BID y el CLAD, 2007).
- **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.

5. Relación con el ciudadano

A continuación, se presenta un esquema con las pautas que deben seguirse para la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de la estrategia de relación con el ciudadano.



Figura No. 1. Fases institucionales para la estrategia de relación con el ciudadano.

5.1 Entendimiento

La estrategia de relación con el ciudadano de la URF se estructura en cuatro componentes alineados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):

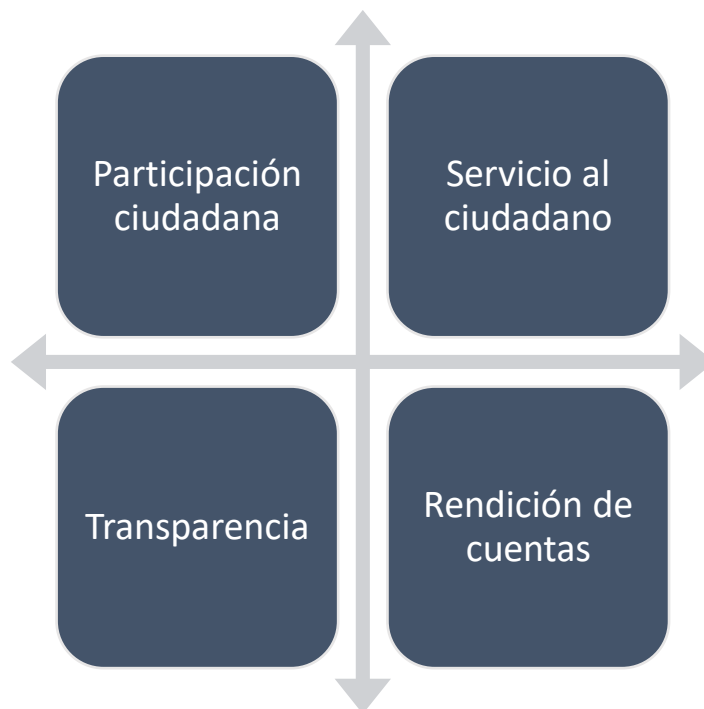


Figura No.2. Componentes estrategia de relación con el ciudadano.

Cada componente comprende diferentes subcomponentes, como se detalla en los siguientes numerales. De esta manera se articula la planeación institucional con los requerimientos de las políticas del MIPG.

6.1.1. 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 y evaluación de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

Los subcomponentes de la participación ciudadana se relacionan con el ciclo de gestión pública y cuenta con los siguientes subcomponentes:

Subcomponente	Descripción	Productos esperados
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 agenda normativa.	Diagnóstico de la política de participación ciudadana
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.	Planes, programas o proyectos formulados con la participación de la ciudadanía
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.	Participación ciudadana en los planes, programas o proyectos institucionales Mesas técnicas Comentarios a los proyectos de Decreto
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.	Control y evaluación ejecutado

Tabla No.1. Subcomponentes de participación ciudadana.

6.1.2. 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 obligatorio para las Entidades. 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.

Los subcomponentes del servicio al ciudadano son los siguientes, definidos en la Circular Externa 100-004 de 2026:

Subcomponente	Descripción	Productos esperados
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Se orienta al reconocimiento de necesidades, expectativas y características de la ciudadanía	Autodiagnóstico política de servicio al ciudadano Caracterización de usuarios
Talento humano idóneo y suficiente	Busca asegurar que el talento humano cuente con competencias, formación y condiciones adecuadas para la prestación del servicio a la ciudadanía	Cargas de trabajo para los canales de atención Capacitación permanente de los servidores encargados del servicio Sensibilización en torno al servicio al ciudadano
Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Pretende asegurar criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial	Laboratorios de lenguaje claro Canales de atención incluyentes y accesibles Carta de trato digno

Subcomponente	Descripción	Productos esperados
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Busca contar con insumos para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales	<p>Evaluación de servidores que prestan atención al ciudadano</p> <p>Evaluación del servicio por parte de los ciudadanos</p> <p>Informe de atención a solicitudes de información, quejas y reclamos</p>

Tabla No.2. Subcomponentes de servicio al ciudadano.

6.1.3. 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.

Los subcomponentes de transparencia son los siguientes:

Subcomponente	Descripción	Productos esperados
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.	<p>Link de transparencia actualizado</p> <p>Datos abiertos publicados y actualizados</p> <p>Documentos publicados en formato accesible</p>

Subcomponente	Descripción	Productos esperados
		Audiencias públicas de rendición de cuentas Espacios complementarios de diálogo
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, ya que esta implica la publicación proactiva de información sin necesidad de una petición.	Procedimiento de atención a PQRS Protocolo de servicio al ciudadano Protocolos de uso de canales de atención Protocolo de atención a denuncias
Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Busca la adecuada elaboración de los instrumentos de gestión de la información, los cuales sirven para fomentar la transparencia institucional.	Esquema de publicaciones Registro de activos de información Índice de información clasificada y reservada Informe de atención a solicitudes, quejas y reclamos Programa de gestión documental
Monitoreo del acceso a la información pública	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.	Esquema a de publicaciones Alertas de actualización de página web Listados de chequeo

Tabla No.3. Subcomponentes de transparencia.

6.1.4. 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.

Las acciones de información y diálogo buscan un gobierno abierto, fortaleciendo la confianza en la URF y generando valor público mediante transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación. Así, el proceso de rendición de cuentas de la URF incluye varios momentos y espacios basados en tres componentes clave:

Subcomponente	Descripción	Productos esperados
Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	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).	Audiencias de rendición de cuentas Divulgación de información institucional por canales de comunicación
Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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	Escenarios de diálogo complementario Mesas técnicas de trabajo para proyección normativa

Subcomponente	Descripción	Productos esperados
	explicar los resultados de la gestión y escuchar la opinión y evaluación ciudadana.	
Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora	Se desarrolla en dos niveles: el primero por parte de los asistentes con el objetivo de recolectar las impresiones con respecto al cumplimiento de los objetivos del espacio, y el segundo por parte del equipo líder, como un ejercicio de reflexión y análisis del espacio. Posteriormente, se determinan las acciones correctivas que se requieran.	Informe audiencia de rendición de cuentas Informes de gestión

Tabla No.4. Subcomponentes de rendición de cuentas.

6.2. Elaboración

La elaboración de la estrategia se alinea con el ciclo de planeación anual institucional. El proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor participa en la formulación de la estrategia de la siguiente manera:

- Ejecución de autodiagnósticos de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y transparencia para identificar brechas y definir actividades.
- Revisión de la planeación institucional previa para identificar actividades que deben replicarse.
- Definición de la estructura de la estrategia por medio de componentes y subcomponentes para posterior asociación de actividades por parte de todos los procesos institucionales durante su planeación.
- Acompañamiento a los procesos en la asociación de sus actividades con los componentes y subcomponentes de la estrategia.
- Elaboración del documento de la estrategia de acuerdo con el reporte generado por el SMGI.

6.3 Aprobación

La estrategia y el plan de acción institucional son aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Al final de cada vigencia se informa sobre los avances en la formulación. Posteriormente, las actividades se presentan a los

grupos de valor y partes interesadas para su consulta; las observaciones que se reciban son objeto de análisis y si es necesario, se hacen ajustes.

Finalmente, la aprobación definitiva tiene lugar en la primera sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del siguiente periodo, antes del 31 de enero con la aprobación del plan de acción de la vigencia.

6.4 Publicación

La publicación de la estrategia es responsabilidad del proceso de Gestión de Comunicaciones, previo registro de la solicitud en el módulo de mejoras del SMGI. La ubicación del documento que contiene la estrategia depende de los lineamientos vigentes de la política de transparencia y acceso a la información.

6.5 Seguimiento

La ejecución de la estrategia se controla mensualmente mediante el seguimiento del proceso de Direccionamiento y Planeación. El cumplimiento del plan de acción se revisa cada cuatro meses, mediante la Estrategia de Seguimiento al Desempeño Institucional (ESEDI). Los resultados se presentan en las sesiones de revisión de procesos, donde se identifican oportunidades de mejora. Además, el proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor debe elaborar un informe semestral de seguimiento y gestionar su publicación en la web.

Los avances del plan de acción y de la estrategia de participación ciudadana se socializan a la alta dirección en las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

6.6 Modificación

Los responsables de ejecutar la estrategia deben realizar el registro en el módulo de mejoras del SMGI, cuando requieran crear, actualizar o eliminar alguna actividad de la estrategia, previa aprobación por parte del subdirector que corresponda y generar una nueva versión de la estrategia cuando proceda.

6.7 Evaluación

El proceso de control y evaluación realiza el seguimiento cuando se planifiquen auditorías asociadas con el relacionamiento con el ciudadano, previa programación en el plan anual de auditoría.

6. Documento referente

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

7. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2026-03-06	1.0	TS-1119	Elaboración del documento

Elaboración, revisión y aprobación	
Elaboración	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Revisión	
Nombre:	Juan Stiven Rios Andrade
Cargo:	Asesor
Aprobación	
Nombre:	Paola Patricia Rodríguez
Cargo:	Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional