



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
2.3.	Estrategias	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
8.2.	Caracterización de usuarios	11
8.3.	Participación ciudadana	12
8.3.1.	Diagnóstico	13
8.3.2.	Formulación	14
8.3.3.	Ejecución	14
8.3.4.	Control y evaluación	18
8.4.	Rendición de cuentas	18
8.4.1.	Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	20
8.4.2.	Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	20
8.4.3.	Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora	21
8.5.	Servicio al ciudadano	22
8.5.1.	Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	23
8.5.2.	Talento humano idóneo y suficiente	24
8.5.3.	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	25
8.5.4.	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	25
8.6.	Transparencia	26
8.6.1.	Transparencia activa	27
8.6.2.	Transparencia pasiva	30
8.6.3.	Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	30
8.6.4.	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 nueve (99) actividades** programadas se incorporaron al plan de acción institucional conforme al Decreto 612 de 2018 y los lineamientos institucionales.

Componente	Subcomponente	Actividades
Participación ciudadana	• Diagnostico	3
	• Formulación	1
	• Ejecución	31
	• Control y Evaluación	2
Rendición de cuentas	• 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
Servicio al ciudadano	• 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
Transparencia	• Transparencia activa	25
	• Transparencia pasiva	1
	• Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	4
	• Monitoreo del acceso a la información pública	5
Total		99

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
Debilidades	Oportunidades
Fortalezas	Amenazas

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.

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
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	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.
Proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	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
		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. Además, el proceso tiene la responsabilidad de realizar seguimiento continuo a la ejecución de la estrategia. 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.
Proceso de Direccionamiento y Planeación	Segunda línea de defensa	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. Facilitar la alineación de las acciones con los objetivos estratégicos, los lineamientos institucionales y los elementos del Sistema de Gestión Institucional. Coordinar y orientar a los procesos responsables para que las acciones de relación con el ciudadano se formulen, registren y ejecuten de

Roles	Línea de defensa a la que pertenece el rol	Responsabilidades
		manera consistente con la estrategia institucional.
Proceso de Control y Evaluación	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:

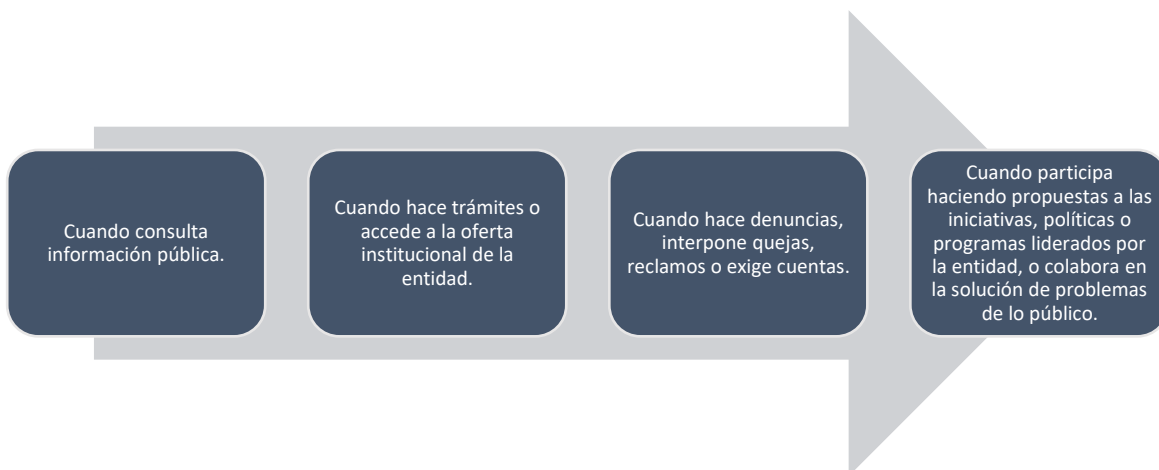


Figura No. 1. Momentos de interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas.

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:

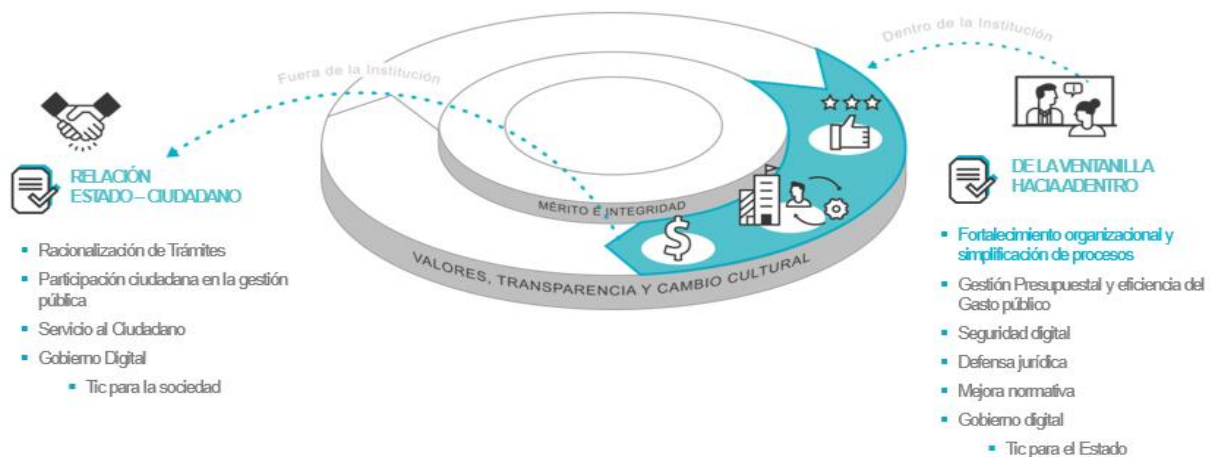


Imagen No. 1 – Dimensión de gestión con valores para resultados.

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.

8.2. 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 caracterización¹ 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.

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

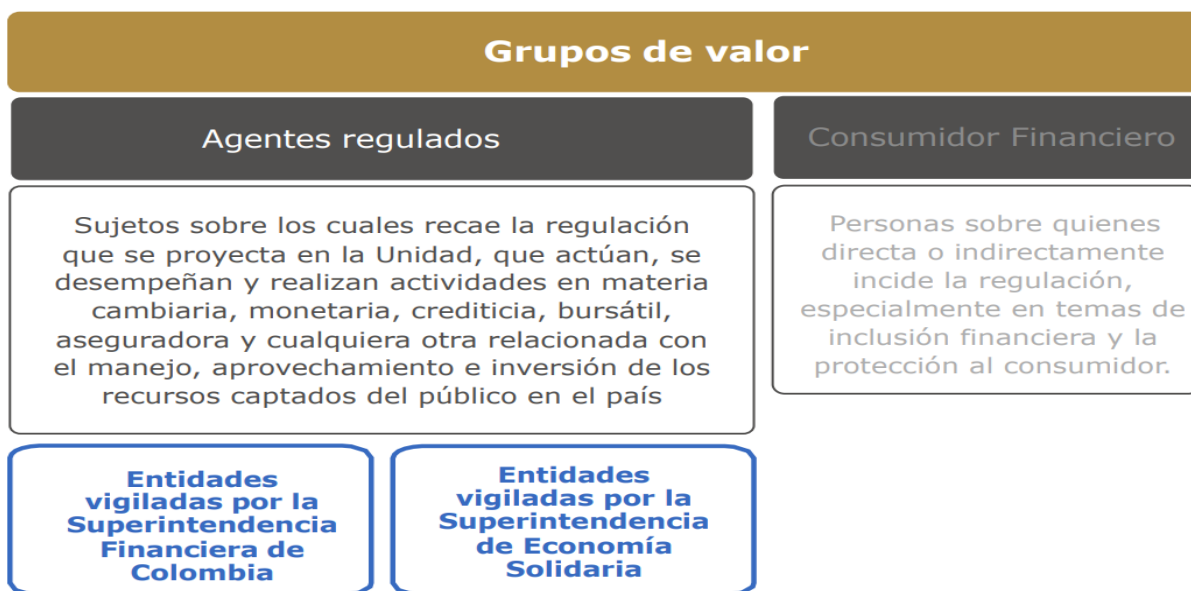


Imagen No. 3. Grupos de valor.

8.3. 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
Diagnóstico	3	0	3
Formulación	1	0	1

Subcomponente	Total de actividades	Semestre 1	Semestre 2
Ejecución	31	11	20
Control y evaluación	2	0	2
Total	37	11	26

Tabla No. 4 – Acciones asociadas a cada componente.

8.3.1. 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
<u>URF2026 NEI 235 Transversal Aplicar autodiagnóstico de la política de transparencia de la Entidad para evidenciar avances institucionales frente a la vigencia anterior</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	14/11/2026
<u>URF2026 NEI 233 Transversal Aplicar autodiagnóstico de rendición de cuentas de la Entidad para evidenciar avances institucionales frente a la vigencia anterior.</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	14/11/2026
<u>URF2026 NEI 234 Transversal Aplicar autodiagnóstico de la política de participación ciudadana de la Entidad para evidenciar avances institucionales frente a la vigencia anterior</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	14/11/2026

Tabla No. 5 – Acciones asociadas al subcomponente diagnóstico.

8.3.2. 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
<u>URF2026 NEI 019 Adelantar actividades que permitan la estructuración de la versión inicial del plan estratégico 2027-2030</u>	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	31/10/2026

Tabla No. 6 – Acciones asociadas al subcomponente formulación.

8.3.3. 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 y un (31) actividades**:

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
<u>URF2026 NOI 145 Capacitar a los grupos de valor sobre como ejercer la participación ciudadana en la URF durante todas las etapas del ciclo de gestión</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/03/2026	30/04/2026
<u>URF2026 NEI 140 Incluir lineamientos para el control social en los documentos del proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/07/2026	30/09/2026
<u>URF2026 NEI 139 Convocar a la ciudadanía para que constituyan una veeduría ciudadana</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/05/2026	30/07/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
<u>URF2026 NEI 209 ET Conglomerado Financiero Público</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026
<u>URF2026 NEI 215 PD Convergencia Solvencia II (Pilar 1 & 2)</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/10/2026	31/12/2026
<u>URF2026 NEI 203 PD Arquitectura regulatoria del negocio fiduciario</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
<u>URF2026 NEI 199 PD Open Data enfocado en el sector solidario</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/10/2026	31/12/2026
<u>URF2026 NEI 195 ET Adquirencia no vigilada</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/10/2026	31/12/2026
<u>URF2026 NEI 211 PD Mecanismos de Resolución para EC</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026
<u>URF2026 NEI 207 PD Optimización del pago de seguro de depósitos</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
<u>URF2026 NEI 200 PD Financiación de Pyme en el mercado de valores</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
<u>URF2026 NEI 247 PD Actualización del marco normativo de grandes exposiciones</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	10/07/2026
<u>URF2026 NEI 217 ET Diagnóstico de las recomendaciones del Programa de Evaluación del Sistema Financiero (FSAP)</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
<u>URF2026 NEI 201 PD Ofertas Públicas de Adquisición</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
<u>URF2026 NEI 216 PD Régimen de Inversiones Entidades Aseguradoras</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	31/10/2026	31/12/2026
<u>URF2026 NEI 202 PD Acceso al mercado de valores y fortalecimiento de infraestructuras</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
<u>URF2026 NEI 198 ET Comercialización e intermediación de seguros</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026
<u>URF2026 NEI 196 ET Ecosistema de pagos digitales</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/10/2026	31/12/2026
<u>URF2026 NEI 212 PD Comisión Intersectorial de Resolución</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	26/06/2026	30/09/2026
<u>URF2026 NEI 205 PD Actualización del marco regulatorio prudencial para CAC</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
<u>URF2026 NEI 213 PD Impulso a la inversión productiva nacional y profundización de mercados locales</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
<u>URF2026 NEI 192 ET Supervisión operadores de información</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
<u>URF2026 NEI 214 ET Diagnóstico del marco regulatorio prudencial para asociaciones mutuales con ahorro y crédito</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
<u>URF2026 NEI 210 ET Tendencias en regulación prudencial para manejo de riesgos derivados del cambio climático</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026
<u>URF2026 NEI 218 ET Seguimiento Hoja de Ruta del Sector de Ahorro y Crédito de la Economía Solidaria</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/10/2026	31/12/2026
<u>URF2026 NEI 208 PD Actualización del marco regulatorio prudencial aplicable a los FMI</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/10/2026	31/12/2026
<u>URF2026 NEI 197 ET Oferta seguros paramétricos</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/10/2026	31/12/2026
<u>URF2026 NEI 193 ET Hoja de ruta de Open Data</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/04/2026	30/06/2026
<u>URF2026 NEI 206 PD Actualización del marco regulatorio prudencial para FE</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026
<u>URF2026 NEI 194 PD Portabilidad Financiera</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/01/2026	31/03/2026
<u>URF2026 NEI 204 ET Evaluación del Decreto 962 de 2018</u>	Desarrollo de Estudios y Proyección Normativa	01/07/2026	30/09/2026

Tabla No. 7. Acciones asociadas al subcomponente ejecución.

8.3.4. 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
<u>URF2026 NEI 125 Consolidar resultados de acciones para fortalecer el ejercicio del control social en la URF durante la vigencia 2026.</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	02/05/2026	30/08/2026
<u>URF2026 NEP 133 01 Hacer seguimiento y actualización de la caracterización de usuarios para fortalecer canales de atención</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	15/11/2026

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

8.4. 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.

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
Total	6	0	6

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

8.4.1. 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
<u>URF2026 NOI 141 Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.</u>	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.

8.4.2. 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
<u>URF2026 NEI 126 Preparar la audiencia pública de rendición de cuentas de la URF</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/05/2026	30/07/2026
<u>URF2026 NEI 130 Generar espacios de diálogo complementario con la ciudadanía durante la vigencia 2026</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/10/2026	15/12/2026
<u>URF2026 NOI 123 Reportar participación en el festival Juntémonos para tejer lo público durante la vigencia 2026</u>	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.

8.4.3.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
<u>URF2026 NOI 128 Aplicar herramientas de evaluación para los grupos de valor asistentes a la audiencia pública de rendición de cuentas.</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	31/07/2026	30/08/2026
<u>URF2026 NOI 127 Realizar informe de la audiencia pública de rendición de cuentas</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	31/07/2026	30/08/2026

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

8.5. 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
Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	8	4	4
Total	21	7	14

Tabla No. 13. Acciones asociadas a cada subcomponente.

8.5.1. 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
<u>URF2026 NEP 133 02 Hacer seguimiento y actualización de la caracterización de usuarios general</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/05/2026	30/07/2026
<u>URF2026 NOP 135 01 Actualizar el directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas Primer semestre</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/04/2026	15/06/2026
<u>URF2026 NOI 150 Socializar los canales de denuncia con los servidores y grupos de valor</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/05/2026	30/07/2026
<u>URF2026 NOI 152 Actualizar la carta de trato digno</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/03/2026	30/05/2026
<u>URF2026 NOP 135 02 Actualizar el directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas Segundo semestre</u>	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.

8.5.2. 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
<u>URF2026 NOP 137 02 Sensibilizar a los servidores para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano segundo semestre</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/08/2026	30/11/2026
<u>URF2026 NEI 124 Realizar laboratorios de simplicidad durante la vigencia 2026</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/10/2026	15/12/2026
<u>URF2026 NOP 137 01 Sensibilizar a los servidores para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano Primer semestre</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	14/04/2026	31/07/2026
<u>URF2026 NOI 146 Socializar la estrategia de relacionamiento con el ciudadano con los servidores de la unidad y la ciudadanía</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/02/2026	15/03/2026
<u>URF2026 NOI 138 Sensibilizar a los servidores de la Unidad sobre atención a los grupos de especial protección constitucional</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/08/2026	15/12/2026
<u>URF2026 NOI 149 Elaborar informe consolidado de todas las capacitaciones realizadas por el proceso en el marco de la estrategia de relacionamiento con el ciudadano</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	15/12/2026

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

8.5.3.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
<u>URF2026 NOI 147 Elaborar y divulgar una circular o documento con lineamientos para el desistimiento tácito en las PQRS</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/05/2026	30/07/2026
<u>URF2026 NOI 129 Realizar seguimiento a la estrategia de relacionamiento con el ciudadano primer semestre 2026</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/07/2026	30/07/2026

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

8.5.4.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
<u>URF2026 NOP 122 02 Evaluar a los servidores que prestan servicio al ciudadano RV Segundo semestre 2025</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/01/2026	30/03/2026
<u>URF2026 NOP 136 01 Elaborar el informe de atención al ciudadano cuarto trimestre 2025</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	02/01/2026	31/01/2026
<u>URF2026 NOP 136 04 Elaborar informe de atención al ciudadano Tercer trimestre</u>	Relación con la Ciudadanía	01/10/2026	20/10/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
	y Grupos de Valor		
<u>URF2026 NOP 136 02 Elaborar informe de atención al ciudadano primer trimestre</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/04/2026	20/04/2026
<u>URF2026 NOP 136 03 Elaborar informe de atención al ciudadano Segundo trimestre</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/07/2026	20/07/2026
<u>URF2026 NEI 142 Actualizar la metodología de evaluación de servidores que brindan atención al ciudadano</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/05/2026	30/06/2026
<u>URF2026 NEI 153 Monitorear los menús obligatorios de la página web</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/05/2026	30/07/2026
<u>URF2026 NOP 122 01 Evaluar a los servidores que prestan servicio al ciudadano RV primer semestre</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/07/2026	01/08/2026

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

8.6. 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
Total	35	13	22

Tabla No. 18. Acciones asociadas a cada subcomponente.

8.6.1. 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
<u>URF2026 NOP 180 01 Identificar y actualizar la información de la página de datos abiertos</u>	Gestión de la información	01/01/2026	31/03/2026
<u>URF2026 NOP 180 02 Validar la periodicidad de actualización de los datos y hacer seguimiento</u>	Gestión de la información	01/07/2026	30/09/2026
<u>URF2026 NOI 144 Realizar capacitación relacionada con la ley de transparencia</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/03/2026	30/04/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
<u>URF2026 NOI 148 Publicar la información general de la Unidad en cualquier sitio diferente a la página web</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	30/03/2026	30/05/2026
<u>URF2026 NOP 015 01 Actualizar y publicar documento del PTEP Primer trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/04/2026	30/04/2026
<u>URF2026 NOP 052 01 Realizar informes de cumplimiento del plan de acción Primer trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/04/2026	30/04/2026
<u>URF2026 NOI 016 Gestionar la publicación de los planes de acción, vigencia 2026</u>	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	31/01/2026
<u>URF2026 NOP 051 03 Generar reporte de indicadores Tercer trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/09/2026	30/10/2026
<u>URF2026 NOP 051 01 Generar reporte de indicadores Primer trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/03/2026	30/04/2026
<u>URF2026 NOP 015 04 Actualizar y publicar documento del PTEP Cuarto trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/12/2026	30/12/2026
<u>URF2026 NOP 021 01 Realizar seguimiento de los indicadores y metas de gobierno nacionales Primer semestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	30/07/2026
<u>URF2026 NOP 017 04 Actualizar y publicar el plan de acción con las modificaciones del trimestre Cuarto trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/12/2026	30/02/2026
<u>URF2026 NEI 014 Construir y publicar documento con las actividades del Programa de transparencia y ética en el sector público para la vigencia 2026</u>	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	31/01/2026
<u>URF2026 NOP 052 04 Realizar informes de cumplimiento del plan de acción Cuarto trimestre de 2025</u>	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	31/01/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
<u>URF2026 NOP 052 03 Realizar informes de cumplimiento del plan de acción Tercer trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/10/2026	31/10/2026
<u>URF2026 NOP 017 02 Actualizar y publicar el plan de acción con las modificaciones del trimestre Segundo trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	30/07/2026
<u>URF2026 NOP 052 02 Realizar informes de cumplimiento del plan de acción Segundo trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	31/07/2026
<u>URF2026 NOP 051 02 Generar reporte de indicadores Segundo trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/06/2026	31/07/2026
<u>URF2026 NOP 015 02 Actualizar y publicar documento del PTEP Segundo trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/07/2026	30/07/2026
<u>URF2026 NOP 021 02 Realizar seguimiento de los indicadores y metas de gobierno nacionales Segundo semestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/12/2026	30/12/2026
<u>URF2026 NOP 051 04 Generar reporte de indicadores Cuarto trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/12/2026	31/12/2026
<u>URF2026 NEI 029 Consolidar y publicar el informe de gestión de la vigencia 2025</u>	Direccionamiento y Planeación	01/01/2026	31/01/2026
<u>URF2026 NOP 015 03 Actualizar y publicar documento del PTEP Tercer trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/10/2026	30/10/2026
<u>URF2026 NOP 017 03 Actualizar y publicar el plan de acción con las modificaciones del trimestre Tercer trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/10/2026	30/10/2026
<u>URF2026 NOP 017 01 Actualizar y publicar el plan de acción con las modificaciones del trimestre Primer trimestre</u>	Direccionamiento y Planeación	01/04/2026	30/04/2026

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

8.6.2. 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
<u>URF2026 NOI 151 Participar en redes externas para generar un dialogo sobre la transparencia y ética pública.</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/09/2026	15/12/2026

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

8.6.3. 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
<u>URF2026 NEI 132 Actualizar el esquema de publicaciones</u>	Gestión de la información	01/05/2026	30/08/2026
<u>URF2026 NEI 156 Actualizar la política de gestión documental</u>	Gestión de la información	01/05/2026	30/07/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
<u>incluyendo complemento de preservación digital</u>			
<u>URF2026 NEP 166 01 Realizar la actualización del PINAR y PGD</u>	Gestión de la información	01/04/2026	30/07/2026
<u>URF2026 NOI 183 Actualizar el registro de activos de información</u>	Gestión de la información	01/10/2026	20/12/2026

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

8.6.4. 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
<u>URF2026 NEI 239 Reportar el avance en la gestión de riesgos de seguridad digital a la alta dirección</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/12/2026	15/12/2026
<u>URF2026 NOI 143 Diseñar encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio web oficial</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	15/03/2026	30/04/2026
<u>URF2026 NEI 131 Reportar el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública para la vigencia 2026</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/06/2026	30/08/2026
<u>URF2026 NOP 134 01 Generar alertas mensuales sobre la información a publicar en la página web, de acuerdo con el esquema de publicación S1 2026</u>	Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	01/05/2026	15/06/2026

Nombre tarea	Proceso responsable	Fecha inicial planeada	Fecha final planeada
URF2026 NOP 134 02 Generar alertas mensuales sobre la información a publicar en la página web, de acuerdo con el esquema de publicación S2 2026	Gestión de la Información	01/09/2026	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
Caracterización	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.
2026 - 07- 01	2.0	TS-1244	Modificación de la fecha de actividades del componente participación ciudadana, subcomponente ejecución, de acuerdo con la actualización de la agenda normativa 2026 autorizada por el Consejo Directivo.

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