

 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera			Normograma por proceso	Código:	RV.NG	
				Versión:	2	
				Fecha:	6/08/2026	
Código del Proceso:	RV	Nombre del proceso:	Relación con la ciudadanía y grupos de valor			
Tipo	Número	Epígrafe o descripción	Fecha de emisión	Emitido por	Mecanismos de cumplimiento	
Convención Americana Derechos Humanos	Artículo 13	Derecho a la libertad de libre pensamiento y expeson. Comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda indole, sin consideracion de fronteras	22/11/1969	Organización de los Estados Americanos (OEA)	Instructivo preparación y ejecución de la audiencia de rendición de cuentas Política de servicio al ciudadano	
Convención Americana Derechos Humanos	Artículo 14	Toda persona afectada por informaciones inexactas o agraviantes tiene derecho a su rectificación o respuesta por el mismo medio.	22/11/1969	Organización de los Estados Americanos (OEA)	Procedimiento de atención a PQRS Política de tratamiento de datos personales	
Constitución Política de Colombia	Artículo 1	Se establece que Colombia es un Estado social de Derecho organizado en República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Política de servicio al ciudadano Procedimiento de atención a PQRS	
Constitución Política de Colombia	Artículo 2	Se establecen los fines esenciales del Estado, entre los cuales se encuentran servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, entre otros.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Política de servicio al ciudadano Procedimiento de atención a PQRS Formato de registro de PQRS	
Constitución Política de Colombia	Artículo 15	Reconoce el derecho de las personas a conocer, actualizar y rectificar la información recogida sobre ellas en bancos de datos y archivos.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Política de servicio al ciudadano Política de tratamiento de datos personales Instructivo preparación y ejecución de la audiencia de rendición de cuentas	
Constitución Política de Colombia	Artículo 20	Se dispone que en Colombia se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, además de informar y recibir información veraz e imparcial.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Política de servicio al ciudadano Instructivo preparación y ejecución de la audiencia de rendición de cuentas	
Constitución Política de Colombia	Artículo 23	Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas frente a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Procedimiento de atención a PQRS	
Constitución Política de Colombia	Artículo 40	Establece que todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Procedimiento de atención a PQRS	
Constitución Política de Colombia	Artículo 74	Consagra de manera directa que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, con las excepciones que fije la ley.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Procedimiento de atención a PQRS	
Constitución Política de Colombia	Artículo 103	Establece los mecanismos de participación popular, entre ellos: El voto, plebiscito, referendo, consulta popular, cabildo abierto, iniciativa legislativa y revocatoria del mandato.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Caracterización del proceso Procedimiento de atención a PQRS	
Constitución Política de Colombia	Artículo 209	Exige que la función administrativa esté al servicio de los intereses generales con base en principios como eficacia, economía y celeridad.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Procedimiento de atención a PQRS Protocolo de servicio al ciudadano Formato de registro de PQRS	
Constitución Política de Colombia	Artículo 270	Establece que la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública.	4/07/1991	Asamblea Nacional Constituyente	Procedimiento de atención a PQRS Formato de registro de PQRS	
Ley	5	Por medio de la cual se expide el reglamento del Congreso de la República.	17/07/1992	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento atención a PQRS	
Ley	134	Por la cual se dictan normas sobre participación ciudadana.	31/05/1994	Congreso de la República de Colombia	Instructivo preparación y ejecución de la audiencia de rendición de cuentas Procedimiento de atención a PQRS Formato de registro de PQRS	
Ley	152	Por la cual se reglamentan los informes al congreso, informes del Gobernador o Alcalde.	15/07/1994	Congreso de la República de Colombia	Caracterización del proceso Procedimiento de atención a PQRS	
Ley	190	En su artículo 58 establece que todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades que desarrollen ls entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.	6/06/1995	Congreso de la República de Colombia	Política de servicio al ciudadano Instructivo preparación y ejecución de la audiencia de rendición de cuentas Procedimiento de atención a PQRS	
Ley	489	De los principios y finalidades de la función administrativa, la democratización, y control social de administración pública y el sistema nacional de control interno.	29/12/1998	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento atención a PQRS	

 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera			Normograma por proceso		Código:	RV.NG	
					Versión:	2	
					Fecha:	6/08/2026	
Código del Proceso:	RV	Nombre del proceso:	Relación con la ciudadanía y grupos de valor				
Tipo	Número	Epígrafe o descripción	Fecha de emisión	Emitido por	Mecanismos de cumplimiento		
Ley	527	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	18/08/1999	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento atención a PQRS		
Ley	594	En los artículos 11,19,21 y 27 dispone sobre la administración de archivos, gestión de documentos y acceso a la consulta de documentos.	14/07/2000	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento atención a PQRS Formato de registro de PQRS		
Ley	720	Por la cual se promueve, reconoce y facilita la acción voluntaria como expresión de la participación ciudadana, el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social.	24/12/2001	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento de atención a PQRS		
Ley	850	En sus artículos 1, 4 al 6, 7 al 14, 17,18 y 22 desarrolla todo lo relacionado con veedurías ciudadanas, y lo define como un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia y control sobre la gestión pública.	19/11/2003	Congreso de la República de Colombia	Formato del directorio de grupos de valor procedimiento administración del directorio institucional de grupos de valor y partes interesadas		
Ley	1437	Por el cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.	18/01/2011	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento de atención a PQRS Protocolo de respuestas tipo		
Ley	1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	12/07/2011	Congreso de la República de Colombia	Política de servicio al ciudadano Procedimiento de atención a PQRS		
Ley	1581	Protección de datos personales, garantiza el derecho de los ciudadanos a conocer, actualizar y rectificar la información que repose en bases de datos.	17/10/2012	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento de atención a PQRS Protocolo de respuestas tipo Política de tratamiento de datos personales		
Ley	1712	Por medio del cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	6/03/2014	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento de atención a PQRS		
Ley	1755	Por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.	30/06/2015	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento de atención a PQRS Protocolo de respuesta tipo		
Ley	1757	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	6/07/2015	Congreso de la República de Colombia	Política de servicio al ciudadano Instructivo preparación y ejecución de la audiencia de rendición de cuentas		
Ley	1952	Por medio de la cual se expide el código general disciplinario.	28/01/2019	Congreso de la República de Colombia	Procedimiento atención a PQRS		
Ley	2052	Por medio de la cual se establecen mecanismos transversales a la rama ejecutiva del orden nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones pública y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y otras disposiciones. Específicamente el artículo 17 que orden la creación de una dependencia encargada del relacionamiento con el ciudadano.	25/08/2020	Congreso de la República de Colombia	Caracterización del proceso		
Ley	2136	Política Integral Migratoria – igualdad, no discriminación y participación para migrantes retornados y colombianos en el exterior.	4/08/2021	Congreso de la República de Colombia	Política de servicio al ciudadano Procedimiento PQRS		
Ley	2159	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.	18/01/2022	Congreso de la República de Colombia	Programa de Transparencia y Ética Pública		
Decreto	2623	Por el cual se crea el sistema Nacional del servicio al ciudadano.	13/07/2009	Presidencia de la República	Caracterización del proceso Procedimiento de atención a PQRS		
Decreto	124	Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	26/01/2016	Presidencia de la República	Caracterización del proceso		
Decreto	1499	Artículo 2.2.22.3.1 actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el artículo de políticas de Gestión y Desempeño Institucional.	11/09/2017	Presidencia de la República	Caracterización del proceso		

 Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera Normograma por proceso				Código: RV.NG		
				Versión: 2		
				Fecha: 6/08/2026		

Código del Proceso:	RV	Nombre del proceso:	Relación con la ciudadanía y grupos de valor			
Tipo	Número	Epígrafe o descripción	Fecha de emisión	Emitido por	Mecanismos de cumplimiento	
Decreto	270	Por el cual se regula la participación de los ciudadanos o grupos interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.	17/02/2017	Presidencia de la República	Procedimiento atención a PQRS	
Decreto	1273	Por el cual se modifica el Decreto 1081 de 2015, en relación con las directrices generales de técnica normativa, para precisar reglas de publicidad y participación ciudadana en proyectos de regulación.	18/09/2020	Presidencia de la República	Procedimiento atención a PQRS	
Decreto	1124	Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública	30/08/2024	Presidencia de la República	Programa de Transparencia y Ética Pública	
Resolución	1519	Por el cual se definen los estándares y directrices para publicar información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.	24/08/2020	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)	Caracterización del proceso de relación con grupos de valor	
Circular	Circular externa No. 100-020	Establece lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	10/12/2021	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Caracterización del proceso de relación con grupos de valor	
Circular	Circular conjunta No. 100-004	Establece lineamientos para la formulación de la estrategia de servicio al ciudadano	31/01/2026	Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) Ministerio Del Trabajo	Caracterización del proceso de relación con grupos de valor	
Genérica	Conpes 3649	Política Nacional de servicio al ciudadano.	15/03/2010	Departamento Nacional de Planeación	Caracterización del proceso	
Genérica	Conpes 3785	Política Nacional de eficiencia administrativa del servicio al ciudadano.	9/12/2013	Departamento Nacional de Planeación	Caracterización del proceso Procedimiento de atención a PQRS	
Genérica	Conpes 167	Establece el componente nacional de la política pública integral (PPIA) cuyo objetivo central es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción en Colombia.	15/07/2013	Departamento Nacional de Planeación	Caracterización del proceso Procedimiento de atención a PQRS	

Documento Referente	
Tipo	Nombre
Caracterización	Relación con la ciudadanía y grupos de valor

Historial de cambios				Elaboración, revisión y aprobación		
Fecha	Versión	Código solicitud	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
19/07/2022	1	TS-0063	Se elabora el documento como parte de formalización del proceso de relación con la ciudadanía y los grupos de valor.	Nombre: Juan Stiven Rios Andrade Cargo: Asesor	Nombre: Paola Patricia Rodríguez Angulo Cargo: Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional	Nombre: Paola Patricia Rodríguez Angulo Cargo: Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional
6/08/2026	2	TS-1270	Actualización de las normas aplicables al proceso, incorporando disposiciones contenidas en la Convención Americana de Derechos Humanos y normas relacionadas con tratamiento de datos personales. Además, se incorporan artículos constitucionales relacionados con la copetencia del proceso.			