



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

## ATENCIÓN AL CIUDADANO ESPACIOS Y MECANISMOS

## 1. Marco de referencia

La Participación de la Ciudadanía, en la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera se fundamenta en la Constitución Política de Colombia de 1991, que otorga, a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública y determina cómo hacerlo en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados.

Igualmente, en la Ley Estatutaria 1757 del 6 de julio de 2015, se dictan disposiciones en materia de Promoción y protección del derecho a la participación democrática, y establece, entre otros, que todo plan de desarrollo 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, establece que los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia y las discusiones que se realicen para la formulación de la política pública de participación democrática deberán realizarse en escenarios presenciales o a través de medios electrónicos, cuando sea posible, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

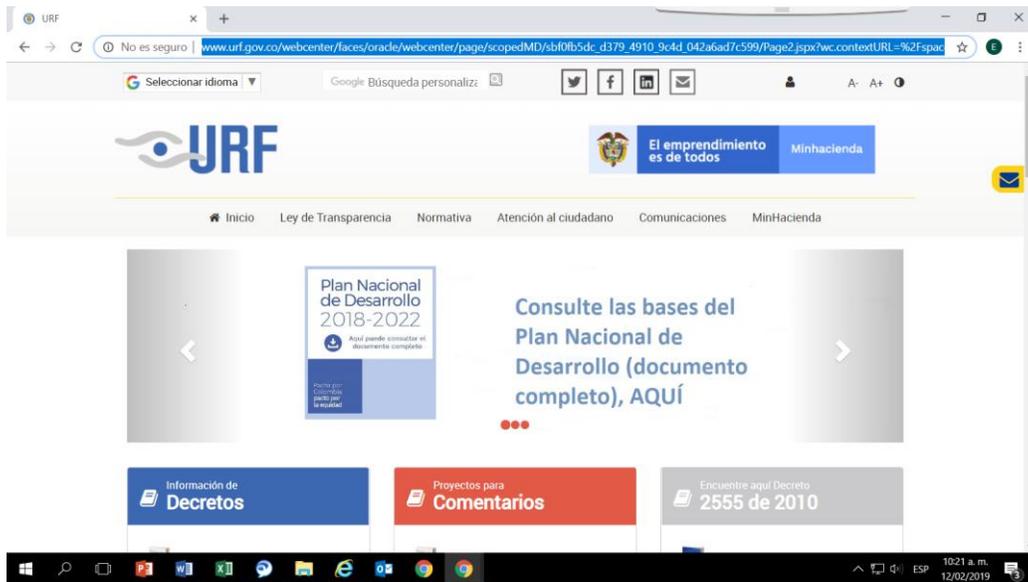
De otra parte, la Ley 1712 de 2014, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, y constituye el marco general de la protección del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia.

## 2. la participación ciudadana en la URF

La URF teniendo como norte este marco de referencia descrito y el principio de que la participación ciudadana es un proceso social que ejercen los ciudadanos, los cuales tienen el derecho y el deber de hacer control social; que permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, elaboró su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y dispuso mecanismos y espacios para informar sobre su gestión y facilitar la interacción con los ciudadanos, tal como se describe a continuación:

### 2.1 Información

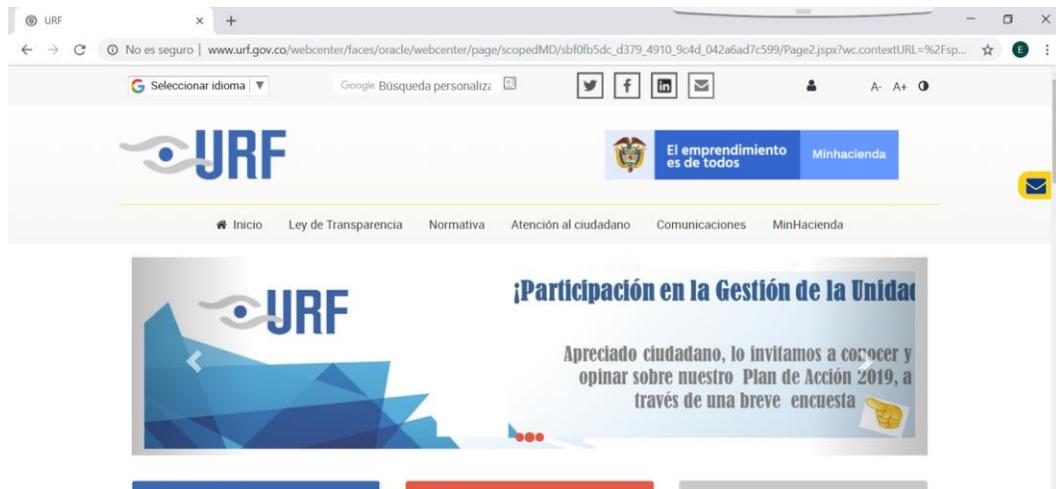
La información sobre la Unidad, localización, estructura orgánica, misión, visión, objetivos estratégicos, funciones, y su gestión, se encuentra publicada en el portal o página web de la Unidad, a la cual se accede a través de la dirección electrónica: [www.urf.gov.co](http://www.urf.gov.co)



## 2.2 Interacción

Encuestas:

A través de este mecanismo el ciudadano participa y opina sobre temas relevantes.

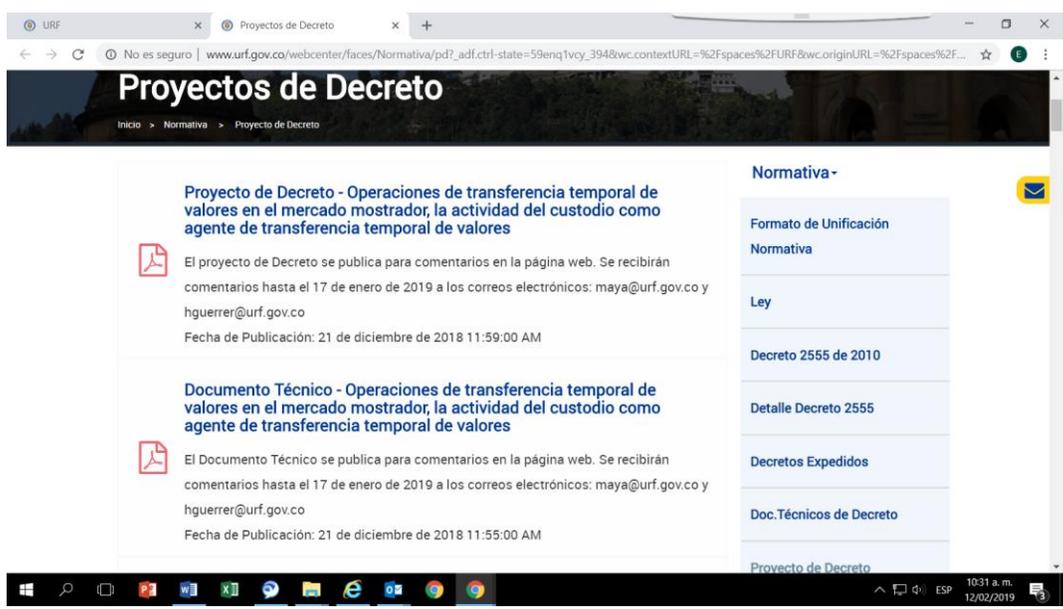


### Agenda Normativa:

Este es un espacio de información y consulta permanente, que contiene la agenda normativa o la hoja de ruta de la misión de la Unidad en la preparación de proyectos normativos, aprobada por el Consejo Directivo, para cada vigencia.



Igualmente, en este espacio se publican los proyectos de decreto para que la ciudadanía opine sobre los mismos antes de su expedición a través de los correos electrónicos de los funcionarios o de las redes sociales de la Unidad.



## Redes sociales

### 3. Atención al Ciudadano

En la página web, menú superior, se encuentra un espacio denominado **Atención al Ciudadano** en la cual se encuentra información sobre quejas y reclamos, derechos de petición, notificaciones judiciales, preguntas frecuentes, glosario de términos y la base de datos de los grupos de valor con los cuales interactúa la Unidad en el cumplimiento de su misión.

## Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, PQRSD

Espacio en el que el ciudadano puede recibir atención escribiendo al buzón: [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co), encuentra la base de datos de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias y el tratamiento que recibieron, ya sea respuesta o traslado a otra entidad.



URF Home Quejas y Reclamos

No es seguro | www.urf.gov.co/webcenter/faces/AtencionCiudadano/QuejasReclamos?\_afdcrl-state=1axh1nusy\_110&wc.contextURL=%2Fspaces%2FURF&wc.orig...  
Si se desea obtener información sobre el estado de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, por favor comuníquese al teléfono 602 12 70 opción 2 o a la línea nacional gratuita 01-8000-910071

[atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co)

 **Atención al Ciudadano Espacios y Mecanismos.pdf**  
Fecha de Publicación: 5 de julio de 2018 08:09:42 AM

**Carta de Trato Digno al Ciudadano**  
Compromiso de la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera, en su interés por la satisfacción de sus usuarios y atendiendo lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.  
Fecha de Publicación: 14 de noviembre de 2014 02:48:00 PM

Igualmente, encuentra la [Carta de Trato Digno al Ciudadano](#), en la que la Unidad expresa su compromiso con la satisfacción de sus usuarios y los mecanismos y canales de los que puede hacer uso según su necesidad: petición, queja, reclamo sugerencia o denuncia, así como dependencia responsable de atender o tramitar, ante el competente la atención, dentro de los términos legales.

Igualmente puede obtener información sobre el sobre el estado de las mismas al teléfono 602 12 70 opción 2 o a la línea nacional gratuita 01-8000-910071.

## Derechos de petición

En este espacio se informa al ciudadano como procederá la Unidad para dar respuestas y avisos en dos situaciones específicas y los medios para obtener información al respecto:

- Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo. (Art 69 Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo)
- Publicidad o notificación a terceros de quienes se desconozca su domicilio.

Igualmente puede obtener información al respecto al teléfono 602 12 70 opción 2 , o a la línea nacional gratuita 01-8000-910071, o al buzón: [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co), habilitado para este procedimiento.

## Sede, horario y medios de atención

la Unidad se encuentra ubicada en la Carrera 8 # 6C- 38, piso quinto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Bogotá D.C., Colombia.

### Medios de atención:

- Página Web: [www.urf.gov.co](http://www.urf.gov.co): en ella encuentra la información que genera la Unidad en cumplimiento de su misión.
- Correo electrónico: [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co). para atender sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias.
- Atención personalizada y radicación de comunicaciones oficiales: de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.
- Atención telefónica: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua. Fuera de Bogotá Teléfono (+1)3811700 Ext. 2340 y 4174. Línea Gratuita 01-8000-910071 ■ Correo electrónico: [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co)

### Notificaciones judiciales

De acuerdo con lo establecido en el artículo 197 del capítulo VII de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera ha habilitado el siguiente correo electrónico para recibir notificaciones judiciales [atencionalusuario@urf.gov.co](mailto:atencionalusuario@urf.gov.co)

### Preguntas frecuentes

En este espacio se publican las preguntas más frecuentes de los usuarios y las respuestas que emite la Unidad con el fin de ilustrar sobre la actividad regulatoria y su campo de acción.

### Contáctenos

Espacio directo en la página web para interactuar con los usuarios y responder sus requerimientos.

