



Manual

Ejercicio del Control social



URF

Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación Financiera

Contenido

1.	Introducción	2
2.	Objetivo	3
3.	Objetivos específicos	3
4.	Alcance	3
5.	Productos esperados	3
6.	Términos y definiciones	4
7.	Roles y responsabilidades	5
8.	Control social	6
8.1.	Definición y objeto	6
8.2.	Principios del control social	7
9.	Mecanismos de control social aplicables a la URF	8
9.1.	Veedurías ciudadanas	9
9.1.1.	Funciones de las veedurías ciudadanas	9
9.1.2.	Instrumentos de acción	10
9.1.3.	Procedimiento para la conformación de veedurías ciudadanas	11
9.2.	Presentación de PQRS	13
9.2.1.	¿Cómo sirven las PQRS en el control social?	13
9.2.2.	Beneficios para los ciudadanos	13
9.2.3.	Procedimiento y documentos institucionales asociados	14
9.3.	Audiencias públicas de rendición de cuentas	15
9.3.1.	Fases del control social en la audiencia	16
9.3.2.	Herramientas utilizadas	16
9.3.3.	Documentos institucionales asociados	16
9.4.	Espacios interinstitucionales de relacionamiento y atención a la ciudadanía	16
9.4.1.	Beneficios para la ciudadanía	17
9.4.2.	Procedimiento y documentos institucionales asociados	17
9.5.	Mesas técnicas para la proyección normativa, los estudios económicos y /o jurídicos y la construcción de la agenda normativa	18
9.5.1.	Beneficios para la ciudadanía	19
9.5.2.	Procedimiento y documentos institucionales asociados	19
9.6.	Comentarios a proyectos de Decreto, estudios económicos y/o jurídicos y agenda normativa	20
9.6.1.	Procedimiento y documentos asociados	20
10.	Documento referente	22
11.	Datos de elaboración y control de cambios	22

1. Introducción

La participación ciudadana es un pilar de la democracia y del fortalecimiento de la gestión pública. A través de sus distintos mecanismos, la ciudadanía puede intervenir en asuntos de interés colectivo, hacer seguimiento a la actuación de las entidades y contribuir a una administración más transparente, eficaz y orientada al bienestar general.

En este contexto, el control social se consolida como una herramienta práctica de participación ciudadana, mediante la cual las personas ejercen su derecho y deber de vigilar la gestión pública y verificar el uso adecuado de los recursos públicos. Su ejercicio fortalece la relación entre las entidades y la ciudadanía, promueve la transparencia y ayuda a prevenir posibles actos de corrupción.

Es importante señalar, que la participación ciudadana y el control social encuentran su fundamento normativo en los artículos 1, 2, 49, 95, 103, 209 y 270 de la Constitución Política de Colombia. Además, la Ley 850 de 2003 reconoce las veedurías ciudadanas como un mecanismo democrático de representación que permite, a la ciudadanía y a sus organizaciones, vigilar la gestión pública.

Por su parte, la Ley 1757 de 2015 fortalece los mecanismos de participación ciudadana y define el control social como un derecho y un deber orientado al seguimiento de las políticas públicas, la gestión institucional y el uso adecuado de los recursos públicos.

En este marco, la Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF) presenta este manual para orientar a los grupos de valor y partes interesadas sobre los aspectos principales del control social, las veedurías ciudadanas y los mecanismos de participación aplicables a la Entidad, con el fin de facilitar la intervención ciudadana en la vigilancia de la gestión pública.

2. Objetivo

Orientar el ejercicio del control social en la Unidad Administrativa Especial, Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera (URF), mediante el desarrollo conceptual y metodológico de los mecanismos previstos en la normativa y los lineamientos técnicos vigentes. Asimismo, presentar los principales mecanismos aplicables a la Entidad, para facilitar que la ciudadanía y los grupos de valor vigilen y evalúen la gestión institucional, promoviendo la transparencia y eficiencia en la URF.

3. Objetivos específicos

- Desarrollar los principios, la importancia y los mecanismos aplicables en la URF para el ejercicio del control social.
- Socializar el manual con los servidores públicos y la ciudadanía.

4. Alcance

Inicia con la definición conceptual y metodológica del control social y culmina con el desarrollo de los principales mecanismos aplicables a la URF. Incluye los principios, objetivos, modalidades, instrumentos y documentos institucionales que orientan su ejercicio.

5. Productos esperados

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

- Procesos de control social que contribuyan a mejorar la gestión institucional.
- Comentarios, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y/o recomendaciones que aporten a la retroalimentación de la gestión institucional.
- Comentarios a proyectos de Decreto y estudios económicos y/o jurídicos.
- Informes de veeduría elaborados como resultado del ejercicio de control social.

6. Términos y definiciones

- **Control social:** en el ámbito político y administrativo, el control social se define como el derecho y el deber que tienen los ciudadanos de forma individual o colectiva— de vigilar, fiscalizar y acompañar la gestión del Estado.
- **Denuncia:** es el acto por el que se comunica a la autoridad competente que existe un hecho que el denunciante considera un delito enmarcado en el Código Penal. La denuncia debe demostrar circunstancias de tiempo modo y lugar, además, que los hechos benefician a alguien y que estén relacionados con los delitos en contra de la administración pública.
- **Informes:** es una declaración, escrita u oral, que describe las cualidades, las características y el contexto de algún hecho.
- **Participación ciudadana:** es la intervención activa de las personas en la toma de decisiones, la gestión y el manejo de los asuntos públicos que afectan el desarrollo de sus comunidades y del Estado.
- **Petición:** es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
- **Queja:** es una manifestación verbal o escrita de rechazo y denuncia, presentada por una persona, en contra de un servidor público o entidad por su presunta acción u omisión irregular.
- **Reclamo:** es una manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público.
- **Sugerencia:** es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.
- **URF:** Unidad Administrativa Especial, Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera.

- **Veeduría ciudadana:** mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos y a las organizaciones comunitarias vigilar y fiscalizar la gestión pública.
- **Vigilancia:** es la actividad de observar, prevenir y controlar situaciones que puedan afectar la seguridad de personas, bienes o instalaciones.

7. Roles y responsabilidades

Roles	Línea a la que pertenece el rol	Responsabilidades
Subdirectora Jurídica y de Gestión Institucional	Línea estratégica	• Aprobar el manual, hacer seguimiento e identificar oportunidades de mejora.
Proceso de Relación con la Ciudadanía y Grupos de Valor	Primera línea	• Liderar técnicamente la implementación de la política de participación ciudadana y los aspectos relacionados con el control social, tales como: • Definición de lineamientos para el ejercicio del control social en la URF. • Estructuración de convocatorias para el ejercicio del control social. • Acompañar técnicamente a los interesados en conformar veedurías ciudadanas.
Proceso de Gestión de Comunicaciones	Segunda línea	• Apoyar la convocatoria y difusión de información para el ejercicio del control social, previa solicitud del proceso responsable.
Servidores de la URF	Segunda línea	• Facilitar la información que se requiera para el ejercicio del control social. • Acompañar técnicamente los procesos de control social en los asuntos de su competencia.

8. Control social

El control social es un derecho y un deber ciudadano que permite vigilar, hacer seguimiento y evaluar la gestión pública y el uso de los recursos del Estado. Su importancia radica en que acerca a la ciudadanía a la toma de decisiones, la administración de los recursos públicos y los resultados de la gestión institucional, promoviendo una gestión más transparente, responsable y orientada a las necesidades de la comunidad.

Uno de sus principales aportes es fortalecer la transparencia, al permitir que la ciudadanía haga seguimiento a planes, programas, proyectos y servicios, identifique posibles irregularidades y contribuya a prevenir actos asociados con la corrupción o el uso inadecuado de los recursos públicos.

Asimismo, contribuye al mejoramiento de la gestión pública y de los servicios dirigidos a la comunidad. La vigilancia ciudadana permite identificar dificultades en la ejecución de obras, programas o proyectos, así como formular observaciones y propuestas de mejora, para que las entidades respondan con mayor efectividad y utilicen los recursos conforme a los fines previstos.

El control social también fortalece la democracia y el poder ciudadano, al facilitar la participación de las personas en los asuntos que afectan su entorno. A través de este ejercicio, la ciudadanía puede expresar opiniones, presentar inquietudes, hacer seguimiento a las decisiones de las autoridades y construir propuestas para mejorar la gestión pública.

A continuación, se presenta la definición del control social, su objeto y sus principios, como base para abordar los mecanismos aplicables a la URF.

8.1. Definición y objeto

El control social en la gestión pública es un mecanismo fundamental de participación ciudadana, mediante el cual los ciudadanos ejercen vigilancia sobre el ciclo de la gestión pública de manera individual o colectiva. Este proceso implica observar y hacer seguimiento a las acciones del Estado y promover una gestión más transparente, responsable y alineada con las necesidades de la comunidad. Así, el control social se convierte en una herramienta clave para fortalecer la democracia y asegurar el adecuado uso de los recursos públicos.

De acuerdo con la Ley 1757 de 2015, el control social tiene por objeto hacer seguimiento y evaluar las políticas públicas, así como la gestión de las entidades

y de los particulares que ejercen funciones públicas. Este ejercicio permite verificar que dichas actuaciones se desarrollen con transparencia y responsabilidad y que los recursos y bienes públicos se utilicen adecuadamente en beneficio de la ciudadanía.

Quien ejerza el control social puede:

- Solicitar información que requiera para el desarrollo de su labor.
- Presentar observaciones de las labores desarrolladas por el encargado de las políticas públicas.
- Presentar peticiones, denuncias, quejas y reclamos.
- Presentar acciones populares.
- Presentar acciones de cumplimiento.
- Presentar acciones de tutela.
- Participar de manera activa en audiencias públicas.

8.2. Principios del control social

Las veedurías ciudadanas, personas, entidades y organizaciones que ejercen actividades de control social, deben orientar sus actuaciones de acuerdo con principios que permitan asegurar un ejercicio responsable, transparente y efectivo de la vigilancia sobre la gestión pública. Estos principios son un referente para el desarrollo de sus actividades y buscan que la participación ciudadana se realice de manera adecuada y en beneficio del interés general.

Estos principios son:

- **Oportunidad:** es el momento, circunstancia o conjunto de condiciones convenientes para lograr o ejecutar algo.
- **Solidaridad:** es un deber fundamental impuesto a toda persona e institución dentro del modelo de Estado Social de Derecho. Consiste en la obligación de vincular el propio esfuerzo en beneficio de otros o del interés colectivo, especialmente ante situaciones de vulnerabilidad, debilidad o necesidad social.
- **Democratización:** se refiere a obrar en su organización y funcionamiento en forma democrática y participativa, definiendo claramente que sus integrantes tienen iguales derechos y obligaciones y que las decisiones se tomarán preferentemente por consenso o en su defecto por mayoría absoluta de votos.

- **Autonomía:** se relaciona con el actuar por la libre iniciativa de los ciudadanos y gozar de plena autonomía frente a todas las entidades públicas y frente a los organismos institucionales de control.
- **Transparencia:** consiste en asegurar el libre acceso de todas las personas a la información y documentación relativa a las actividades de interés colectivo.
- **Igualdad:** es el acceso para todos los ciudadanos a los espacios de participación en el control de la gestión pública, así como la utilización de los instrumentos y procedimientos en condiciones de respeto a la diversidad.
- **Responsabilidad:** es la obligación de responder en cada caso frente a sus miembros, la sociedad y el Estado.
- **Eficacia:** consiste en contribuir a la adecuación de las acciones públicas, a la satisfacción de las necesidades colectivas y al logro de los fines del Estado Social de Derecho.
- **Objetividad:** se refiere a que las actividades deben guiarse por criterios objetivos que impriman certeza a sus conclusiones y recomendaciones y las alejen de toda posible actitud subjetiva, parcializada o discriminatoria.
- **Legalidad:** es una regla básica del Estado de Derecho que señala que toda acción del poder público debe obedecer a un mandato o estar permitida por la ley vigente, y nunca asociada a la voluntad de las personas. Protege a los ciudadanos de los abusos de autoridad.

9. Mecanismos de control social aplicables a la URF

La URF dispone de diferentes mecanismos que les permiten a los ciudadanos ejercer seguimiento y vigilancia sobre su gestión, para fortalecer el control social y lograr una gestión pública más transparente. Estas herramientas facilitan el acceso a la información y la presentación de observaciones en los asuntos relacionados al cumplimiento de sus funciones institucionales.

A continuación, se presentan los principales mecanismos de control social aplicables a la URF, orientados a fortalecer la relación entre la Entidad, los grupos de valor y las partes interesadas, así como a promover la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de la gestión pública.

9.1. Veedurías ciudadanas

Según la Ley 850 de 2003, la veeduría ciudadana es un mecanismo democrático que permite a ciudadanos y organizaciones comunitarias vigilar la gestión pública de autoridades, entidades públicas o privadas, ONG y demás responsables de ejecutar programas, proyectos, contratos o prestar servicios públicos.

Los representantes legales de las entidades responsables deben informar, por iniciativa propia o a solicitud ciudadana, a la ciudadanía y organizaciones civiles mediante un medio de amplia difusión territorial, para facilitar la vigilancia correspondiente. El artículo 2 de la Ley 850 de 2003 permite a la ciudadanía ejercer control sobre la gestión pública mediante veedurías, constituidas individualmente o por organizaciones comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, no gubernamentales u otras sin ánimo de lucro, conforme a la ley.

9.1.1. Funciones de las veedurías ciudadanas

Las funciones que desempeñarán las veedurías ciudadanas estarán orientadas principalmente al seguimiento, vigilancia y control de la gestión pública, para contribuir a la transparencia, eficiencia y adecuado desarrollo de los procesos, programas, proyectos y contratos objeto de vigilancia. En este sentido, las principales funciones de las veedurías ciudadanas son:

- Vigilar los procesos de planeación, para que conforme a la Constitución y la ley se facilite la participación de la comunidad.
- Vigilar que en la asignación de los presupuestos se prevean prioritariamente la solución de necesidades básicas insatisfechas, según criterios de celeridad, equidad, y eficacia.
- Vigilar porque el proceso de contratación se realice de acuerdo con los criterios legales.
- Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de las obras, programas e inversiones en el correspondiente nivel territorial.
- Recibir los informes, observaciones y sugerencias que presenten los ciudadanos y organizaciones en relación con las obras o programas que son objeto de veeduría.

- Solicitar a interventores, supervisores, contratistas, ejecutores, autoridades contratantes y demás autoridades concernientes, los informes, presupuestos, fichas técnicas y demás documentos que permitan conocer el cumplimiento de los respectivos programas, contratos o proyectos.
- Comunicar a la ciudadanía, mediante asambleas generales o en reuniones, los avances de los procesos de control o vigilancia que estén desarrollando.
- Remitir a las autoridades correspondientes los informes que se desprendan de la función de control y vigilancia, en relación con los asuntos que son objeto de veeduría.
- Denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares de los funcionarios públicos.

9.1.2. Instrumentos de acción

Las veedurías ciudadanas pueden usar instrumentos como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias ante las autoridades competentes para obtener información, documentos o respuestas sobre los asuntos vigilados.

También pueden acudir ante los jueces y ejercer las acciones necesarias para proteger derechos e intereses relacionados con el control social. Estos instrumentos fortalecen el seguimiento y promueven actuaciones ajustadas a la Constitución y la ley.

Además, las veedurías ciudadanas pueden realizar actuaciones que fortalezcan la vigilancia y el control social, tales como:

- Intervenir en audiencias públicas.
- Denunciar ante las autoridades competentes hechos u omisiones de servidores públicos o particulares con funciones públicas, que puedan constituir delitos, contravenciones, detrimento patrimonial o irregularidades en contratación, funciones administrativas o servicios públicos.

Las denuncias deberán informar sobre posibles irregularidades en la gestión pública, como uso indebido de recursos, prestación inadecuada de servicios

públicos, asignación inequitativa de recursos o afectaciones ambientales. Así, las autoridades evalúan las denuncias y adelantan las acciones que correspondan.

Las veedurías también pueden solicitar a interventores o supervisores al menos dos informes sobre avance, seguimiento y cumplimiento contractual, para facilitar el control de los recursos y objetivos propuestos.

9.1.3. Procedimiento para la conformación de veedurías ciudadanas

La URF realiza convocatorias anuales invitando a las personas naturales u organizaciones para la conformación de veedurías ciudadanas. De esta manera, se facilitan las condiciones necesarias para la participación ciudadana, el control social y la conformación de veedurías. Además, los interesados en constituirse en veedurías pueden hacerlo de manera autónoma siguiendo las siguientes indicaciones:

- 1.** Definir que se va a vigilar o controlar, atendiendo el interés y capacidad real, el servicio, la política, el plan, programa o proyecto que sea objeto de control social.

Elaborar un documento o acta de constitución, el cual tenga los siguientes datos:

- a.** Nombre de los integrantes
- b.** Documentos de identidad
- c.** Objeto de vigilancia
- d.** Nivel territorial
- e.** Duración
- f.** Lugar de domicilio

A continuación, se presenta un ejemplo de acta de conformación de veeduría ciudadana:

ACTA DE CONFORMACIÓN DE VEEDURÍA CIUDADANA

(Nombre del grupo de veeduría ciudadana)

En la ciudad de *(nombre municipio y departamento en el cual se constituye)*, nos reunimos para conformar la Veeduría Ciudadana, *(nombre de la veeduría ciudadana)* que tendrá como objeto de seguimiento *(mencionar el plan programa, proyecto o contrato)*, y que se adelantará en: *(nombre del territorio –departamento-municipio-barrio-vereda, en el que se adelantará la veeduría, desde (día-mes año de constitución), hasta (día-mes año de finalización de la veeduría).*

El objetivo principal para la conformación de esta veeduría es: _____

Definido lo anterior por votación elegimos como Vocero de la misma a _____, identificado(a) con la cedula de ciudadanía N° _____ de _____. La veeduría tendrá como domicilio principal la ciudad de *(ciudad o municipio en el cual se operará la veeduría ciudadana)*

Los integrantes de esta VEEDURÍA CIUDADANA son: *(anotar los nombres de las personas que la integran con número de identidad)*

La forma de funcionamiento de la veeduría y su estructura serán de la siguiente forma:

y los procedimientos para elegir sus voceros y tomar decisiones, serán: _____

Imagen No. 1. Acta de constitución veeduría ciudadana

2. Recolectar o solicitar información correspondiente al objeto del control social y canalizar las inquietudes y percepciones que tienen los demás ciudadanos sobre el mismo.
3. Analizar la información recolectada, aplicando criterios razonables con el objetivo del control.
4. Realizar un informe, el cual será producto del ejercicio de control social y servirá como insumo para evidenciar oportunidades de mejora,

democratizar la administración pública, fortalecer el liderazgo, mejorar el relacionamiento del Estado con el ciudadano y presentar sugerencias y observaciones conscientes e informadas, haciendo uso de:

- a. Descripción de la realidad encontrada.
- b. Identificación de inconsistencias.
- c. Sugerencias para corregir el problema.
- d. Envío de peticiones y observaciones, demandas o denuncias a la autoridad competente.
- e. Seguimiento para evidenciar las acciones que se han adelantado frente a las oportunidades de mejora.

9.2. Presentación de PQRS

Las PQRS sirven como un mecanismo legal para exigir transparencia, vigilar la gestión pública y denunciar irregularidades en el uso de los recursos del Estado.

9.2.1. ¿Cómo sirven las PQRS en el control social?

Cada tipo de solicitud cumple una función específica para vigilar a las entidades del Estado o a los particulares que prestan servicios públicos, como se presenta a continuación:

- **Peticiones:** permiten solicitar información, documentos, contratos o explicaciones sobre decisiones institucionales.
- **Quejas y Reclamos:** permiten reportar la mala atención, demoras injustificadas, incumplimientos o posibles actos de corrupción cometidos por servidores.
- **Sugerencias:** permiten proponer mejoras en los procesos, procedimientos, planes, proyectos o programas.
- **Denuncias:** sirven para avisar a las autoridades sobre la posible comisión de un delito o falta disciplinaria e iniciar una investigación oficial.

9.2.2. Beneficios para los ciudadanos

- **Obligan a responder:** las entidades tienen plazos determinados por ley para contestar las solicitudes.
- **Dejan evidencia:** un radicado de PQRS sirve como prueba formal de que el ciudadano alertó sobre un problema o pidió una rendición de cuentas.

- **Activan otros entes:** si una entidad no responde o se detecta un delito, la PQRSD es el primer paso para acudir a órganos de control como la Procuraduría o la Contraloría.

9.2.3. Procedimiento y documentos institucionales asociados

El procedimiento para la presentación de PQRSD para el ejercicio del control social es el siguiente:

- **Identificar la situación:** definir claramente la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, o el asunto de interés público que se desea vigilar.
- **Presentar la PQRSD:** radicarla mediante los canales habilitados (virtual, presencial, correo electrónico o formulario web).
- **Solicitar información pública:** cuando se requiera conocer datos sobre programas, recursos, contratos o resultados de la gestión, presentar una solicitud de información.
- **Hacer seguimiento:** conservar el número de radicado y verificar el estado y los tiempos de respuesta.
- **Ejercer control social:** analizar la información recibida, participar en espacios de rendición de cuentas, veedurías, mesas de participación u otros mecanismos ciudadanos.
- **Verificar resultados:** comparar los compromisos y recursos públicos con los resultados obtenidos e identificar posibles irregularidades o aspectos por mejorar.
- **Presentar observaciones o denuncias:** informar a la entidad o a las autoridades competentes sobre hallazgos, incumplimientos o posibles irregularidades y hacer seguimiento a las acciones adoptadas.

Documentos asociados

- Procedimiento de atención a PQRSD
- Protocolo de servicio al ciudadano
- Protocolo de denuncias por presuntos actos de corrupción

9.3. Audiencias públicas de rendición de cuentas

Los artículos 1º, 2º, 3º y 103 de la Constitución Política reconocen la participación ciudadana como principio, derecho fundamental y fin esencial del Estado Social de Derecho. En este marco, la ciudadanía cumple un papel central en los asuntos públicos, por lo que el Estado debe facilitar su intervención en las decisiones que la afectan.

La Ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como el conjunto de acciones institucionales orientadas a promover la participación ciudadana en la evaluación de la gestión pública. En cumplimiento de este marco normativo, la Unidad Administrativa Especial, Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera, URF, realiza audiencias públicas de rendición de cuentas como mecanismo para fortalecer el control social y fomentar la participación ciudadana.

Estas audiencias se desarrollan en tres etapas: previa, de ejecución y posterior, como se describe a continuación:

- **Etapla previa:** corresponde a la fase de preparación, en la que la URF adelanta las acciones necesarias para cumplir los requisitos de la audiencia pública de rendición de cuentas. Comprende la definición de temas, la divulgación de información, la invitación a los participantes y la organización logística del evento.
- **Etapla de ejecución:** comprende el desarrollo de las actividades previstas en la etapa previa, como la transmisión de la audiencia cuando se realice de manera virtual o el desarrollo de la audiencia presencial, el diálogo con los grupos de valor y la aplicación de instrumentos de evaluación.
- **Etapla posterior:** comprende la evaluación del evento, la retroalimentación recibida y la elaboración del informe correspondiente a cada audiencia.

Las audiencias públicas de rendición de cuentas son espacios de diálogo en los que la ciudadanía, los grupos de valor y las organizaciones sociales participan en la vigilancia y evaluación de la gestión institucional y el uso de los recursos públicos.

9.3.1. Fases del control social en la audiencia

- **Antes de la audiencia:** la ciudadanía revisa los informes de gestión publicados, consulta presupuestos y presenta preguntas o propuestas previas a la entidad.
- **Durante la audiencia:** los asistentes participan en la presentación de resultados, solicitan aclaraciones sobre dificultades o retrasos y formulan observaciones directamente a los servidores.
- **Después de la audiencia:** se hace seguimiento a los compromisos adquiridos por la entidad y se verifica si las sugerencias ciudadanas se incorporaron en los planes de mejora.

9.3.2. Herramientas utilizadas

- **Preguntas y observaciones:** intervenciones orales o escritas presentadas durante el espacio de diálogo.
- **Veedurías ciudadanas:** grupos organizados que formalizan el seguimiento a la ejecución de los planes institucionales.
- **PQRSD:** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias mediante las cuales la ciudadanía puede solicitar información adicional o reportar posibles inconsistencias.

9.3.3. Documentos institucionales asociados

- Estrategia de relación con el ciudadano
- Instructivo preparación y ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas
- Formato cronograma para audiencia de rendición de cuentas
- Formato encuesta para ejercicios de rendición de cuentas
- Formato informe de audiencia pública de rendición de cuentas

9.4. **Espacios interinstitucionales de relacionamiento y atención a la ciudadanía**

Los espacios interinstitucionales de relacionamiento y atención a la ciudadanía, liderados por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), son espacios de participación y oferta institucional en los que diversas entidades del

Estado se reúnen durante varios días en diferentes territorios para acercar la oferta estatal a la ciudadanía.

La URF participa anualmente en estos espacios para dar a conocer su quehacer institucional. Además, promueve espacios de diálogo, participación y control social, resuelve inquietudes sobre la oferta institucional y fortalece la rendición de cuentas.

9.4.1. Beneficios para la ciudadanía

- **Acceso directo a la entidad:** permite interactuar de manera cercana con los servidores públicos y resolver inquietudes.
- **Información clara y oportuna:** facilita conocer servicios, programas, resultados y acciones de la entidad.
- **Participación ciudadana:** brinda espacios para expresar opiniones, necesidades, propuestas y recomendaciones.
- **Ejercicio del control social:** permite conocer y hacer seguimiento a la gestión y compromisos institucionales.
- **Mayor transparencia:** facilita el acceso a información sobre la gestión pública y el uso de los recursos.
- **Fortalecimiento de la confianza:** promueve una relación más cercana, transparente y participativa entre ciudadanía y Estado.

9.4.2. Procedimiento y documentos institucionales asociados

- **Informarse:** conocer los programas, servicios, proyectos y resultados de la entidad que serán presentados en el espacio.
- **Participar:** acercarse a los espacios de atención y formular preguntas, propuestas, observaciones o solicitudes sobre la gestión institucional.
- **Solicitar información:** requerir información clara sobre acciones, recursos, resultados o compromisos de interés ciudadano.

- **Registrar inquietudes:** dejar constancia de las preguntas, propuestas o situaciones identificadas a través de los mecanismos dispuestos durante el espacio.
- **Analizar y verificar:** contrastar la información recibida con los compromisos y resultados presentados por la entidad.
- **Hacer seguimiento:** consultar posteriormente las respuestas, compromisos o acciones de mejora derivados de la participación ciudadana.
- **Comunicar hallazgos:** reportar posibles incumplimientos o irregularidades ante la entidad o las autoridades competentes.

Documentos asociados

- Procedimiento de atención a PQRS
- Protocolo de servicio al ciudadano
- Protocolo de denuncias por presuntos actos de corrupción

9.5. Mesas técnicas para la proyección normativa, los estudios económicos y /o jurídicos y la construcción de la agenda normativa

Las mesas técnicas son un espacio de participación y diálogo entre la URF y los diferentes actores, el cual permite la participación y el ejercicio del control social. Mediante este mecanismo se facilita que los grupos de valor aporten información, observaciones, propuestas y conocimientos que contribuyan al análisis y fortalecimiento de los proyectos normativos, los estudios económicos y/o jurídicos y la construcción de la agenda normativa.

Durante el desarrollo de los proyectos normativos, los estudios económicos y/o jurídicos y la elaboración de la agenda normativa, el equipo de trabajo de la URF convoca y realiza mesas técnicas con los grupos de valor y partes interesadas.

Estas mesas se desarrollan durante la selección, recopilación y organización de insumos, y permiten crear espacios para conocer las distintas perspectivas de los participantes.

Los aportes y conversaciones generados en estos espacios sirven como insumo para identificar y definir problemas, así como para construir y analizar

alternativas o propuestas regulatorias. Asimismo, las mesas técnicas permiten profundizar en los comentarios, observaciones o propuestas recibidas durante la publicación de los proyectos de decreto y facilitan el diálogo con los grupos de valor.

9.5.1. Beneficios para la ciudadanía

- **Mejora la calidad de las normas:** permite incorporar conocimientos, experiencias y necesidades de los ciudadanos y sectores afectados.
- **Identifica impactos y riesgos:** ayuda a detectar posibles efectos negativos, vacíos o dificultades de aplicación antes de expedir el decreto, estudio o agenda normativa.
- **Fortalece la transparencia:** permite que la ciudadanía conozca y participe en el proceso de elaboración de las decisiones públicas.
- **Genera mayor legitimidad:** las normas construidas con participación tienen mayor respaldo y confianza por parte de sus destinatarios.
- **Facilita el cumplimiento:** cuando los ciudadanos comprenden y participan en la construcción de las reglas, se favorece su apropiación y cumplimiento.
- **Promueve el control social:** facilita que la ciudadanía conozca, analice y haga seguimiento a las decisiones del Estado.
- **Contribuye a decisiones más incluyentes:** permite considerar diferentes perspectivas y las necesidades de los grupos de valor.

9.5.2. Procedimiento y documentos institucionales asociados

- **Identificar la necesidad:** determinar el problema o situación que requiere una posible regulación.
- **Convocar a los participantes:** invitar a las áreas técnicas, entidades, sectores y grupos de valor relacionados con el tema.
- **Preparar la mesa:** definir agenda, objetivos, documentos de análisis y preguntas orientadoras.

- **Desarrollar la mesa técnica:** presentar la propuesta, recoger opiniones, observaciones y alternativas de los participantes.
- **Analizar los aportes:** evaluar técnica y jurídicamente las propuestas y determinar cuáles pueden incorporarse al proyecto normativo, estudio o agenda normativa.
- **Elaborar conclusiones:** registrar los principales acuerdos, observaciones, compromisos y responsables.
- **Ajustar la propuesta normativa:** incorporar, cuando corresponda, los aportes resultantes de la mesa.
- **Hacer seguimiento:** verificar el cumplimiento de los compromisos y continuar con las etapas de elaboración y expedición del decreto.

Documentos asociados

- Procedimiento elaboración y seguimiento agenda normativa
- Procedimiento proyectos normativos
- Procedimiento elaboración estudios económicos y jurídicos
- Formato de estudio económico y/o jurídico
- Formato de agenda para comentarios
- Formato de agenda versión final
- Formato documento técnico
- Matriz de comentarios

9.6. Comentarios a proyectos de Decreto, estudios económicos y/o jurídicos y agenda normativa

La fase de comentarios permite que los grupos de valor y las partes interesadas aporten observaciones, recomendaciones y propuestas sobre los proyectos normativos, los estudios económicos y/o jurídicos y la agenda normativa elaborados por la URF. Este mecanismo fortalece la participación ciudadana y contribuye a mejorar la calidad de los procesos de toma de decisiones.

9.6.1. Procedimiento y documentos asociados

Para asegurar una participación ordenada, amplia y efectiva, la URF debe definir previamente los mecanismos y condiciones aplicables al proceso de consulta.

En particular, debe:

- **Identificar** los grupos de valor y las partes interesadas que participarán en el proceso.
- **Disponer los documentos técnicos en la página web institucional** para la divulgación del proyecto y la recepción de comentarios.
- **Establecer las condiciones necesarias** para garantizar que el proceso de consulta se desarrolle de manera equitativa y permita la participación de todos los actores interesados.
- **Definir los criterios** que serán utilizados para el análisis, evaluación y priorización de los comentarios recibidos.
- **Recepción y análisis de comentarios.** Una vez definido el mecanismo de participación, la URF pone el proyecto o documento a disposición de los grupos de valor y partes interesadas para que presenten sus observaciones y comentarios. Posteriormente, recibe y analiza los aportes con el fin de determinar su pertinencia e incorporarlos cuando corresponda.

Proyectos normativos: cuando la interacción corresponde a proyectos normativos, finalizado el proceso de participación se remite la versión definitiva al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, previa aprobación del Consejo Directivo de la URF, para que, si lo considera pertinente, expida el respectivo decreto en ejercicio de la facultad reglamentaria del Gobierno Nacional.

Estudios económicos y/o jurídicos: una vez definido el mecanismo de participación, la URF dispone el estudio económico y/o jurídico para que los grupos de valor y partes interesadas que presenten sus observaciones y comentarios. Posteriormente, recibe y analiza los aportes con el fin de determinar su pertinencia e incorporarlos cuando corresponda y posteriormente publicar la versión definitiva.

Agenda normativa: si el proceso se relaciona con la agenda normativa, una vez concluida la interacción con los grupos de valor y las partes interesadas, se remite un borrador al Consejo Directivo para su revisión y aprobación.

La participación de los grupos de valor en la proyección normativa, construcción de estudios económicos y/o jurídicos y en la construcción de la agenda normativa fortalece el control social, al permitir que la URF reciba retroalimentación continua de actores de la industria, la ciudadanía y distintos sectores de la administración pública.

Documentos asociados

- Procedimiento elaboración y seguimiento agenda normativa
- Procedimiento proyectos normativos
- Procedimiento elaboración estudios económicos y jurídicos
- Formato de estudio económico y/o jurídico
- Formato de agenda para comentarios
- Formato de agenda versión final
- Formato documento técnico
- Matriz de comentarios

10. Documento referente

Tipo	Nombre
Estrategia	Relación con el ciudadano

11. Datos de elaboración y control de cambios

Control de cambios			
Fecha	Versión	Cód. Solicitud	Descripción del cambio
2026-08-30	1	TS-1306	Elaboración del documento.

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