

CARTA DE TRATO DIGNO



La Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera - URF, es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que tiene como misión proyectar normas y generar conocimiento para construir un sistema financiero más estable, sólido y confiable, que impulse el crecimiento económico del país y contribuya al bienestar de la población colombiana.

Con el objetivo de brindarles un trato digno, amable y respetuoso, soportado en canales de comunicación idóneos y de calidad **nos comprometemos a:**

- 1

Reconocer sus derechos y generar confianza en nuestra entidad.
- 2

Brindar un trato digno, amable y respetuoso.
- 3

Escuchar las inquietudes de todos los ciudadanos.
- 4

Proporcionar información clara, oportuna y veraz.
- 5

Recibir y atender todas las peticiones, quejas, reclamos, consultas, solicitudes, denuncias y felicitaciones, en forma amable, oportuna y con calidad.
- 6

Tratar los datos personales con confidencialidad, responsabilidad y conforme a la normatividad vigente.
- 7

Brindar una atención incluyente, libre de discriminación, asegurando igualdad de trato y acceso para todas las personas, sin distinción de género, edad, origen étnico, condición social, discapacidad, orientación sexual, religión o cualquier otra condición.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, son **deberes de los ciudadanos:**

- 1

Obrar conforme al principio de buena fe.
- 2

No usar maniobras dilatorias en las actuaciones
- 3

No aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 4

Acatar la Constitución y las leyes
- 5

Brindar un trato respetuoso a los servidores y/o colaboradores de la URF.
- 6

Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- 7

Solicitar en forma oportuna y respetuosa los documentos y/o servicios.
- 8

Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.



MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS

Si considera que sus derechos fueron vulnerados, usted podrá acudir a los siguientes mecanismos de protección establecidos por la Constitución política y la Ley.



Derecho de petición

Presentar peticiones relacionadas con solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos o solicitudes de interés particular o general.



Acción de tutela

Interponer acciones de tutela para la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando considere que estos han sido vulnerados o amenazados.



Acciones populares

Presentar acciones populares para prevenir daños futuros, detener amenazas y restituir los derechos e intereses colectivos.



Acciones de grupo

Presentar acciones de grupo para obtener el reconocimiento y pago de una reparación económica para un número plural de personas (mínimo 20) que sufrieron perjuicios individuales por una misma causa.



Acciones de cumplimiento

Presentar acciones de cumplimiento para exigir a las autoridades o particulares con funciones públicas que acaten una ley o un acto administrativo vigente, evitando que se ignoren deberes obligatorios.

CANALES DE ATENCIÓN

Nuestro equipo de servidores está debidamente capacitado y comprometido a ofrecer un servicio digno, cordial y respetuoso mediante los siguientes canales de atención:



Presencial

Ventanilla para radicación de correspondencia: recibe, radica y direcciona las comunicaciones que llegan a la Unidad.

Carrera 7 No 6B - 80
Sede Casas de Santa Bárbara, Bogotá, Colombia.
Lunes a viernes 8:30 a.m. - 4:30 p.m.
Jornada continua

Punto de atención: Brinda información personalizada sobre los asuntos relacionados con la Unidad.

Carrera 8 No. 6 c - 38.
Edificio San Agustín, 5 piso, Bogotá, Colombia.
Lunes a viernes 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
Jornada continua



Telefónico

Brinda información y orientación sobre los asuntos de competencia de la Unidad.

Línea gratuita

01-8000-910071
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
Jornada continua

Línea fija desde Bogotá

(+57 1) 3811700 • Fax (+57 1) 3812183 ext 3550
lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
Jornada continua



Electrónicos

Página web: En el siguiente [enlace](#), pueden registrar sus consultas, quejas y reclamos, peticiones y de igual manera en este [enlace](#) **revisar el estado en que se encuentran.**

Correo electrónico: Este canal está habilitado para presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones a atencionalusuario@urf.gov.co

Denuncias: Las denuncias se tramitan de forma segura través del correo electrónico soytransparente@urf.gov.co

WhatsApp: Número :**317 4370907**
Atención en días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 5:00 pm **Jornada continua**



Redes sociales

Encuétranos en nuestras redes sociales como @URFCOLOMBIA, allí compartimos información de interés para la ciudadanía y demás contenidos relevantes relacionados con nuestra gestión.





TÉRMINOS DE RESPUESTA

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias serán atendidas conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 5 de 1992.



TIPO DE PQRS		DÍAS HÁBILES
	Petición de carácter general	15 días
	Queja	15 días
	Reclamo	15 días
	Sugerencia	15 días
	Solicitud de Información	10 días
	Solicitud de documentos	10 días
	Consulta relacionada con funciones	30 días
	Concepto o Comentario	30 días
	PQRS de autoridad	10 días
	Traslado por competencia	5 días
	Solicitud Congreso	5 días

Convenciones de tiempos

30 días

15 días

10 días

5 días

Sujeto a lo dispuesto en la normatividad vigente

La URF trabaja para brindar una atención digna, respetuosa, incluyente y de calidad para toda la ciudadanía.

