



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Unidad de Proyección Normativa
y Estudios de Regulación
Financiera - **URF**

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

Somos la entidad del gobierno nacional encargada de proponer normas que tienen como fin contar con un sistema financiero estable e inclusivo, de forma tal que contribuya al crecimiento de la economía del país y a mejorar el bienestar de las personas.

Desde nuestra gestión y con el propósito de brindarles un trato digno, amable y respetuoso, soportado en canales de comunicación idóneos y de calidad

nos comprometemos a:

- ▶ Reconocerles sus derechos y generar confianza en nuestra entidad.
- ▶ Brindarles un trato digno, amable y respetuoso.
- ▶ Escucharles sus inquietudes de todos los ciudadanos.
- ▶ Proporcionarles información clara, oportuna y veraz.
- ▶ Recibirles y atender todas sus peticiones, quejas, reclamos, consultas, solicitudes, denuncias y felicitaciones, en forma amable, oportuna y con calidad.



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

- 1 Obrar conforme al principio de buena fe.
- 2 Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3 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.
- 4 Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- 5 Solicitar en forma oportuna y respetuosa los documentos y/o servicios.
- 6 Brindar un trato respetuoso a los servidores y/o colaboradores de la URF.
- 7 Acatar la Constitución y las leyes.

Para atenderles contamos con servidores capacitados y dispuestos a brindarles un servicio digno, amable y respetuoso, a través de diferentes **canales y medios de comunicación**



Presencial

Ventanilla para radicación de correspondencia:

recibe, radica y direcciona las comunicaciones que llegan a la unidad.

Carrera 8 No. 6C- 38. Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Bogotá D.C., Colombia – Piso 1 / Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua

Punto de atención

Brinda información personalizada sobre los asuntos relacionados con la Unidad.

Carrera 8 No. 6C- 38. Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Bogotá D.C., Colombia – Piso 5 / Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua

Telefónico

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

Línea gratuita

01-8000-910071
Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua

Línea fija desde Bogotá

(+57 1) 3 81 17 00
Fax (+57 1) 3 81 21 83 – EXT 3550
Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua

Electrónicos

Página web

En **opción quejas y reclamos**, pueden registrar sus consultas, quejas y reclamos, peticiones y de igual manera en **este enlace revisar el estado en que se encuentran**

Correo electrónico

Pueden enviar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones a **atencionalusuario@urf.gov.co**

Pueden hacer denuncias de corrupción en **soytransparente@urf.govco**

WhatsApp

Pueden establecer contacto para consultas sobre temas de competencia de la Unidad, al número **317 4370907** días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y 2:00pm a 5:00pm