URF | Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera

CARTA DE TRATO DIGNO

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 6° 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 antenderles 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 el siguiente enlace, pueden registrar sus consultas, quejas y reclamos, peticiones y de igual manera 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