



LETTRE DE DIGNITÉ

Cher Citoyen,

Nous sommes l'entité gouvernementale nationale, rattachée au Ministère des Finances et du Crédit Public, chargée de préparer et de rédiger les normes régissant les activités des banques, des compagnies d'assurance, des sociétés de fiducie, des courtiers en bourse et d'autres institutions financières. Ces normes deviennent des décrets émis par le Ministère des Finances et du Crédit Public.

Dans le cadre de notre gestion et dans le but de fournir un traitement digne, aimable et respectueux, soutenu par des canaux de communication appropriés et de qualité,

nous nous engageons à

- ▶ Reconnaître vos droits et instaurer la confiance en notre entité
- ▶ Vous offrir un traitement digne, aimable et respectueux
- ▶ Écouter les préoccupations de tous les citoyens
- ▶ Fournir des informations claires, opportunes et véridiques
- ▶ Recevoir et traiter toutes vos demandes, réclamations, consultations, dénonciations de manière aimable, opportune et de qualité.



Conformément à l'article 6 de la Loi 1437 de 2011, les devoirs des citoyens sont les suivants :

- 1 Agir conformément au principe de bonne foi.
- 2 S'abstenir d'utiliser des manœuvres dilatoires dans les procédures et de faire des déclarations ou de fournir des documents faux ou de faire des déclarations téméraires, entre autres comportements.
- 3 Exercer leurs droits avec responsabilité et s'abstenir de répéter des demandes manifestement irrecevables afin d'éviter que les nouvelles demandes déposées ne se transforment en répétitions permanentes qui affectent les délais de traitement et la rapidité des réponses.
- 4 Fournir dans le délai fixé les informations nécessaires pour faciliter l'identification de votre démarche, demande ou besoin.
- 5 Demander de manière opportune et respectueuse les documents et/ou services.
- 6 Traiter respectueusement les agents et/ou collaborateurs de l'entité.
- 7 Respecter la Constitution et les lois.



Nous disposons de personnel qualifié et prêt à vous fournir un service digne, aimable et respectueux, par le biais des **canaux de communication suivants**

Présentiel

<p>Accueil Correspondance : reçoit, détient et adresse les communications qui parviennent à l'entité</p> <p>Carrera 8 No. 6C- 38. Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Bogotá D.C., Colombia – Piso 1 / Lundi à Vendredi de 9H à 18H</p>	<p>Accueil Fournit des informations personnalisées sur les questions liées à l'unité</p> <p>Carrera 8 No. 6C- 38. Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Bogotá D.C., Colombia – Piso 5 / Lundi à Vendredi de 9H à 18H</p>
--	--

Téléphonique

Fournit des informations et des orientations sur les questions de compétence de l'Unité

<p>Ligne gratuite nationale 01-8000-910071 Lundi à Vendredi de 9H à 18H</p>	<p>Ligne fixe Bogota (+57 1) 3 81 17 00 Fax (+57 1) 3 81 21 83 – EXT 3550 Lundi à Vendredi de 9H à 18H</p>
--	---

Numérique

<p>Site internet www.urf.gov.co</p> <p>Sur le lien suivant,  vous pouvez enregistrer vos questions, plaintes et réclamations, pétitions et vérifier leur état d'avancement.</p>
<p>Adresse mail</p> <p>Les citoyens peuvent envoyer leurs pétitions, plaintes, réclamations, demandes, plaintes et félicitations aux boîtes aux lettres indiquées atencionalusuario@urf.gov.co</p> <p>Pueden hacer denuncias de corrupción en soytransparente@urf.govco</p>
<p>WhatsApp</p> <p>Les citoyens peuvent prendre contact pour des consultations sur des questions relevant à la compétence de l'Unité 317 4370907 Lundi à Vendredi de 9H à midi et de 14H à 17H</p>