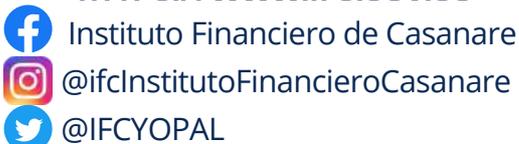


CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

En el Instituto Financiero de Casanare fomentamos el desarrollo económico y social del Departamento de Casanare, a través de la prestación de servicios financieros, empresariales y gestión de proyectos; contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y satisfacción de nuestros clientes con responsabilidad social y ambiental.

[HTTPS://WWW.IFC.GOV.CO](https://www.ifc.gov.co)



Es nuestro compromiso con todos los ciudadanos brindar un trato digno y respetuoso facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. En ese sentido, se expide la carta de trato digno, con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos.

EN EL INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE USTED TIENE DERECHO A:



Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores públicos del Instituto Financiero de Casanare, en el cumplimiento de sus responsabilidades



Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos.



Obtener información y orientación actualizada sobre temas de competencia del Instituto Financiero de Casanare.



Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por cualquiera de los canales y medios de comunicación dispuestos por la Entidad.



Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.



Presentar denuncias de actos de corrupción en el portal web [ifc.gov.co](https://www.ifc.gov.co) mediante el link <https://www.ifc.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/tramites-opa-consultas-informacion/formulario-solicitudes>



Conocer la información que repose en los registros y archivos del Instituto Financiero de Casanare, y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal.



Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.



Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.



Los demás Derechos que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

DEBERES DEL CIUDADANO FRENTE A LA ENTIDAD



DEBERES DE LA ENTIDAD FRENTE AL CIUDADANO:

Cumplir con la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

Tratar con respeto y diligencia a los ciudadanos.



Brindar información y orientación actualizada de acuerdo a las solicitudes de los ciudadanos en forma oportuna.

Cumplir de manera diligente con las funciones y responsabilidades; así como los deberes y obligaciones de los servidores públicos del IFC.

Garantizar la disponibilidad de los canales de comunicación.



Dar respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles.**
- Petición de copias: 10 días hábiles.**
- Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles.**
- Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.**



Cumplir con las normas establecidas para brindar atención a las personas con discapacidad.

Cumplir con la política privacidad y reserva de la información.



CANALES DE ATENCIÓN

Canal Presencial: el Instituto Financiero de Casanare, se encuentra ubicado en la carrera 13 N° 9-91, donde se presta la atención personalizada a todos los ciudadanos que visitan la entidad a realizar sus trámites y servicios.
En el siguiente horario de atención:

Lunes a Viernes 7:00am a 12:00 p.m. A 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Canal Telefónico: brinda información sobre trámites y servicios ofrecidos por el Instituto Financiero de Casanare, en el horario comprendido de atención al público de:

Lunes a Viernes 7:00am a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

PBX:

320 889 95 73

EXTENSIONES:

- ⚡ **Crédito comercial: 508 y 504**
- ⚡ **Crédito Educativo: 902,907y 903**
- ⚡ **Cartera IFC: 513, 502, 503,510 y 517**
- ⚡ **Cartera Educativa: 906, 909, 912, 901**
- ⚡ **Cobro Jurídico: 505**



Canal Virtual: para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitaciones y/o denuncia a través del portal web de la entidad, correos electrónicos y app web.

Lunes a Viernes 7:00am a 12:00 p.m. A 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Portal Web:

www.ifc.gov.co

Formulario PQRSD Web:

<https://www.ifc.gov.co/atencion-servicios-ciudadania>

Notificaciones Judiciales:

notificacionesjudiciales@ifc.gov.co

Correo electrónico:

ventanillaunica@ifc.gov.co

instituto@ifc.gov.co

atencioncliente@ifc.gov.co

APP Web:

<https://app.ifc.gov.co/>

Recuerde: el portal virtual se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de los días hábiles, con el número de radicado, podrás realizar el seguimiento a tu petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia por actos de corrupción a través de los canales de atención.

Lunes a Viernes 7:00am a 12:00 p.m. A 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



CANALES ESCRITOS:

Buzón de sugerencias

Se encuentran ubicados en el primer y segundo piso de la entidad, recibe peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos, servidores públicos y usuarios del Instituto Financiero de Casanare.

Ventanilla única de correspondencia

Radicación de correspondencia: recibe, radica y direcciona a las diferentes dependencias según sea su competencia de generar la respuesta oportuna.