

# 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.**

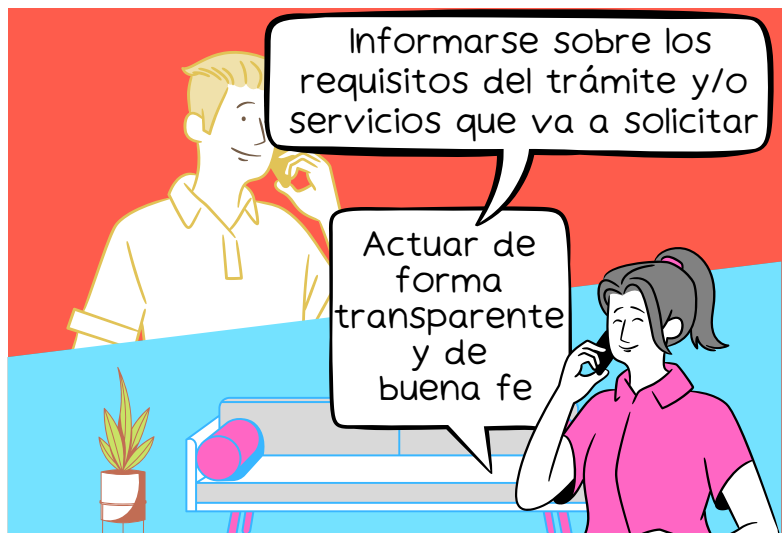


**Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.**



**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.**

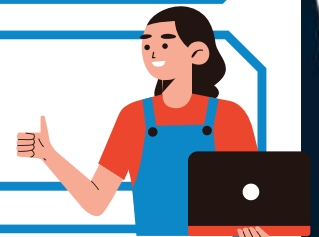
**Tratar con respeto y diligencia a los ciudadanos.**



**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](http://www.ifc.gov.co)

**Formulario PQRSD Web:**

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

**Notificaciones Judiciales:**

[notificacionesjudiciales@ifc.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@ifc.gov.co)

**Correo electrónico:**

[ventanillaunica@ifc.gov.co](mailto:ventanillaunica@ifc.gov.co)

[instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co)

[atencioncliente@ifc.gov.co](mailto: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.