

ifc

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

crisis

# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



El IFC, a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente **“Carta de trato digno”**, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios del Instituto Financiero de Casanare y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.



## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

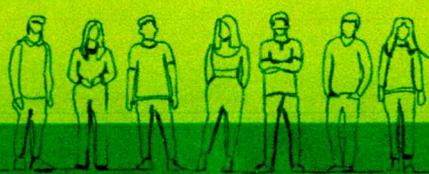
02

Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

01

Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

- 03 Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- 04 Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
- 05 Obtener el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante el Instituto.
- 06 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y demás personal vinculado contractualmente con la Entidad.
- 07 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Instituto y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.
- 08 Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Instituto.
- 09 Conocer bajo reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, de los respectivos documentos, si el cliente lo requiere.
- 10 Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, por cualquiera de los canales y medios de comunicación dispuestos por la Entidad.
- 11 Presentar denuncias de actos de corrupción en el portal web ifc.gov.co mediante el link: <https://app.ifc.gov.co/citizen-attention>
- 12 Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.





## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 01 Acatar la Constitución y las leyes.
- 02 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias, a partir de declaraciones, documentos falsos y demás conductas que estén tipificadas en la Ley, que afecten el buen nombre de la Entidad.
- 03 Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 04 Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y demás personal vinculado contractualmente con la Entidad.
- 05 Mantener actualizado sus datos de contacto.
- 06 Cuidar las instalaciones y elementos que el Instituto pone a su servicio.
- 07 Informarse sobre los trámites y requisitos que va a solicitar o renovar por medio de nuestros canales de atención.
- 08 Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y sus claves utilizados en nuestra **APP IFC MOVIL**.



# CANALES DE ATENCIÓN



El IFC pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales de atención, para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.

## PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Carrera 13C #9-91  
Yopal, Casanare.



Buzón de Sugerencias.

## VIRTUAL Correo Electrónico



instituto@ifc.gov.co  
ventanillaunica@ifc.gov.co  
atencioncliente@ifc.gov.co



**PORTAL WEB**  
www.ifc.gov.co



**WHATSAPP  
EMPRESARIAL**  
311 583 0981



Ventanilla Única para  
radicación de solicitudes.

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

Nuestro Conmutador: 3208899573  
con las respectivas extensiones.



**La APP  
IFC movil**

## REDES SOCIALES



@ifc\_casanare



Instituto Financiero  
de Casanare



@ifc\_casanare



# CANALES DE ATENCIÓN

## VENTANILLA ÚNICA



Se encuentra ubicada en la entrada principal del Instituto Financiero de Casanare (IFC). En el siguiente horario de atención:

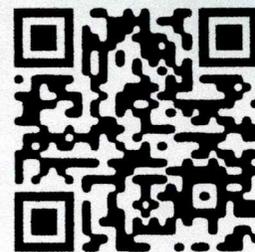
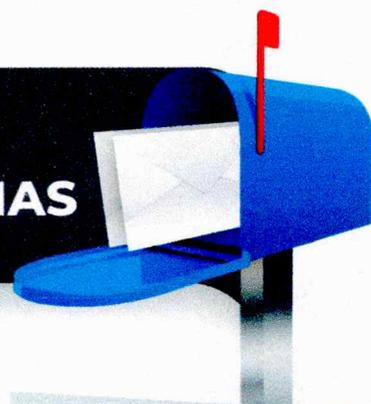
**07:30 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 5:30 p.m.**

**Carrera 13C #9 -91 Yopal, Casanare.**

Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los ciudadanos, servidores públicos y demás usuarios del Instituto Financiero de Casanare (IFC).

Se encuentran ubicados uno en el primer piso y el otro en el segundo piso de la entidad.

## BUZÓN DE SUGERENCIAS



**WHATSAPP  
EMPRESARIAL**  
311 583 0981

GET IT ON  
Google Play

App Store

**ifc**

**La APP  
IFC movil**

pse

# CANALES DE ATENCIÓN



## REDES SOCIALES

- @ifc\_casanare
- Instituto Financiero de Casanare
- @ifc\_casanare

## VIRTUAL

### Correo Electrónico

instituto@ifc.gov.co  
ventanillaunica@ifc.gov.co  
atencioncliente@ifc.gov.co

Portal Web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co)

## ATENCIÓN TELEFÓNICA



**PBX- 320 889 9573 - 608 633 4020.**  
**EXTENSIONES / CELULAR:**

- **Atención al cliente** Ext. 101
- **Crédito Comercial y de Fomento** Ext. 508 y 518
- **Crédito Educativo** Ext. 902 y 903.
- **Cartera Administrativa IFC** Ext. 519
- **Cartera Cobro Jurídico** Ext. 503 505.
- **Cartera Educativa** Ext. 901 y 902 Celular Alterno: 3124110781, 3124128298
- **Cartera en Administración Decreto 0223/20215** Ext. 503, 507 y 908. Cel alerno: 3124128298.
- **Cobro Coactivo** Ext. 912.



En constancia firman:

ÓSCAR JAVIER ARAQUE GARZÓN  
GERENTE IFC

REVISÓ: JAIR RICARDO PRIETO CORREDOR  
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

VoBo: CARLOS OMAR GONZÁLEZ VIANCHA  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

REVISÓ: MARLENY BARRAGÁN FONSECA  
ATENCIÓN AL CLIENTE

DANIELA SANGUINO NAVARRO  
ELABORÓ