

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	OFICIO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO: RGJ04-02
	PROCESO GESTIÓN JURIDICA		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2023
			VERSIÓN: 02

TRD_110_46_04

Yopal, 21 de Septiembre de 2026

No. **20 260 220 36**

Señor:
PETICIONARIO
E. S. D.

REFERENCIA: Respuesta a Petición Anónima N.º 1048-2026

Apreciado(a) usuario(a):

Reciba un cordial saludo.

En atención a la comunicación presentada de manera anónima, mediante la cual manifiesta inconformidad frente a los valores reflejados en los canales habilitados para el pago de su obligación y dificultades para obtener atención a través de las líneas telefónicas informadas en los mensajes de cobro, el Instituto Financiero de Casanare – IFC se permite dar respuesta en los siguientes términos:

1. Valores reflejados en los canales de pago

Frente a las diferencias señaladas entre el valor de la obligación y la información disponible en los canales habilitados para efectuar el pago, es necesario realizar una verificación individual de la obligación, teniendo en cuenta que los valores pueden variar de acuerdo con la fecha de corte, la liquidación de intereses, los pagos efectuados y los tiempos de actualización de la información entre los diferentes canales de recaudo y los sistemas de información del IFC.

En consecuencia, para determinar si en su caso particular existe alguna diferencia y establecer el valor correspondiente de la obligación, se requiere identificar el crédito y validar los movimientos registrados.

2. Canales de atención

Respecto de las dificultades reportadas para comunicarse a través de las líneas telefónicas informadas en los mensajes de cobro, agradecemos que haya puesto esta situación en conocimiento de la Entidad. La novedad será trasladada a las áreas competentes para la revisión de la disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención señalados.

3. Información requerida para la revisión particular del caso



📍 Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ☎ PBX: 320 889 9573
✉ E-mail: Instituto@ifc.gov.co

 ifc INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	OFICIO RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	CÓDIGO: RGJ04-02
	PROCESO GESTIÓN JURIDICA		FECHA DE APROBACIÓN: 20/02/2023
			VERSIÓN: 02

Teniendo en cuenta que la petición fue presentada de manera anónima y no contiene información que permita identificar al titular ni la obligación objeto de la inconformidad, actualmente no es posible realizar la validación específica del estado de cuenta, los pagos registrados ni las comunicaciones de cobro asociadas al crédito.

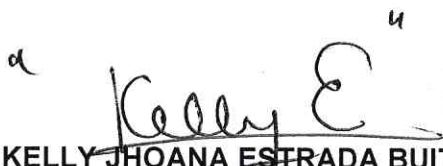
Por lo anterior, si desea que el IFC efectúe la revisión particular de su obligación, podrá remitir al correo electrónico ventanillaunica@ifc.gov.co la siguiente información:

- Nombre completo y número de documento de identidad del titular de la obligación.
- Copia o soporte del pago realizado a través de SuperGIROS, si aplica.
- Número de teléfono o correo electrónico de contacto.

Una vez se cuente con la información necesaria para identificar la obligación, la Entidad podrá efectuar las verificaciones correspondientes y brindar una respuesta específica frente a los valores registrados, los pagos efectuados y las demás situaciones señaladas en su comunicación.

Agradecemos su comunicación, toda vez que este tipo de reportes permite identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos y canales de atención. El Instituto Financiero de Casanare reitera su disposición para revisar su caso y brindar la orientación correspondiente.

Cordialmente,


KELLY JOHANA ESTRADA BUITRAGO
 SUBGERENTE DE CRÉDITO Y CARTERA
 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE (IFC)