

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CARTA	CODIGO : RGD00-01
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 30/05/2013
			VERSIÓN:01

# Carta de Trato Digno

## Estimados Ciudadanos

El Instituto Financiero de Casanare – IFC es una entidad que fomenta 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

Nuestro compromiso es prestar un servicio de calidad, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

## Lo invitamos a conocer sus **Derechos:**

- 1.** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 2.** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 3.** Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 4.** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 5.** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 6.** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CARTA	CODIGO : RGD00-01
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 30/05/2013
			VERSIÓN:01

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

## Y sus **Deberes:**

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### **Deberes del IFC respecto a la atención al público.**

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario.

6. Tramitar todas las peticiones que se alleguen a través de los medios de recepción.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CARTA	CODIGO : RGD00-01
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 30/05/2013
			VERSIÓN:01

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

### Prohibiciones en la atención al público:

1. Negarse a recibir, peticiones, escritos, declaraciones o a expedir constancias sobre las mismas.

2. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos no previstos en la ley.

3. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.

4. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.

5. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.

6. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.

7. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.

## Canales de Atención

### Canal Telefónico



Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre los trámites y servicios del IFC a través de nuestro canal telefónico así:

8 6340747, 6356755, 6344144, 6358942 y 3128899573 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12 m. y de 2:00 a 5:30 p.m. (atención durante días hábiles).



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CARTA	CODIGO : RGD00-01
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 30/05/2013
			VERSIÓN:01

## Canal Virtual



La página web se encuentra activa las 24 horas, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: Portal web [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co) dando clic en el menú servicios de información, submenú "peticiones, quejas y reclamos e ingrese crear o consultar una solicitud. Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a [atencioncliente@ifc.gov.co](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co) o [instituto@ifc.gov.co](mailto:instituto@ifc.gov.co)

## Canal Presencial



Se realiza atención presencial a través de la sede principal ubicada en la carrera 13 c No 9-91 Barrio la corocora de Yopal – Casanare. Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

## Canal Escrito



Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la 13 C No 9-91, primer piso. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en los pisos primero y segundo de la sede central.

Aprobó. Dairo M. Juya Ruiz  
Cargo: Gerente (e)

Reviso: Sofía Amaya Rincón  
Cargo: Jefe de Planeación

Proyecto: Sara Nayive Vaca Galeano  
Cargo: Profesional oficina de planeación.

Reviso: Esteban Montes Rodríguez.  
Cargo: Prof. Oficina jurídica