

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

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Estimados Ciudadano (a) s

Un Saludo Especial del Instituto Financiero de Casanare (IFC)


El IFC tiene como misión, fomentar el desarrollo económico del departamento de Casanare a través de la prestación de servicios financieros, empresariales, de gestión y administración de recursos y proyectos estratégicos para la región, contribuyendo al crecimiento productivo y social del departamento.

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante (VER CODIGO DE ETICA (PRINCIPIOS Y VALORES)); por ello conformamos un equipo de trabajo, competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Instituto Financiero de Casanare (IFC), expide la carta de trato digno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la Administración con los mismos y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso y considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos.

### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. A presentar derechos de petición en cualquiera de las modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; y a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
2. A obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. A conocer la información que repose en los registros y archivos del IFC y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
4. A ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores del IFC, el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. A recibir atención especial y preferente como personas en condiciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los funcionarios y colaboradores del IFC, atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria y cuando se requiera en el primer piso.
6. A aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

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

7. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011, los deberes de las personas.

#### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS.**


1. Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Tener un trato respetuoso con los Funcionarios y/o colaboradores del IFC.
4. Acatar la Constitución y las Leyes.

#### **RECOMENDACIONES PARA PRESENTAR UNA DENUNCIA**

1. Presente una relación clara, detallada y precisa de los hechos de corrupción de los cuales tiene conocimiento.
2. Procure explicar la ocurrencia de los hechos especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar (cuando, como y donde).
3. Señale quien o quienes intervinieron en la ocurrencia de los hechos denunciados y que calidad ostentan (por ejemplo, servidor público).
4. Aporte evidencias que sustenten el relato, en caso de tenerlas.
5. Suministre su nombre, teléfono, dirección o correo electrónico para poder ubicarlo en caso de requerir ampliación de los términos de la denuncia e informar el trámite de la misma. Si se presenta la denuncia en forma anónima, puede dejar un correo electrónico con un seudónimo.
6. Indique si algún ente de control ya tiene conocimiento de los hechos denunciados y, si es posible, el número de radicado de dicha investigación.

#### **CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO**

Para la atención a los ciudadanos, el IFC ha dispuesto una estrategia integral y multicanal, de manera que el ciudadano pueda elegir el medio que le sea más accesible para realizar sus consultas y presentar peticiones (solicitudes, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias) a través de:

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

Presencial: Ventanilla única de Atención al Cliente en la Cra 13C No. 9-91 primer piso, Yopal Casanare.

Vía Telefónica: (8)6356755 – 6358942  
 Correo Electrónico: [atencioncliente@ifc.gov.co](mailto:atencioncliente@ifc.gov.co)  
 En la página: [www.ifc.gov.co](http://www.ifc.gov.co)

Recuerde que los trámites y servicios del IFC, son GRATUITOS y no requieren de intermediarios.

Horario de Atención al Ciudadano.  
 Lunes a Viernes de 7:30 am a 12:00m y de 2:00 pm a 5:30 pm

Cordialmente,



FERNANDO RIVERA GOMEZ  
 Jefe de Planeación IFC