

# Carta de Trato Digno al Usuario

En el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – Fogafín estamos comprometidos con la prestación de un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, motivo por el cual invitamos a la ciudadanía a conocer sus derechos, deberes y los canales de atención dispuestos por Fogafín para tal efecto.

## Derechos



Fogafín brindará atención al ciudadano de acuerdo con los derechos que se enuncian a continuación:

- Recibir una atención respetuosa, amable, oportuna, efectiva e incluyente.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- Obtener información y orientación acerca de los distintos procesos, requisitos y trámites de la entidad, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación del Fondo y fuera de las horas de servicio al público mediante la página [www.fogafin.gov.co](http://www.fogafin.gov.co).
- Acceder a la información de la entidad que repose en sus registros y archivo, salvo aquella que sea de reserva legal, y copias de los respectivos documentos. En caso de que estos archivos superen las (5) cinco copias o impresiones, estas deberán ser pagadas por el usuario que las solicite. Costo reproducción de documentos [www.fogafin.gov.co/servicios-a-la-ciudadania/interactuemos](http://www.fogafin.gov.co/servicios-a-la-ciudadania/interactuemos).
- Conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados ante Fogafín. Consulte el estado de su trámite [www.fogafin.gov.co/servicios-a-la-ciudadania/interactuemos](http://www.fogafin.gov.co/servicios-a-la-ciudadania/interactuemos).
- Obtener una respuesta completa y oportuna a sus derechos de petición en los plazos establecidos para el efecto.
- Aquellas personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, recibirán una atención especial, preferente y prioritaria.
- Ser atendido prioritariamente cuando las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al usuario, quien deberá probar de manera abreviada el derecho que se le estaría negando y el riesgo que esto provocaría.
- Sus datos serán tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos Personales de Fogafín [www.fogafin.gov.co/docs/default-source/generales/politica-de-tratamiento-de-datos-personales.pdf](http://www.fogafin.gov.co/docs/default-source/generales/politica-de-tratamiento-de-datos-personales.pdf).
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, la entidad adoptará las medidas necesarias, sin perjuicio del trámite y dará atención prioritaria al Derecho de Petición.

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

## Deberes



Los ciudadanos deberán atender los siguientes deberes:

- Tener un trato respetuoso hacia los funcionarios del Fondo.
- Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
- Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Respetar los turnos dentro de las instalaciones del Fondo.
- Acatar la Constitución y las leyes.

## Canales de atención



Fogafín pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención, con el fin de recibir sus peticiones, quejas, sugerencias y denuncias:

- Atención telefónica en Bogotá al **(601) 4321370** o en la línea gratuita nacional **018000 411357**, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. Por fuera de estos horarios el usuario podrá dejar su solicitud para que la misma sea atendida al siguiente día hábil.
- Atención personalizada y radicación de peticiones de manera física en la **Carrera 7 No. 35 - 40 en la ciudad de Bogotá, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.**
- Atención por medios electrónicos, utilizando el correo [fogafin@fogafin.gov.co](mailto:fogafin@fogafin.gov.co), radicando su solicitud en el buzón PQSD, el cual está habilitado las 24 horas del día, o consultando el chat en nuestra página web [www.fogafin.gov.co](http://www.fogafin.gov.co).
- Atención vía chat en la página web, de **lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.**

