

CARTA DE TRATO DIGNO USUARIOS DE LA FINANCIERA DE DESARROLLO TERRITORIAL S.A. – FINDETER

Con la finalidad de prestar un servicio basado en el respeto y transparencia debida a las personas que acuden ante la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. – FINDETER-, y en relación con los asuntos que se tramiten ante esta Entidad, de conformidad con lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), así como lo establecido Numeral 4, del Artículo 4 del Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015, se precisan a continuación los derechos de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

Derechos del usuario:

1. Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones, consultas solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas vigentes exijan para adelanta actuaciones ante la Financiera.
3. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aun por fuera de los horarios de atención al público.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad en los términos previstos por la constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. 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 debilidad manifiesta, de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores que presten sus servicios a la Financiera.
9. A exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que reconozca la Constitución y las leyes.

Los medios o canales disponibles para los Usuarios son:

Virtual, telefónico y chat: Página web www.findeter.gov.co; línea de orientación 6230388 – 6230311 Ext 1553 en Bogotá y línea gratuita nacional 018000-116622, lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. días hábiles.

Medios tecnológicos: Para formular peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos, por Fax 6230260 en Bogotá, por correo electrónico findeter@findeter.gov.co, notificacionesjudiciales@findeter.gov.co, o a través de la página web al ingresar a contáctenos.

Ventanilla de recepción y entrega de correspondencia: Ubicada en la calle 103 # 19-20 primer piso en la ciudad de Bogotá, la cual atiende de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Cordialmente,


SANDRA GÓMEZ ARIAS
PRESIDENTA DE FINDETER



Revisó: Carlos Andrés Quintero Ortiz – Director Jurídico