

Apreciados usuarios:

El Fondo de Garantías de Instituciones Financieras – Fogafín, contribuye a la construcción de la confianza de los colombianos en el sistema financiero y la protección de su estabilidad.

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 el Fondo para tal efecto.

Derechos

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



Ser tratado con respeto y dignidad



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



Acceder a la información de la entidad que repose en sus registros y archivo, salvo aquella que sea de reserva legal, y a obtener copias de los respectivos documentos, las cuales serán pagadas por su cuenta



Conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados ante Fogafín



Obtener una respuesta completa y oportuna a sus derechos de petición en los plazos establecidos para el efecto



Brindar la atención especial, preferente y prioritaria a aquellas personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política



Ser atendido prioritariamente cuando las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado



Exigir la confidencialidad de su información



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 destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición



Cualquier otro 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 las líneas **(1) 339 4240** y **01 8000 912249**, de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 5:30 p.m. Por fuera de estos horarios usted podrá dejar su solicitud para que la misma sea atendida al siguiente día hábil.



Atención personalizada en la **Carrera 7 No. 35 - 40** en la ciudad de Bogotá, de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 5:30 p.m.



Atención por medios electrónicos, utilizando el correo fogafin@fogafin.gov.co, radicando su solicitud en el buzón PQSD de nuestra página, o visitando www.fogafin.gov.co las 24 horas del día. También puede contactarnos mediante nuestros perfiles en redes sociales (@Fogafin) en Twitter y Facebook



Atención vía **chat** en la página web, de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.