



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE
INFIBAGUE

**CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS DEL INSTITUTO DE
FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE
INFIBAGUE**

De conformidad con lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; el Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INFIBAGUE, se compromete con todos los ciudadanos a que en cada una de sus actuaciones se les brindará un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

- Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Recibir atención personal durante cuarenta (40) horas a la semana.
- Recibir atención ordenada de las peticiones, quejas, denuncias o consultas.
- Recibir atención de todos los requerimientos ciudadanos que se presenten vía fax, telefónicamente o por los medios electrónicos disponibles en la entidad.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

Ibagué, Camino a la Seguridad Humana



**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE
INFIBAGUE**

- Ser tratado con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las funciones a cargo de los servidores públicos de la entidad.
- Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a recibir de éstas información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.
- Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

Los medios que la entidad pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

ATENCION PERSONALIZADA

En días hábiles, atención personal en todas sus dependencias en el siguiente horario: Lunes a jueves en la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 m. en la tarde de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y el viernes en la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 m. en la tarde de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

Ibagué, Camino a la Seguridad Humana



**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE
INFIBAGUE**

Ventanilla de atención al cliente: Brindamos información de manera personalizada y lo contactamos con nuestros servidores públicos de acuerdo al nivel de su consulta, queja, felicitación y/o reclamo.

Radicación de Correspondencia: Se recibe, clasifica y direcciona las comunicaciones que ingresan a Infibague.

ATENCION TELEFONICA

En días hábiles, atención telefónica a través de las líneas en el siguiente horario: Lunes a jueves en la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 m. en la tarde de 2:00 p.m. a 6:00 p.m y el viernes en la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 m. en la tarde de 2:00 p.m. a 5:00 p.m

En días hábiles, recepción de documentos en la ventanilla única a través de la línea de fax 2-746410 en el horario de Lunes a jueves en la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 m. en la tarde de 2:00 p.m. a 6:00 p.m y el viernes en la mañana de 7:00 a.m. a 12:00 m. en la tarde de 2:00 p.m. a 5:00 p.m

LINEAS:

DIRECTAS:

Gerencia	2 -74 78 70
Tesorería	2 -74 17 02
Alumbrado publico	2 -74 07 76
Fax	2- 74 64 10



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

Ibagué, Camino a la Seguridad Humana



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE
INFIBAGUE

CONMUTADOR

Comunica con todas las extensiones:

2- 74 72 22

2- 74 68 88

2- 74 66 66

2- 74 74 44

PORTAL WEB

www.infibague.gov.co Horario 24 horas

Los ciudadanos pueden acceder las 24 horas del día, ingresando a www.inifbague.gov.co link contáctenos, allí los ciudadanos pueden registrar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos.

CORREO ELECTRONICO

infibague@infibague.gov.co, correspondencia@infibague.gov.co a través de los correos electrónicos los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la entidad.



PIEDAD CONSUELO FRANCO RIOS
Gerente

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró y Proyectó: Claudia Rocio Guerrero Gutiérrez / Asesor Control Interno



ALCALDIA
DE IBAGUÉ

Ibagué, Camino a la Seguridad Humana