

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.
- 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 PRESENCIAL

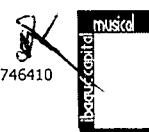
Se realiza atención presencial a través de la ventanilla única ubicada en la Carrera 5 calle 60 Barrio la floresta de la ciudad de Ibagué Tolima, en días hábiles, atención personal en todas sus dependencias en el siguiente horario: Lunes a viernes en la mañana de 7:00 A.M a 12:00 M. en la tarde de 2:00 P.M. a 5:00 P.M.

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 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 de lunes a 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	57+(8) 2 -74 78 70
Tesorería	57+(8) 2 -74 17 02
Alumbrado público	57+(8) 2 -74 07 76
Fax	57+(8) 2- 74 64 10

CONMUTADOR

Comunica con todas las extensiones:

57+(8) 2- 74 72 22
57+(8) 2- 74 68 88
57+(8) 2- 74 66 66
57+(8) 2- 74 74 44

LINEA WHATSAPP

Para reportar inconvenientes con Alumbrado Público

317 4741611

PORTAL WEB

www.infibague.gov.co Horario 24 horas



por **IBAGUÉ** con todo el corazón

CLL. 60 CON CRA. 5ª EDIF. CAMI NORTE B/ LA FLORESTA TELEFONO: 2746888 - 2786888 - 2747444 FAX: 2746410
E-MAIL: infibague@infibague.gov.co WEB: www.infibague.gov.co IBAGUE - TOLIMA



Los ciudadanos pueden acceder las 24 horas del día, ingresando a www.infibague.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.

Para tener en cuenta:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la entidad.
- Los trámites y servicios de la entidad son gratuitos y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
Nombre de la autoridad a la que se dirigen. Objeto de la petición escrito de manera clara y concreta. *Descripción de las razones en que se apoya su solicitud. Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documentos de identidad.* Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia (Para mayor agilidad en el proceso puede incluir la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición). * Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos * Firma del peticionario, cuando sea necesario (Salvo que no sepa firmar se acepta huella dactilar)


YOLANDA CORZO CANDIA
Gerente

Elaboró y Proyectó: Claudia Rocío Guerrero Gutiérrez / Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Angélica Alexandra Osorio Solano / Secretaria General



por  con todo el corazón

CLL. 60 CON CRA. 5ª EDIF. CAMI NORTE B/ LA FLORESTA TELEFONO: 2746888 - 2786888 - 2747444 FAX: 2746410
E-MAIL: infibague@infibague.gov.co WEB: www.infibague.gov.co IBAGUE - TOLIMA

