



## 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°, de la Ley 1437 de 2011 **Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**; el Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Ibagué INIFBAGUE, generando los mecanismos adecuados para garantizar una atención integral al ciudadano de acuerdo con las disposiciones legales 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 ordenada de las peticiones, quejas, denuncias o consultas.
- ✓ Recibir atención de todos los requerimientos ciudadanos que se presenten por los canales de atención disponibles en la entidad.
- ✓ Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
- ✓ Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
- ✓ Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- ✓ Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de servicios y procedimientos administrativos, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o procedimientos administrativos 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.

## CANALES DE ATENCIÓN

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

### ATENCIÓN PERSONALIZADA DE FORMA PRESENCIAL

En días hábiles en la dirección CALLE 60 CON CRA. 5ª Edif. Cami Norte B/ La Floresta- Ibagué, atención personal teniendo en cuenta los respectivos protocolos de bioseguridad del Instituto en el siguiente horario:

LUNES A JUEVES: 7:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:00pm  
VIERNES 7:00am a 3:00pm en jornada continua

Para lo anterior contamos con Ventanilla de atención al cliente: en donde brindamos información de manera personalizada con un lenguaje claro y teniendo en cuenta los respectivos protocolos de bioseguridad del Instituto, contactándolo con nuestros servidores públicos de acuerdo al nivel de su consulta, queja, solicitud, felicitación y/o reclamo.

En Radicación de Correspondencia: Se reciben, clasifican y direccionan las comunicaciones que ingresan a Infibague.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica se brinda en los días y horarios hábiles de la entidad a través de la línea: 6082772348 Ext 100

### CANALES DE ATENCIÓN VIRTUALES

**WHATSAPP:** Se brinda atención en los días y horarios hábiles de la entidad a través de la línea: 3174741611

**PORTAL WEB:** Los ciudadanos pueden acceder las 24 horas del día, ingresando Al siguiente link <https://www.infibague.gov.co/formulario-pqrds-2025/>, allí los ciudadanos pueden registrar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos.



**INFIBAGUÉ**

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,  
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE  
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ  
NIT: 890.700.755-5



**CORREO ELECTRONICO:** [correspondencia@infibague.gov.co](mailto:correspondencia@infibague.gov.co) a través del cual los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la entidad, Estas comunicaciones se gestionarán en los días y horarios hábiles de la entidad

La información requerida por este medio de comunicación a diligenciar es: nombre completo, asunto, desarrollo del tema a tratar y los datos de contacto del ciudadano para emitir respuesta.

**REDES SOCIALES:** Estas comunicaciones se gestionarán en los días y horarios hábiles de la entidad, a través de:

Facebook: <https://www.facebook.com/infibague>

Twitter: <https://twitter.com/infibague> - @infibague

Instagram: <https://www.instagram.com/infibague/> - @infibague

### BUZÓN DE SUGERENCIAS

El instituto cuenta con un buzón de sugerencias instalado en el área de la entrada principal, donde los ciudadanos podrán dejar de manera escrita sus sugerencias personales; las cuales serán recibidas diariamente en los horarios de atención personalizada, y se les dará el mismo trámite que cualquier tipo de correspondencia allegada a la ventanilla única de atención al ciudadano.

**EDILBERTO PAVA CEBALLOS**  
Gerente INFIBAGUÉ

Reviso:

**Ana Lucia Rivera**

Jefe Oficina Comunicaciones y Participación Ciudadana

Reviso:

**Alex Mauricio Tafur**

P.U.219-02 Comunicaciones y Participación Ciudadana

Proyectó:

**Valentina Oliveros Hernández**

T. A.367-04 Comunicaciones y Participación Ciudadana

