

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca – INFIVALLE con el propósito de establecer una interacción directa y fortalecer la relación con la ciudadanía, presenta la carta de trato digno en la cual se indican los derechos y deberes de los ciudadanos, así mismo, se presentan los canales disponibles para la atención al ciudadano y brindar un servicio de calidad, bajo los principios de Honestidad, Responsabilidad, Compromiso, Diligencia y Justicia.

Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 le invitamos a conocer sus derechos y deberes:

DERECHOS

1. Ser tratado con el respeto, igualdad, inclusión y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto por la ley.
3. 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 de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
4. Obtener información oportuna y orientación clara y veraz sobre los temas de competencia de INFIVALLE.
5. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
6. Obtener información que se encuentren en los registros y archivos del Instituto, conocer el estado de cualquier actuación o trámite, salvo la expresa con reserva legal y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.

7. Conocer en lengua je claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, así como recibir orientación sobre requisitos, costos y tiempos, entre otros.
8. Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
9. Conocer oportunamente la ubicación y horarios de atención de los diferentes canales para presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

1. Acatar las leyes y la Constitución Política de la República de Colombia, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
2. Usar en forma apropiada los canales de comunicación dispuestos por la entidad.
3. Actuar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y para efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes o irrespetuosas.

5. Tratar respetuosamente a los funcionarios y colaboradores de la entidad.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comunidad y bienestar.
7. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
8. Usar en forma apropiada los canales de comunicación dispuestos por la entidad.
9. Actuar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y para efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
10. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes o irrespetuosas.
11. Tratar respetuosamente a los funcionarios y colaboradores de la entidad.
12. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comunidad y bienestar.
13. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
14. Usar en forma apropiada y para los fines solicitados la información suministrada por el
15. Instituto, respetando los principios de confidencialidad e integridad.

PARA TENER EN CUENTA

InfiValle ha establecido tres menús de interés para el ciudadano:

- **Transparencia Institucional:** en el cual encontrara información institucional.
- **Atención al Ciudadano:** En el cual encentran los tramites y servicios, PQRSD y demás canales para interactuar con la entidad
- **Participa:** En el cual encontrara los mecanismos de participación ciudadana.

InfiValle se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención para que presente sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

ATENCIÓN PERSONAL

Atención presencial: En nuestras oficinas ubicadas en el barrio Santa Teresita del Distrito Especial de Santiago de Cali:

- Sede principal: Carrera 2 Oeste # 7 – 18
- Sede alterna: Carrera 1 Oeste # 9 – 26

Escrito: A través de la ventanilla única ubicada en la Sede principal de la entidad se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.

Atención telefónica: A través del PBX: +57 602 6080035

ATENCIÓN VIRTUAL

Chat: Ingresando a nuestra página web www.infivalle.gov.co, opción “Chat Virtual” ubicada en la esquina inferior derecha.

Correos electrónicos

- comunicaciones@infivalle.gov.co
- ventanilla@infivalle.gov.co

Buzón de notificaciones judiciales

- notificacionesjudiciales@infivalle.gov.co

Formulario de PQRSD: Disponible en nuestro portal web www.infivalle.gov.co, menú “Atención al ciudadano”, Opción “PQRSD” o directamente en el enlace al [Formulario de PQRSD](#)

HORARIOS DE ATENCIÓN

- Lunes a jueves de 07:30 a.m. a 12:00 m y de 01:30 p.m. a 05:30 p.m.
- Viernes de 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m

Los correos electrónicos, el chat y el formulario del portal web se encuentran activos las 24 horas, no obstante, su consulta o petición se gestionará dentro de los días hábiles de lunes a viernes en los horarios establecidos.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse también vía fax y/o correo postal.

RESPUESTA A PQRS

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal www.infivalle.gov.co/pqrsd, "Consultar PQRS".

Atendiendo a lo establecido en la Ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" los términos de respuesta establecidos son:

CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS DE LEY 1755 DE 2015
Petición sin competencia	5
Petición de Documentos e Información pública	10
Petición de interés General o Particular	15
Denuncia	15
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Felicitaciones	15
Consulta a autoridades	30

Términos de respuesta en días hábiles.