

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados Ciudadanos:

El Instituto de Financiamiento, promoción y Desarrollo de Tuluá INFITULUA E.I.C.E. se encarga de liderar el crecimiento económico mediante el financiamiento, la estructuración y gestión de proyectos con el fin de incrementar el desarrollo humano.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, eficiente, digno que fortalezca la participación de las relaciones con la ciudadanía.

Derechos del como ciudadano:

1. Ser tratado con respecto y Dignidad.
2. Presentar peticiones verbales, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación y sin necesidad de apoderado, es decir, de otra persona que lo que represente.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
4. Obtener información que se encuentren en los archivos de la entidad, conocer el estado de la solicitud o tramite, a menos que existan reserva legal, y obtener copia de los respectivos documentos, los cuales serían pagados por su cuenta.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personal en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general, personas en estado de indefinición o de debilidad manifiesta.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios.
7. Presentar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que le informen el resultado correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.

Deberes como ciudadano:

1. Cumplir con la Constitución, leyes y políticas.
2. Presentar solicitudes respetuosas.
3. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe, evitando acciones que demoren los procesos o las actuaciones; dar testimonios veredictos y entregar documentos verdaderos.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y evitar la insistencia de solicitudes que no son procedentes.
5. Tratar con respecto a los servidores públicos.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio.
7. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

Canales de atención

Todo ciudadano en el interior colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación, y trámites a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

1. Atención presencial

Puede acercarse a las instalaciones ubicada en la calle 21 No. 38-77 Barrio nuevo Alvernia en la Ciudad de Tuluá Valle del Cauca, en los horarios de lunes a jueves de 7:30 am a 6:00 pm y día viernes de 7:30 am a 5:00 pm.

2. Por internet

Puede presentar cualquier denuncia o solicitud a través del siguiente enlace www.infitulua.gov.co

3. Por correo electrónico

Puede escribir a: ventanillaunica@infitulua.gov.co

4. Por teléfono

Puede llamar al PBX (2) 2261285