

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO Y AL CONSUMIDOR FINANCIERO



INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL HUILA INFIHUILA

PRESENTACIÓN

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila - INFIHUILA reconoce que los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros constituyen la razón de ser de la gestión institucional. Por ello, reafirma su compromiso de brindar una atención fundamentada en el respeto, la transparencia, la oportunidad, la calidad y la protección de los derechos de quienes interactúan con la Entidad.

La presente Carta de Trato Digno tiene como finalidad informar los derechos, deberes y compromisos institucionales que orientan la prestación de nuestros servicios, promoviendo una relación de confianza, cercanía y respeto con nuestros grupos de interés.

FUNDAMENTO NORMATIVO

La presente Carta de Trato Digno se adopta en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1328 de 2009 y demás disposiciones aplicables en materia de atención al ciudadano, protección al consumidor financiero, transparencia y acceso a la información pública.

NUESTROS COMPROMISOS

INFIHUILA se compromete a:

- ✓ Brindar una atención respetuosa, amable, cordial y sin discriminación.
- ✓ Garantizar un trato digno a todas las personas que interactúan con la Entidad.
- ✓ Suministrar información clara, completa, veraz, oportuna y comprensible.
- ✓ Facilitar el acceso a los trámites, servicios y productos ofrecidos por la Entidad.
- ✓ Atender las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dentro de los términos establecidos por la ley.
- ✓ Proteger la información personal y financiera de los ciudadanos y consumidores financieros.
- ✓ Promover la transparencia en todas las actuaciones institucionales.
- ✓ Implementar acciones permanentes de mejoramiento continuo para fortalecer la calidad de los servicios.
- ✓ Fomentar la educación financiera y el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores financieros.



Gobernación
del Huila



Dirección: Calle 10 #5-05 piso 3 y 4



(608) 8677749



+57 314 293 2941



contacto@infihuila.gov.co



www.infihuila.gov.co

DERECHOS DEL CIUDADANO Y DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Toda persona que interactúe con INFIHUILA tiene derecho a:

1. Recibir un trato digno, respetuoso y sin discriminación.
2. Ser atendido con amabilidad, imparcialidad y profesionalismo.
3. Obtener información clara, suficiente, veraz, actualizada y comprensible sobre los servicios, trámites, programas, productos y canales de atención de la Entidad.
4. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
5. Recibir respuestas oportunas, claras y de fondo dentro de los términos legales.
6. Conocer el estado de sus solicitudes y trámites.
7. Acceder a la información pública conforme a la normatividad vigente.
8. Recibir orientación adecuada cuando la solicitud no sea competencia de la Entidad.
9. Obtener protección de sus datos personales y de la información suministrada.
10. Recibir atención preferencial cuando pertenezca a grupos de especial protección constitucional.
11. Conocer las características, condiciones, beneficios, costos, tasas, plazos, riesgos y obligaciones asociados a los productos y servicios financieros ofrecidos por INFIHUILA.
12. Presentar reclamaciones relacionadas con los productos y servicios financieros y recibir una respuesta motivada y oportuna.
13. Recibir educación e información que le permita tomar decisiones financieras responsables e informadas.

DEBERES DEL CIUDADANO Y DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Con el fin de contribuir a una atención eficiente, transparente y respetuosa, los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros que interactúan con INFIHUILA deberán:

1. Tratar con respeto y consideración a los servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas y demás personas que prestan sus servicios a la Entidad.
2. Suministrar información veraz, completa, actualizada y verificable para la adecuada gestión de los trámites, servicios, solicitudes y operaciones financieras.
3. Cumplir los requisitos y procedimientos establecidos para acceder a los trámites, servicios, productos y programas ofrecidos por la Entidad.
4. Hacer uso adecuado y responsable de los canales de atención dispuestos por INFIHUILA.
5. Respetar las normas, procedimientos y lineamientos institucionales establecidos para la atención y prestación de los servicios.



6. Informarse sobre las características, condiciones, costos, riesgos, obligaciones y responsabilidades asociadas a los productos y servicios financieros ofrecidos por la Entidad.
7. Cumplir oportunamente las obligaciones adquiridas con INFIHUILA en el marco de los productos y servicios financieros contratados.
8. Mantener actualizada la información suministrada a la Entidad, especialmente la relacionada con datos de contacto, dirección, correo electrónico y demás información necesaria para una adecuada comunicación y prestación de los servicios.
9. Formular sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de manera respetuosa y aportando la información necesaria para su adecuada atención.
10. Contribuir al fortalecimiento de la cultura de transparencia, servicio y mejoramiento continuo mediante la participación responsable en los mecanismos de atención y participación ciudadana dispuestos por la Entidad.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

INFIHUILA brindará atención prioritaria a:

- Personas con discapacidad.
- Adultos mayores.
- Mujeres gestantes.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Personas con movilidad reducida.
- Personas en condición de vulnerabilidad.
- Veteranos de la fuerza Pública.
- Víctimas del conflicto armado, cuando aplique.

CANALES DE ATENCIÓN

INFIHUILA pone a disposición de los ciudadanos y consumidores financieros los siguientes canales de atención:

Atención Presencial: Canal dispuesto para brindar orientación, información y atención personalizada a los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros en las instalaciones de INFIHUILA.

Ubicación: Calle 10 No. 5 - 05, pisos 3 y 4, Neiva - Huila.

Horario de atención:

- Lunes a jueves: de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- Viernes: de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- **Atención Telefónica:** Canal dispuesto para brindar orientación, información y atención a las consultas, solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros.

Líneas de atención:



Gobernación
del Huila



Dirección: Calle 10 #5-05 piso 3 y 4



(608) 8677749



+57 314 293 2941



contacto@infihuila.gov.co



www.infihuila.gov.co

- Conmutador: (608) 867 7749
- Teléfono móvil: 314 293 2941

Ventanilla Única: Espacio destinado para la recepción, radicación y orientación de las solicitudes, comunicaciones y documentos presentados por los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros, garantizando su adecuado trámite y seguimiento dentro de la Entidad.

Ubicación: Tercer (3°) piso de las instalaciones de INFIHUILA.

• **Correo Electrónico Institucional:** Canal habilitado para la recepción y atención de solicitudes, peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás comunicaciones presentadas por los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros.

Correo electrónico: contacto@infihuila.gov.co

Horario de atención: Las comunicaciones recibidas por este medio serán gestionadas dentro del horario laboral de la Entidad y atendidas conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente.

Página Web Institucional: Canal virtual dispuesto para consultar información institucional, acceder a trámites y servicios, presentar solicitudes y conocer los mecanismos de atención y participación ciudadana de INFIHUILA.

Sitio web: www.infihuila.gov.co

Facebook: INFIHUILA

Instagram: INFIHUILA

- **Sistema de PQRSDF:** Canal institucional dispuesto para la recepción, gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros, garantizando su trámite conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente.
- **Acceso:** A través de la página web institucional y demás canales autorizados por la Entidad.

Canales Virtuales Autorizados por la Entidad:

Correo electrónico institucional.

Página web institucional.

Redes sociales oficiales.

Plataforma de PQRSDF.

Los demás medios digitales que la Entidad disponga y publique oficialmente.

COMPROMISO CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO

INFIHUILA desarrollará sus actividades bajo principios de transparencia, responsabilidad, diligencia, integridad y protección de los derechos del consumidor financiero, procurando que



Gobernación
del Huila



Dirección: Calle 10 #5-05 piso 3 y 4



(608) 8677749



+57 314 293 2941



contacto@infihuila.gov.co



www.infihuila.gov.co

toda la información suministrada sea clara y suficiente para la toma de decisiones informadas.

Asimismo, promoverá acciones de educación financiera que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de pago, el acceso responsable al crédito y el uso adecuado de los productos y servicios financieros ofrecidos por la Entidad.

Conocer los mecanismos de protección al consumidor financiero y los procedimientos para presentar reclamaciones relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

INFIHUILA reconoce la participación ciudadana como un mecanismo fundamental para fortalecer la gestión pública, la transparencia y la confianza institucional. Por ello, promoverá espacios de diálogo, rendición de cuentas, consulta y atención permanente a las necesidades de sus grupos de interés.

MENSAJE INSTITUCIONAL

En INFIHUILA trabajamos con integridad, transparencia y vocación de servicio para impulsar el desarrollo económico y social del Departamento del Huila. Nuestro compromiso es generar valor público mediante soluciones financieras responsables, sostenibles y accesibles, brindando siempre una atención cercana, respetuosa y orientada a la satisfacción de los ciudadanos y consumidores financieros.

INFIHUILA, MOTOR PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL SUR COLOMBIANO.



Gobernación
del Huila



Dirección: Calle 10 #5-05 piso 3 y 4



(608) 8677749



+57 314 293 2941



contacto@infihuila.gov.co



www.infihuila.gov.co