



PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y AL CONSUMIDOR FINANCIERO

*Elaborado por:
Grupo de Gestión Documental*

AÑO 2026

CONTENIDO

GDC-E-01
Septiembre 2026
Versión: 01
Página 1 de 1
Sensible ☐ Confidencial ☐ Interna ☐ Pública ☒

INTRODUCCION.....	4
Objetivo.....	5
Alcance.....	5
1. FUNDAMENTOS NORMATIVOS.....	5
2. TERMINOS Y DEFINICIÓN.....	6
3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	9
4. COMPROMISO INSTITUCIONAL.....	9
5. DEBERES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS Y CONTRATISTAS.....	10
6. ATENCIÓN A USUARIO Y CONSUMIDOR FINANCIERO.....	10
6.1. Principios de Protección al Consumidor Financiero.....	10
6.2. Deberes de los funcionarios.....	10
6.3. Atención de Solicitudes y Reclamaciones Financieras.....	10
6.4. Educación Financiera.....	11
6.5. Compromiso Institucional con el Consumidos Financiero.....	11
6.6. Derechos del Ciudadano y del Consumidor Financiero.....	11
6.7. Deberes del Ciudadano y del Consumidor Financiero.....	12
7. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	13
8. CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL.....	13
9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Y AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	13
9.1. Protocolos de Atención Presencial.....	13
9.1.1. Canal Presencial.....	14
9.1.2. Recomendaciones.....	14
9.1.3. Consejos Adicionales.....	15
9.1.4. Rol Vigilantes.....	15
9.1.5. Rol Orientador Front.....	15
9.1.6. Rol Servidores(as) de Puntos de Atención (Ventanilla Única).....	16
9.2. Protocolo de Atención Telefónica.....	17
9.2.1. Canal Telefónico.....	18
9.3. Canal Escrito Virtual – Correo Electrónico Institucional.....	19
9.3.1. Canal Escrito Virtual.....	19
9.3.2. Canal Virtual.....	19
9.4. Protocolos para la Atención.....	20
9.4.1. Etapas de la Atención al Ciudadano.....	20
9.4.2. Contacto Inicial.....	20
9.4.3. Finalización.....	21
9.4.4. Seguimiento y Evaluación.....	21
9.4.5. Respuesta Negativa.....	22
9.4.5.1. ¿Cómo Hacerlo?.....	22
9.5. Protocolo Correo Institucional.....	22
9.6. Protocolo Chat en Línea.....	23
9.7. Protocolo Redes Sociales.....	24
9.8. Protocolo Específico para Convocatorias y Fondos Especiales.....	24
9.8.1. Manejo de Situaciones Difíciles.....	25
10. ATENCION A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.....	25

10.1.	Discapacidad Visual.....	26
10.2.	Discapacidad Auditiva.....	26
10.3.	Discapacidad Física y Motora.....	27
10.4.	Atención a Personas de Talla Baja.....	28
10.5.	Atención Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas.....	28
10.6.	Atención a Niñas, Niños y Adolescentes.....	28
10.7.	Atención a Víctimas del Conflicto Armado.....	29
10.8.	Atención a Sectores LGBTQ+.....	29
10.9.	Atención de Grupos Étnicos y Culturales del País.....	30
11.	ATENCIÓN A LAS PQRS.....	30
11.1.	Términos para Resolver las Peticiones.....	31
12.	SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	32
13.	DISPOSICIONES FINALES.....	32

INTRODUCCIÓN

El Protocolo de Atención al Ciudadano y al Consumidor Financiero del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA tiene como propósito establecer y unificar los lineamientos, criterios y protocolos de servicio que orientan la atención brindada a los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros que interactúan con la Entidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin.

El presente Protocolo de Atención al Ciudadano y al Consumidor Financiero está dirigido a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores de INFIHUILA, y tiene como propósito fortalecer una cultura institucional orientada al servicio, fundamentada en los principios de respeto, transparencia, oportunidad, eficiencia, calidad y protección de los derechos de los ciudadanos y consumidores financieros. Asimismo, establece lineamientos que permitan estandarizar las actuaciones relacionadas con la atención de solicitudes de información, trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y demás requerimientos presentados por los grupos de interés. Su aplicación contribuye al fortalecimiento de las relaciones institucionales, al mejoramiento continuo de la gestión y a la consolidación de una atención integral, cercana, humanizada y centrada en las necesidades de quienes acceden a los servicios de INFIHUILA.

Los canales de atención constituyen los medios y espacios dispuestos por INFIHUILA para que los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros accedan a los servicios de la Entidad, reciban orientación e información, realicen consultas, presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o ejerzan sus derechos en relación con los productos y servicios ofrecidos. A través de estos canales, la Entidad garantiza una atención accesible, incluyente, oportuna y efectiva, promoviendo una experiencia de servicio satisfactoria, el acceso a información clara, suficiente y veraz, la adecuada atención de los requerimientos de los grupos de interés y la protección de los derechos del consumidor financiero, en cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables y en procura del fortalecimiento de la confianza institucional.

El cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Protocolo contribuirá al fortalecimiento de la cultura de servicio de INFIHUILA, promoviendo una atención con altos estándares de calidad, transparencia y oportunidad, en concordancia con los principios de la función pública, las buenas prácticas de servicio y el compromiso institucional de generar confianza y valor para los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros.

Objetivo

Establecer los lineamientos, criterios y estándares de calidad que orientan la atención y prestación de servicios a los ciudadanos, usuarios, clientes y consumidores financieros de INFIHUILA, garantizando una atención oportuna, transparente, respetuosa, eficiente e incluyente, en cumplimiento de los principios de la función pública, la Política de Servicio al Ciudadano y las disposiciones aplicables al consumidor financiero.

Alcance

El presente Protocolo de Atención al Ciudadano y al Consumidor Financiero aplica a todos los servidores públicos, contratistas, practicantes y terceros que actúen en nombre o representación de INFIHUILA y que, en el ejercicio de sus funciones, actividades u obligaciones contractuales, tengan interacción directa o indirecta con ciudadanos, usuarios, clientes, consumidores financieros, proveedores, entidades públicas, organismos de control y demás grupos de interés. Sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento en todos los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el fin de garantizar una atención oportuna, respetuosa, transparente, accesible y de calidad.

1. FUNDAMENTO NORMATIVO

Norma	Descripción / Aplicación al Protocolo
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículos 2, 6, 23, 74 y 209. Establece los fines esenciales del Estado, el derecho de petición, el acceso a la información pública y los principios de la función administrativa orientados al servicio de los ciudadanos.
Ley 489 de 1998	Regula la organización y funcionamiento de las entidades públicas y promueve los principios de eficiencia, economía, transparencia y servicio al ciudadano en la gestión pública.
Ley 790 de 2002	En su artículo 14 impulsa la estrategia de Gobierno en Línea (hoy Gobierno Digital), orientada a facilitar la interacción entre el Estado y los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Ley 962 de 2005	Establece disposiciones para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Regula el derecho de petición y las actuaciones administrativas entre los ciudadanos y las entidades públicas.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Fortalece los mecanismos de transparencia, participación ciudadana y control social en la gestión pública.
Ley 1581 de 2012	Establece las disposiciones generales para la protección de datos personales y garantiza los derechos de los titulares respecto al tratamiento de su información.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Garantiza el acceso a la información pública y establece obligaciones de publicación y divulgación por parte de las entidades.

Norma	Descripción / Aplicación al Protocolo
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición y define los términos y procedimientos para su atención por parte de las entidades públicas.
Decreto 1078 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector TIC. Compila las disposiciones relacionadas con Gobierno Digital y los canales electrónicos de atención al ciudadano.
Ley 1952 de 2019	Código General Disciplinario. Establece deberes de los servidores públicos relacionados con la atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como el cumplimiento de los principios de la función pública.
Ley 1328 de 2009	Establece el régimen de protección al consumidor financiero, define sus derechos y obligaciones, y regula la atención de quejas, reclamos y solicitudes ante las entidades vigiladas o sometidas a inspección y vigilancia financiera.
Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia	Contiene las instrucciones relacionadas con la protección al consumidor financiero, la atención de peticiones, quejas y reclamos, y los mecanismos de información y educación financiera.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	Establece lineamientos para fortalecer la relación Estado-Ciudadano y promover una cultura de servicio orientada a la satisfacción de los grupos de valor.
Política de Servicio al Ciudadano (MIPG)	Define los lineamientos para garantizar una atención integral, accesible, oportuna, incluyente y de calidad a los ciudadanos y grupos de interés.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Accesibilidad: el funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.

Actitud: disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Asertividad: estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atención al ciudadano: servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila.

Atributos del servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.

Canal correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal presencial: las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil, mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

Canal virtual: medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.

Canales de atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.

Ciudadano: es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Consulta o concepto: es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia con relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.

Denuncia: es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

Enfoque diferencial: el enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.

Grupos de interés: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

LGTBIQ+: son las siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, transgénero, bisexual y, intersexual, queer y demás identidades de género; este es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.

Mejora: acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.

Otro Procedimiento Administrativo - OPA: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de

programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

Orientación al ciudadano/usuario: se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Percepción: son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

Petición: entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

Política de Servicio al Ciudadano (PSC): según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para *contribuir* a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos.

PQRSDF: sigla que se refiere a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Protocolo: uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.

Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

Reclamo: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Retroalimentación: se trata de un mecanismo por el cual el funcionario que ejerce funciones de atención al ciudadano refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.

Satisfacción: estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

Servicio al ciudadano/grupo de interés: derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio, tema que, según dicho documento, es aplicable a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con la Administración y se encuentre en el territorio del país correspondiente, o posea el derecho a hacerlo, aunque se encuentre fuera de éste.

Sugerencia: es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Trámite: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un

derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

3. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila, establece características o cualidades que debe tener la atención brindada al ciudadano.

Oportunidad: se debe prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios.

Empatía: para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que los servidores públicos se pongan en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación servidor público - ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio.

Confiabilidad: se debe lograr que los ciudadanos crean en la exactitud y objetividad de la información que se les suministra y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibimos. La confiabilidad no es sólo cuestión de actitud, sino también de procedimientos.

Amabilidad: al momento de atender a los ciudadanos debe primar el respeto y la gentileza, otorgándoles la importancia que se merecen.

Rapidez: se debe prestar el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones y tener consideraciones con las personas con discapacidad.

Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.

Efectivo: es decir, que resuelve lo pedido.

4. COMPROMISOS INSTITUCIONALES

INFIHUILA se compromete a:

- Brindar atención con calidad y calidez humana.
- Garantizar información clara y confiable.
- Facilitar el acceso a los servicios institucionales.
- Promover la transparencia en la gestión.
- Proteger los derechos de los ciudadanos y consumidores financieros.
- Fortalecer la cultura de servicio en todos los niveles de la Entidad.
- Implementar acciones de mejora continua en la prestación de los servicios.

5. DEBERES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS

Todo servidor público o contratista deberá:

- Brindar trato respetuoso y cordial.
- Escuchar activamente las necesidades del usuario.
- Suministrar información completa y veraz.
- Actuar con diligencia y responsabilidad.
- Garantizar la reserva de la información.
- Utilizar lenguaje claro y comprensible.
- Orientar adecuadamente a los ciudadanos.
- Cumplir los tiempos de respuesta establecidos.

6. ATENCIÓN A USUARIOS Y CONSUMIDORES FINANCIEROS

6.1. Principios de Protección al Consumidor Financiero

La atención a consumidores financieros se desarrollará bajo los principios de:

- Debida diligencia.
- Transparencia.
- Responsabilidad.
- Educación financiera.
- Protección al consumidor financiero.
- Trato justo y equitativo.
- Información suficiente y oportuna.

6.2. Deberes de los Funcionarios

Los funcionarios responsables de la atención financiera deberán:

- Informar adecuadamente las condiciones de los productos.
- Garantizar la transparencia en la información suministrada.
- Evitar información engañosa o incompleta.
- Salvaguardar la información de los usuarios.
- Orientar correctamente los trámites y servicios.

6.3. Atención de Solicitudes y Reclamaciones Financieras

Las reclamaciones relacionadas con productos y servicios financieros deberán:

- Ser registradas formalmente.
- Recibir seguimiento oportuno.
- Ser respondidas de manera clara y motivada.
- Mantener trazabilidad de todas las actuaciones.

6.4. Educación Financiera

INFIHUILA promoverá acciones orientadas a fortalecer el conocimiento de los usuarios sobre:

- Productos y servicios financieros.
- Derechos y deberes de los consumidores financieros.
- Riesgos financieros.
- Uso responsable del crédito.
- Cultura de pago.
- Inclusión financiera.

6.5. Compromiso Institucional con el Consumidor Financiero

INFIHUILA promoverá una cultura organizacional orientada a la protección del consumidor financiero, garantizando que todas las actuaciones institucionales se desarrollen bajo criterios de transparencia, responsabilidad, integridad, calidad en el servicio, respeto por los derechos de los usuarios y mejora continua.

6.6. Derechos del Ciudadano y del Consumidor Financiero

Los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros que interactúan con INFIHUILA tienen derecho a:

1. Recibir una atención digna, respetuosa, amable, incluyente y libre de cualquier tipo de discriminación.
2. Obtener información clara, veraz, suficiente, actualizada, comprensible y verificable sobre los trámites, servicios, productos, programas, actuaciones, costos, tasas, condiciones, derechos, obligaciones y demás aspectos relacionados con la gestión de la Entidad.
3. Conocer de manera previa las características, condiciones, requisitos, costos, tarifas, tasas y obligaciones asociadas a los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.
4. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y demás requerimientos a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
5. Recibir respuestas oportunas, claras, completas y de fondo, dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.
6. Conocer el estado de sus solicitudes, trámites o requerimientos y recibir orientación sobre los procedimientos aplicables.
7. Acceder a los servicios, productos y canales de atención de la Entidad en condiciones de igualdad y sin discriminación.
8. Recibir atención preferencial cuando se trate de personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, o cualquier otro grupo con protección especial establecida por la ley.
9. Recibir productos y servicios en condiciones de calidad, seguridad, transparencia y eficiencia.

10. Recibir orientación adecuada sobre los productos y servicios financieros ofrecidos por la Entidad, así como sobre sus derechos, obligaciones y responsabilidades como consumidor financiero.
11. Presentar reclamaciones relacionadas con la prestación de los servicios o productos financieros y obtener respuesta conforme a los procedimientos y términos establecidos.
12. Acceder a los mecanismos de atención, protección, defensa y solución de controversias previstos para los consumidores financieros en la normatividad aplicable.
13. Ser tratado con confidencialidad respecto de la información suministrada y que sus datos personales sean protegidos de conformidad con la normatividad vigente sobre protección de datos personales.
14. Participar en los espacios de diálogo, rendición de cuentas y demás mecanismos de participación ciudadana promovidos por la Entidad.
15. Acceder a la información pública en los términos establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

6.7. Deberes del Ciudadano y del Consumidor Financiero

Los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros que interactúan con INFIHUILA deberán:

1. Actuar con respeto, buena fe, cortesía y responsabilidad en sus relaciones con los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la Entidad.
2. Suministrar información veraz, clara, completa, precisa y actualizada para la adecuada gestión de sus solicitudes, trámites, productos o servicios.
3. Presentar de manera oportuna los documentos, requisitos y soportes necesarios para la atención de los trámites, solicitudes o servicios requeridos.
4. Utilizar de forma adecuada, respetuosa y responsable los canales de atención dispuestos por la Entidad.
5. Respetar los procedimientos, requisitos, políticas y términos establecidos para la prestación de los servicios y el acceso a los productos ofrecidos por la Entidad.
6. Hacer uso responsable de los mecanismos de participación ciudadana, atención al usuario y comunicación institucional.
7. Cuidar y preservar las instalaciones, equipos, documentos y demás bienes de la Entidad durante su permanencia en las mismas.
8. Cumplir oportunamente las obligaciones derivadas de los productos, servicios, contratos, convenios o compromisos adquiridos con la Entidad.
9. Informar oportunamente cualquier novedad o cambio en la información suministrada que pueda afectar el trámite de sus solicitudes o el cumplimiento de sus obligaciones.

10. Consultar, comprender y atender la información, orientaciones, recomendaciones y condiciones suministradas por la Entidad para el adecuado uso de los productos y servicios financieros.
11. Contribuir al fortalecimiento de una cultura de respeto, transparencia, participación y servicio mediante una comunicación adecuada, cordial y constructiva con la Entidad.
12. Acatar las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales aplicables a los trámites, servicios y productos ofrecidos por INFIHUILA.
13. Ejercer sus derechos de manera responsable, evitando actuaciones temerarias, solicitudes reiterativas sin fundamento o conductas que afecten la adecuada prestación del servicio.

INFIHUILA promoverá el respeto mutuo entre la Entidad y sus grupos de interés, garantizando la protección de los derechos de los ciudadanos y consumidores financieros, así como el cumplimiento de sus deberes, en el marco de los principios de transparencia, responsabilidad, oportunidad, calidad, eficiencia y servicio.

7. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el link <https://www.infihuila.gov.co>, se pueden consultar los servicios que brinda el Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA.

8. CANALES DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL

Para los diferentes requerimientos a realizar por los ciudadanos(as), existen los siguientes canales de comunicación:

- Atención presencial.
- Ventanilla Única.
- Atención telefónica.
- Correo electrónico institucional.
- Página web institucional.
- Canales virtuales autorizados.
- Sistema de PQRSDF

9. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO Y AL CONSUMIDOR FINANCIERO

9.1. Protocolo de Atención Presencial

Durante la atención presencial se deberá:

- Saludar cordialmente.
- Identificarse con nombre y dependencia.
- Escuchar atentamente al usuario.
- Brindar orientación clara y precisa.

- Verificar la comprensión de la información suministrada.
- Resolver la solicitud o indicar el trámite correspondiente.
- Finalizar la atención agradeciendo la visita.

9.1.1. Canal presencial



Es el canal dispuesto para el contacto personalizado entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas en el siguiente punto de atención.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede INFIHUILA	Calle 10 No. 5-05 Pisos 3 y 4	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 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

9.1.2. Recomendaciones

La persona encargada de realizar el registro de ingreso a las instalaciones del Instituto debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos

a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante familiarizarse con las instalaciones de la ventanilla única, front y conocer la ubicación de los baños, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y de pago, si los hay. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

9.1.3. Consejos adicionales:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

9.1.4. Rol Vigilantes



Se recomienda a los vigilantes:

- Si es el caso, abrir la puerta cuando el ciudadano o ciudadana se aproxime.
- Hacer contacto visual cuando el ciudadano o ciudadana se acerque.
- Saludar diciendo: "Buenos días (tardes), bienvenido al INFIHUILA. ¿En qué puedo servirle?"
- Orientar al ciudadano (a) al punto o servicio solicitado.

Nota: en ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

9.1.5. Rol Orientadores Front



Los servidores(as) del Front Comercial son responsables de brindar asesoría especializada sobre el portafolio de productos y servicios de INFIHUILA, identificar las necesidades de los ciudadanos, usuarios y consumidores financieros, orientar la mejor alternativa de servicio y desarrollar la gestión comercial de la Entidad.

En desarrollo de sus actividades deberán:

- Brindar una atención cordial, respetuosa, oportuna y personalizada.
- Conocer integralmente el portafolio de productos, servicios, líneas de crédito, fondos, programas y demás servicios ofrecidos por INFIHUILA.
- Identificar las necesidades y expectativas del ciudadano, usuario o consumidor financiero para orientarlo hacia el producto o servicio que mejor responda a sus requerimientos.
- Suministrar información clara, completa y actualizada sobre las características, beneficios, requisitos, condiciones y procedimientos de los productos y servicios institucionales.
- Resolver las inquietudes relacionadas con el portafolio de servicios, asegurando que la información suministrada sea comprensible para el ciudadano.
- Orientar al ciudadano sobre la documentación y requisitos específicos necesarios para acceder al producto o servicio de su interés.
- Confirmar que el ciudadano haya comprendido la información suministrada y los pasos a seguir para continuar con el proceso.
- Gestionar las oportunidades comerciales conforme a los lineamientos institucionales y realizar el acompañamiento durante las diferentes etapas de atención, cuando corresponda.
- Coordinar con las dependencias competentes la continuidad del proceso hasta la formalización del producto o servicio solicitado.

9.1.6. Rol Servidores(as) de Puntos de Atención (Ventanilla Única)



Dado que los servidores(as) de punto de atención son quienes resolverán las inquietudes de la ciudadanía, deberán procurar por su satisfacción y, de ser posible, resolver sus requerimientos en corto tiempo.

El servidor(a) o contratista de Ventanilla Única constituye el primer punto de contacto presencial entre INFIHUILA y los ciudadanos, usuarios o consumidores financieros. Es responsable de brindar la orientación inicial, realizar el control de ingreso, recibir y radicar la documentación, así como direccionar oportunamente al ciudadano hacia la dependencia competente.

Corresponde al servidor(a) o contratista de Ventanilla Única:

- Recibir al ciudadano con amabilidad, respeto y actitud de servicio.
- Escuchar el motivo de la visita e identificar el trámite, servicio o requerimiento solicitado.

- Realizar el registro de ingreso de los ciudadanos, usuarios o consumidores financieros en los sistemas definidos por la Entidad, incluyendo la toma de fotografía y demás controles de acceso cuando estos sean aplicables.
- Orientar al ciudadano sobre el procedimiento general de atención y direccionarlo al Front Comercial o a la dependencia competente, según corresponda.
- Recibir, revisar y radicar la documentación presentada, verificando que cumpla con los requisitos establecidos para el trámite correspondiente.
- Informar al ciudadano cuando la documentación se encuentre incompleta, indicando los requisitos pendientes para continuar con el trámite.
- Informar los canales institucionales disponibles para consultas, seguimiento y demás requerimientos.
- Garantizar la adecuada custodia, confidencialidad y manejo de la documentación e información recibida, conforme a la normatividad vigente y los procedimientos institucionales.
- Cuando el ciudadano manifieste dificultad para leer, comprender o diligenciar formularios o documentos, el funcionario podrá brindar orientación para el diligenciamiento, garantizando que las decisiones, respuestas y manifestaciones sean tomadas directamente por el ciudadano.

Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"

Agradezca al ciudadano(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

9.2. Protocolo De Atención Telefónica



El protocolo para la atención a los ciudadanos y demás grupos de interés del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila por el canal telefónico es el siguiente:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila- INFIHUILA "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole sentir que se le está escuchando atentamente

- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta y su número de extensión.
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- Despedida: es la última impresión que se lleva el usuario del funcionario, contratista y en sí, del AGN, por lo tanto, se tiene en cuenta lo siguiente: usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila, invitar a que se vuelva a contar con el Instituto cuando lo necesite.

9.2.1. Canal Telefónico



Es el canal dispuesto para el contacto por medio de líneas telefónicas entre la ciudadanía y las servidoras/es y contratistas del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila. Está integrado por los siguientes teléfonos:

Nombre	Teléfono	Horario de Atención
Sede INFIHUILA	(608) 867 77 49	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 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Celular (+57) 314 293 294	

9.3. Canal Escrito Virtual – Correo Electrónico Institucional

9.3.1. Canal Escrito- Virtual



El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila INFIHUILA cuenta con medio de atención ventanilla única de correspondencia, que permite la recepción y respuestas de solicitudes, consultas y trámites y demás requerimientos mediante herramientas electrónicas autorizadas por el Instituto, garantizando la trazabilidad, oportunidad y conservación de la información. la ciudadanía, por medios de comunicaciones escritas, presentan sus peticiones ante el Instituto.

Estas peticiones son registradas en la Ventanilla Única del Grupo de Trabajo Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional - Gestión Documental. El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso, a la entrada del 3er Piso, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante el Instituto.

Nombre	Dirección	Horario de Atención
Sede Ventanilla Única INFIHUILA	Buzón de Sugerencias Calle 10 No. 5-05 Pisos 3 y 4	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 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

9.3.2 Canal virtual



El Chat institucional del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila, es uno de los canales puestos a disposición de la ciudadanía con los que cuenta el Instituto. A través de este se informa sobre los programas, trámites, actividades y servicios en general que desarrolla el Instituto, logrando establecer una comunicación cálida, eficaz y directa que garantice el acceso a la información en tiempo real.

Correo Electrónico contacto@infihuila.gov.co ventanillaunicainfihuila@infihuila.gov.co	Se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de los días hábiles.
Redes Sociales Facebook@infihuila Instagram@infihuila x.@infihuila youtube@infihuila	

9.4 PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila, ha establecido los siguientes protocolos de atención para que la(o)s servidoras/es y contratistas, cualquiera que sea el canal de atención y el rol desempeñado dentro del ciclo de servicio, ofrezcan a la ciudadanía el servicio con la mayor calidad.

9.4.1. Etapas de la Atención al Ciudadano



9.4.2. Contacto Inicial

- Se da la bienvenida amablemente a la ciudadana/no, identificándose: “Buenos días / tardes”, “Bienvenida/o”, “Mi nombre es (nombre y apellido). ¿En qué le puedo servir?”.
- Se le invita a tomar asiento, si procede.
- Preguntar a la ciudadana/o su nombre y usarlo para dirigirse a ella/él, anteponiendo “Señora” o “Señor”.

- Se debe efectuar el registro de la persona que asiste a la ventanilla única en el Sistema establecido por el Instituto. Una vez comprendida la razón por la cual la ciudadana/o acude a la ventanilla única, se deben realizar las preguntas específicas sobre el tema y despejar los posibles aspectos confusos para ofrecer la información que la persona solicita, utilizando un lenguaje claro.
- Escuchar activamente a la persona sin interrupciones, mostrando comprensión ante la inquietud planteada, utilizando también el lenguaje corporal, como asentir con la cabeza, y reforzar con breves comentarios como “Entiendo”.
- En caso de que la persona se muestre preocupada, intentar tranquilizarla de manera comprensiva.
- Identificar las necesidades pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz tranquilo, y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
- Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara, precisa y propositiva.
- Si el caso lo requiere, consultar con otras áreas para obtener la información necesaria, explicar por qué debe hacerlo y ofrecer un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedir permiso antes de retirarse, y al regresar, agradecer por la espera.
- Repetir lo esencial del mensaje en un lenguaje claro para verificar que se ha entendido.
- Cuando el ciudadano presente barreras de comprensión lectora, baja escolaridad, analfabetismo funcional o dificultades para interpretar requisitos, el servidor verificará el entendimiento solicitando que explique con sus propias palabras los pasos siguientes del proceso y realizará las aclaraciones necesarias antes de finalizar la atención.
- Si el caso requiere, que otras áreas proporcionen la información solicitada por la persona, deberá explicarle a la persona que otra área le dará la información y lo acompañará al área encargada y le comunicará al encargado la solicitud con la que acude la persona.

9.4.3. Finalización

- Retroalimentar a la ciudadana/o sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente y el tiempo que tomará el proceso.
- Preguntarle, como regla general: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”.
- Despedirse amablemente, dirigiéndose por el nombre, y anteponiendo “Señora” o “Señor”.

9.4.4. Seguimiento y Evaluación

- Al finalizar la atención, solicitar amablemente, el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción del Usuario y agradecer por la colaboración.
- Revisar, si es el caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Cuando el ciudadano presente limitaciones de lectura, escritura o comprensión, podrá realizarse acompañamiento verbal para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, garantizando neutralidad y respeto por la respuesta del ciudadano
- Antes de finalizar la atención, el servidor confirmará que el ciudadano comprendió requisitos, fechas, documentos pendientes y canales de seguimiento del trámite o convocatoria.

9.4.5. Respuesta Negativa

Al dar una respuesta negativa a un ciudadano o ciudadana con relación a una solicitud que presenta se debe evitar, en lo posible, que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

9.4.5.1. ¿Cómo hacerlo?

- Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que le puedan ocasionar al no poder satisfacer su solicitud.
- Diga: "lo que voy a hacer es..." y ofrezca unas medidas alternativas que, aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Diga luego: "lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

En procesos de convocatoria, asignación de recursos o selección de beneficiarios, el personal deberá abstenerse de emitir conceptos que puedan interpretarse como aprobación anticipada o garantía de asignación, limitándose a informar criterios, requisitos, cronogramas y resultados oficiales.

9.5. Protocolo correo institucional



Además de los lineamientos generales, tenga en cuenta:

El INFIHUILA ha dispuesto el correo institucional contacto@infihuila.gov.co y ventanillaunicainfihuila@infihuila.gov.co para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.

- La administración del correo electrónico está a cargo del Grupo de Trabajo Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional – Ventanilla Única, quien depende de la Gerencia.
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será de lunes a domingo las 24 horas del día.
- Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del correo institucional sean emitidas en los plazos establecidos en la Resolución 095 de 2025 expedida por el Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar el Instituto.

9.6. Protocolo Chat en línea



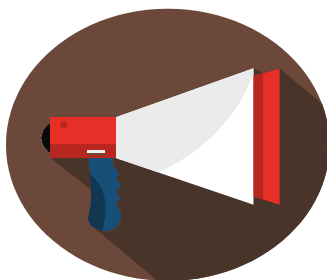
El horario establecido para la prestación del servicio es de lunes a jueves de 8:00 a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm. Viernes de 8:00 a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

- Para efectos de personalización del servicio y estadísticas, la ventana del chat debe contar con 4 campos de preguntas clave para iniciar la conversación: nombre, correo electrónico, tema y pregunta. Con esta información el funcionario inicia la prestación del servicio.
- Mediante el chat no se atiende información de carácter personal, ni se brinda información confidencial de usuarios y/o datos personales. Para ello se suministra la información de contacto que aplique a cada caso.
- Es de vital importancia tener en cuenta los siguientes parámetros para la debida prestación del servicio de atención al ciudadano mediante el chat:
 - Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
 - Utilizar un tono cálido y receptivo con los ciudadanos, evitando el “tuteo” y adjetivos como “mi amor”, “mi corazón”, entre otros.
 - No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de INFIHUILA, puesto que escribir de esa manera se considera un regaño, además que por estilo no es bien presentado.
 - Evitar el envío de varios mensajes cortos, es mucho mejor enviar un solo bloque de información en un solo mensaje.
 - Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico contacto@infihuila.gov.co ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

Al ingresar al chat, el funcionario deberá saludar a los ciudadanos por su nombre y darles la bienvenida así:

Muy buenos días/tardes Sr/Sra. (ciudadano), bienvenido/a al chat virtual del Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila. Mi nombre es (funcionario... nombre y apellido,) ¿En qué le puedo colaborar? *Seguido del saludo va la consulta, para ello mientras tenemos la información le sugerimos al ciudadano que nos espere en línea así: por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información. *La intervención del funcionario debe brindar soluciones a las inquietudes ciudadanas de forma clara y sencilla. De no ser competencia de INFIHUILA, debe darse la información de contacto de la entidad competente. *Para terminar el servicio podemos usar el siguiente mensaje: Sr/Sra (Ciudadano) ¿Puedo ayudarle en algo más? Si la información brindada es suficiente para el ciudadano, nos despedimos así: Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web: www.infihuila.gov.co

9.7. Protocolo Redes Sociales



De manera general: se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial: establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del Servicio: sugiera consultar otros canales como la página web (por ejemplo, las preguntas frecuentes) u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

En Twitter: para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.

En la finalización del servicio: si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comuníquese a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano o ciudadana e infórmele cuándo recibirá la respuesta.

A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

9.8. Protocolo Específico para Convocatorias y Fondos Especiales



Para la atención de ciudadanos relacionados con convocatorias y asignación de recursos o beneficios administrados por INFIHUILA, los servidores(as) y contratistas deberán observar las siguientes directrices:

- Brindar información clara, completa y comprensible sobre requisitos, condiciones, etapas, cronogramas y mecanismos de consulta de resultados.
- Utilizar lenguaje sencillo, evitando tecnicismos y verificando que el ciudadano comprenda la orientación suministrada.
- Abstenerse de emitir conceptos, opiniones o manifestaciones que puedan interpretarse como aprobación anticipada, garantía de selección o compromiso de entrega de recursos.
- Cuando el ciudadano presente dificultades de comprensión, lectura o diligenciamiento documental, orientar el proceso garantizando que las decisiones y manifestaciones correspondan exclusivamente al ciudadano.
- Explicar de manera objetiva las causales de cumplimiento o no cumplimiento de requisitos, cuando aplique, remitiéndose únicamente a los criterios oficiales establecidos en cada convocatoria.
- Registrar y escalar oportunamente las situaciones que evidencien barreras de acceso, dificultades de comprensión o necesidades especiales de atención.
- Al finalizar la orientación, confirmar con el ciudadano los pasos siguientes del proceso, canales de consulta y tiempos estimados de respuesta.

Parágrafo: La orientación brindada durante el proceso de atención no genera derechos adquiridos ni constituye aceptación, aprobación o asignación de recursos por parte del Instituto.

9.8.1. Manejo De Situaciones Difíciles

Ante situaciones de inconformidad:

- Mantener la calma.
- Escuchar atentamente.
- Evitar confrontaciones.
- Mostrar empatía.
- Explicar alternativas de solución.
- Escalar el caso cuando sea necesario.

10. ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

10.1. Discapacidad Visual



Existen dos tipos de discapacidad visual: la ceguera total y la baja visión. Cada una de ellas requiere herramientas y estrategias distintas a la hora de atender a los ciudadanos que presentan esta condición.

Al orientar a un ciudadano con discapacidad visual se debe tener en cuenta varios aspectos:

- Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.
- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Recuerde que usted es el referente, su guía, para desplazarse por el lugar. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las pautas de orientación y movilidad anteriormente descrita. "Buenos días o tardes, bienvenido al Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila. ¿En qué puedo servirle?"
- Se debe atender de manera preferencial, hablar en voz alta para que el ciudadano atienda al llamado.
- Es necesario que la información en el módulo sea accesible para el ciudadano con ceguera que se acople al ciudadano en particular.
- No olvide que la despedida es muy importante, el ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.

10.2. Discapacidad Auditiva



Lo primero que debe recordar al atender un ciudadano sordo es que existen dos tipos de sordera: el primero, las personas sordas profundas; las segundas, las hipoacúsicas, es decir con residuo auditivo. Esto, con el propósito de establecer el tipo de comunicación a usar durante la realización del trámite requerido por el ciudadano.

Por lo anterior, se puede deducir que la barrera que encuentra el ciudadano sordo y la que le impide muchas veces realizar su trámite a cabalidad es la COMUNICACIÓN, por lo que es necesario buscar herramientas o estrategias comunicativas alternas que le permitan comunicarse con el ciudadano con sordera de la mejor manera posible. Si el ciudadano con sordera que va a atender presenta restos auditivos (Hipoacusia), las estrategias y/o herramientas a utilizar podrían ser las siguientes:

- Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.
- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una

opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.

- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.

Si el ciudadano con discapacidad tiene sordera profunda, utilice las siguientes estrategias:

- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.
- Si no sabe lengua de señas utilice frases cortas y precisas para lograr un dialogo entre usted y el ciudadano con discapacidad.
- Evite ocultar la cara cuando está atendiendo al ciudadano sordo, trate de seguir la rutina de atención que realiza con los ciudadanos sin discapacidad, pero tenga en cuenta lo siguiente:

Salude al ciudadano sordo de una manera cordial, usando su voz y si es necesario la lengua de señas. "Buenos días o tardes, bienvenido al Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila. ¿En qué puedo servirle?"

Pregunte al ciudadano qué tramite necesita realizar y acompañelo al sitio de destino Al llegar al módulo, diríjase al ciudadano sordo y ofrezca su ayuda si es necesaria. Al momento de la despedida no olvide preguntar si necesita realizar otro trámite, y si se sintió a gusto con la atención prestada.

- Si el ciudadano sordo va acompañado de intérprete recuerde dirigirse al ciudadano con sordera, evite ignorarlo.

10.3. Discapacidad Física o Motora



Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas puedan dejar siempre al alcance de la mano.

- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de esta.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de

ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario, de lo contrario deberá desplazarse en el ascensor del edificio de INFIHUILA.

- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones espiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente

10.4. Atención A Personas De Talla Baja

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- De manera respetuosa adapte la situación y ubicación de su módulo o lugar de atención, para que la persona quede ubicada a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad biológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Verifique que, durante el proceso de atención, los elementos necesarios estén al alcance de la mano de la persona que accede al servicio.

10.5. Atención A Adultos Mayores Y Mujeres Embarazadas

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención referencial, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brindar la atención de acuerdo con el orden de llegada al punto de atención.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas para

referirse a la persona. Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas.

- Procure ponerse en el lugar de la persona para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

10.6. Atención A Niñas, Niños Y Adolescentes

Las niñas, niños y adolescentes deben contar con una atención preferencial sobre las demás ciudadanas/os, la cual requiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Brinde atención preferencial.
- Escuche a la persona de manera atenta y sin gestos de duda.
- Debe llamarles por su nombre sin usar términos cariñosos o diminutivos.
- Tenga especial orientación a garantizar los derechos de la niña, niño o adolescente.
- Otorgue respuestas y/u orientación en lenguaje claro y sencillo, acorde con la/el solicitante.
- Recuerde siempre reconocer a la niña, niño o el adolescente como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras.

10.7. Atención A Víctimas Del Conflicto Armado

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente a la persona sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que accede a usted.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona.
- Cualquier tipo de atención debe incluir elementos que eleven su dignidad y permitan mantener en equilibrio de su estado emocional.
- Durante el proceso, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe ser un lenguaje claro y sencillo sin tecnicismos.
- Garantice a la persona la confidencialidad de la información suministrada.
- Reconozca a la persona que tiene enfrente, como un sujeto de derechos y usted como el puente que facilita el acceso al mismo, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima, con seguridad esto es percibido por la persona, e interfiere en su credibilidad y la del Instituto.
- No permita nunca que su ideología política y religiosa, interfiera en su imaginario sobre las víctimas y sobre el proceso de atención que usted brinda, ellos y ellas esperan su imparcialidad.
- Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientadas a la dignificación de estas.
- Tenga presente siempre que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones, para no generar ninguna situación de roce o conflicto, que evoque la violencia experimentada.
- Sea consiente que todo lo que verbalice, genera expectativa e impacto en la persona, por eso documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.

10.8. Atención a Sectores LGBTQ+

Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones en la atención a sectores LGBTQ+ (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales, queer, etc).

- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma

y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, le dará la pauta para dirigirse a esta.
- Las muestras de afecto por parte de la ciudadanía con personas de igual o diferente género u orientación sexual en espacios públicos o entidades, son consideradas libre desarrollo de la personalidad. Las servidoras/es y contratistas no deben manifestar ningún gesto ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

10.9. Atención De Grupos Étnicos Y Culturales Del País

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom). Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Si la persona o el Instituto cuenta con intérprete, solicitar el apoyo de dicha persona.
- En caso de no ser posible el apoyo del intérprete, hacer entender al peticionario sobre su autorización para grabar la petición por cualquier medio tecnológico y proceder a la grabación.
- Indagar la dirección de respuesta con gestos.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada colombiana y colombiano proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

11. ATENCIÓN A LAS PQRSD

El Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila gestiona las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD), denuncias, solicitudes y felicitaciones instauradas por la ciudadanía, mediante su recepción por los diferentes canales de atención, con el fin de que se emita respuesta definitiva de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Lo anterior se realiza de acuerdo con la Resolución No. 095-2025, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y agradecimientos en el Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila – INFIHUILA y se dictan otras disposiciones”.

Modalidades del Derecho de petición:

- 1) Solicitud de información
- 2) Expedición de copias de documentos
- 3) Formulación de consultas - conceptos técnicos
- 4) Quejas

- 5) Reclamos
- 6) Sugerencias
- 7) Denuncias

Las PQRSD podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Instituto Financiero para el Desarrollo del Huila - INFIHUILA.

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)	Código: GTH-R-02-11
	RESOLUCIÓN	Fecha Aprobación: septiembre 2024
		Versión: 05
		Página 1 de 13

RESOLUCIÓN No. 095
(Mayo 14 de 2025)

"Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Instituto Financiero para El Desarrollo del Huila – INFIHUILA y se dictan otras disposiciones"

La Gerente del INSTITUTO FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DEL HUILA – INFIHUILA-, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Decreto 1372 de noviembre 23 de 2004, Acuerdo 002 de 2025 y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política consagra en el Artículo 2 que "son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial, y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo".

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la ley.

Que el Artículo 209 de la Constitución referida y el Artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que la Ley 190 de 1995, en su Artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que la Ley 1474 de 2011 establece en el Artículo 76, "Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios del Instituto, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público", el cual fue objeto de reglamentación por el Decreto 2641 de 2012.

Que los Artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por condición particular.

Que la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" y el Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", compilado en el Decreto 1081 de 2015, regulan

11.1. Términos Para Resolver Las Peticiones

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Resolución 095 de 2025 y son los siguientes:

Peticiones	Términos para resolver (días hábiles)	Art. 9°. Resolución No.095 de 2025
Información y copias o fotocopias de documentos	10	
Consulta en relación con materias a cargo del INFIHUILA	30	
Petición de documentos provenientes de otras entidades	10	
Acceso a consulta documental	10	
Quejas y denuncias	15	
Reclamos y sugerencias formuladas al INFIHUILA	15	

12. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

La Entidad realizará seguimiento permanente a:

- Tiempos de atención.
- Tiempos de respuesta.
- Indicadores de PQRSDF.
- Nivel de satisfacción de usuarios.
- Reclamaciones recurrentes.
- Oportunidades de mejora.

Los resultados servirán como insumo para la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora orientadas al fortalecimiento de la cultura de servicio institucional.

13. DISPOSICIONES FINALES

El presente Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano y al Consumidor Financiero será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas de INFIHUILA.

La Entidad promoverá su permanente socialización, actualización y evaluación, con el propósito de fortalecer la confianza ciudadana, la transparencia institucional y la excelencia en la prestación de los servicios.

Proyecto: Gestión Documental

Elaboró: María del Socorro González Vargas

Revisión y Ajustes: Esperanza Herrera González

