



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Con el objeto de garantizar los derechos constitucionales y legales y brindar un trato digno a toda la ciudadanía y grupos de valor que interactúen con Asocentro del Tolima, hemos dispuesto diferentes canales de acceso a la información para brindar y generar un trato digno a los ciudadanos, vigilar que dicho trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, prestando un servicio con calidad y oportunidad.

CONOZCA SUS DERECHOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otro medio de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, a través de los medios dispuestos para ello, incluso el virtual a través del correo electrónico contacto@asocentrodeltolima.gov.co y <https://asocentrodeltolima.gov.co/>
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal, obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
6. Exigir la confidencialidad de su información.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
9. Cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.
10. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, los cuales tendrán prioridad en su atención.
11. las personas con movilidad reducida, mujeres gestantes, adulto mayor, minorías étnicas e indígenas tendrán prioridad en su atención.



CONOZCA SUS DEBERES

1. Cumplir la constitución y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonio verídico y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
5. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados por la entidad para su servicio comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades.
8. Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos y denunciar cuando considere que sus derechos han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por los servidores públicos.

CANALES DE ATENCIÓN

Todo ciudadano o grupo de valor puede tener acceso a la información y orientación a través de los canales de atención dispuestos por Asocentro del Tolima. A continuación, daremos a conocer cuáles son los diferentes medios por los cuales podrán interponer (PQRDS).

- 1. Atención Presencial:** Asocentro del Tolima cuenta con una oficina ubicada en:

Dirección: Carrera 3 N 8-39 - Oficina U7 en Ibagué - Tolima

Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- 2. Atención Telefónica:** +57 300 600 2732

- 3. Atención Virtual:**

Portal Web: <https://asocentrodeltolima.gov.co/>

En la página principal se cuenta con un botón de servicios a la ciudadanía, donde se encuentra el formulario de peticiones, quejas y reclamos <https://asocentrodeltolima.gov.co/contacto-pqrs/>.

Por este canal, el ciudadano puede formular peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias. Se encuentra disponible las 24 horas del día.



4. Correo Electrónico: contacto@asocentrodeltolima.gov.co

Por este canal se puede realizar toda clase de solicitud de acuerdo a la necesidad de los Ciudadanos y grupos de valor.

5. Redes Sociales: Por estos canales los ciudadanos y grupos de valor pueden obtener todo tipo de información de la entidad, la cual se publica proactivamente las 24 horas del día.

Twitter: <https://twitter.com/Asocentro>

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

Asocentro del Tolima orienta su gestión en fortalecer la relación entre los ciudadanos y grupos de valor. Estamos comprometidos en recepcionar, radicar y resolver cada una de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley.

Reconocemos que como entidad pública debemos garantizar la satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor. Por tal razón, en el día a día enfocamos nuestras labores en garantizar los derechos de todas las personas a través del cumplimiento de nuestra misión.