

CARTA DE TRATO DIGNO



DERECHOS:



Usted en PROMO VALLE **tiene derecho a:**

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procesos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones, quejas y reclamos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz en sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Confidencialidad de la información y de los datos personales.

DEBERES:



Es fundamental que **conozca también sus deberes:**

- Obrar con buena fe. Abstenerse de utilizar maniobras que busquen obstaculizar las actuaciones y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones alejadas de la realidad, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados por la entidad para su servicio, comodidad y bienestar.
- Tener un trato respetuoso con los colaboradores de la compañía y demás usuarios.

CANALES DE ATENCIÓN presenciales y no presenciales



- **Dirección:** Calle 10 # 74 A – 31, Local: 6 - Edificio Sorrento.
- **Horario de atención:** Lunes a viernes: 7:30 a.m a 12:30 m – 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
- **Correo electrónico:** pqr@promovalle.com
- **Teléfono:** 487 70 70, **Ext.:** 123

