

# CARTA DE TRATO DIGNO



Centro de Conciliación y  
Consultorio Jurídico  
Alfonso Palacio Rudas

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA



Universidad  
del Tolima



ACREDITADA  
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!

## CARTA DE TRATO DIGNO

*Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico “Alfonso Palacio Rudas”  
Universidad del Tolima*

Respetados usuarios(as):



La Universidad del Tolima, a través del Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico “Alfonso Palacio Rudas”, pone a disposición de la ciudadanía su Carta de Trato Digno, en la cual se detallan los derechos y deberes de los usuarios, así como los compromisos y deberes institucionales del Centro hacia la comunidad.

### **¿Qué es la carta de trato digno?**

Es el documento que busca fortalecer la relación entre el Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico de la UT y la ciudadanía, comprometiendo a sus funcionarios y estudiantes practicantes a ofrecer una atención basada en el respeto, la consideración y la calidad humana para todos los usuarios, especialmente aquellos en condición de vulnerabilidad de las comunas y estratos atendidos por el Centro

## PRESENTACIÓN

En el Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico “Alfonso Palacio Rudas” reafirmamos nuestro compromiso con una atención digna, incluyendo y comprensiva hacia todas las personas y grupos que buscan apoyo en nuestra institución. Reconocemos la diversidad de quienes acuden a nuestros servicios, en especial personas y comunidades históricamente marginadas, y trabajamos bajo un enfoque de derechos humanos, equidad y justicia social.

Somos un espacio académico y social enfocado en brindar asesoría y acompañamiento jurídico gratuito a personas de escasos recursos económicos, principalmente de las comunas 11, 12 y 13 de nuestra ciudad, y que pertenezcan a los estratos 0, 1, 2 y 3. Nuestra misión es apoyar en todos los procesos jurídicos a nuestro alcance, con el respaldo de profesionales y especialistas en Derecho Público, Penal, Privado, Laboral, Seguridad Social y Conciliación.

## Derechos del usuario(a) del Centro de Conciliación y Consultorio jurídico “Alfonso Palacio Rudas de la UT”:



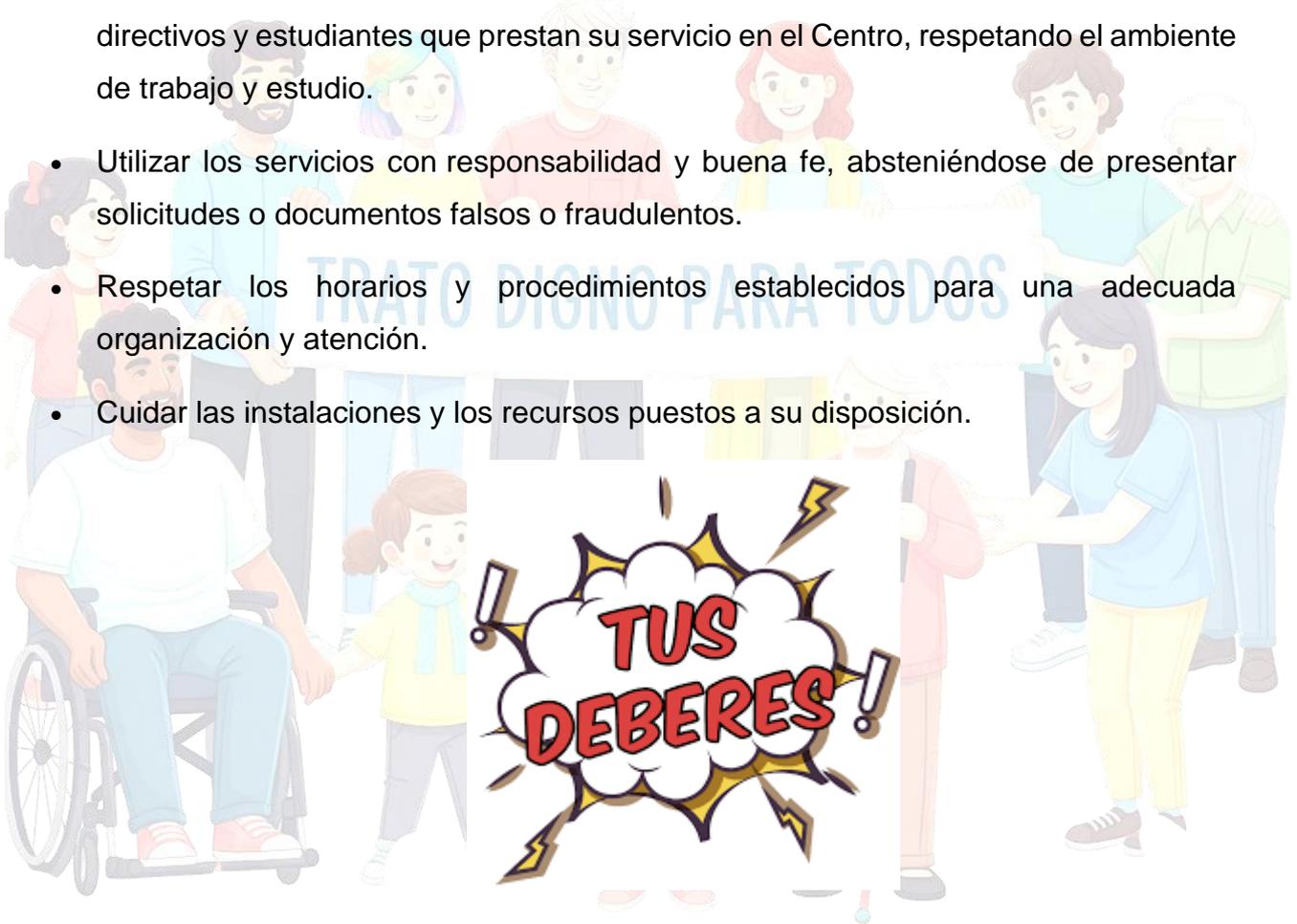
- ✚ **Trato digno y respetuoso:** Ser atendido(a) sin discriminación por género, orientación sexual, identidad de género, etnia, edad, capacidad o cualquier otra condición y a recibir un trato respetuoso, digno, imparcial y sin discriminación.
- ✚ Así mismo, tendrás derecho a ser atendido con diligencia, transparencia y profesionalismo por parte de nuestro equipo de estudiantes de últimos semestres del programa de derecho, asesores, monitores, personal administrativo y directora.
- ✚ **Acceso preferente y adaptado:** Atención especial para personas en situación de discapacidad, niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, víctimas de violencia de género y miembros de comunidades LGTBIQ+, según su contexto y necesidades particulares.
- ✚ **Acceso a información:** Obtener información clara, oportuna y veraz acerca de los servicios y procedimientos jurídicos que ofrecemos.
- ✚ **Confidencialidad absoluta:** Garantía de reserva sobre toda la información personal y particular expuesta en sus consultas o trámites.
- ✚ **Participación activa e informada:** Recibir información clara sobre sus procesos, opciones y deberes; expresar opiniones o inquietudes libremente sin temor a represalias.

- ✚ **Asesoría jurídica sin costo:** Acceso a defensa jurídica de calidad y sin barreras económicas, siempre que se cumplan los requisitos establecidos. Recibirá asesoría y acompañamiento jurídico gratuito, siempre que se compruebe la condición socioeconómica acorde a los criterios del Centro.
- ✚ **Acceso a los servicios:** Podrás acceder a los servicios de nuestro centro de conciliación y consultorio jurídico durante el horario establecido, de lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 pm, en la sede ubicada en calle 20 No. 23ª-144 Sur, Barrio Miramar, Universidad del Tolima.
- ✚ Acceso a información y PQRS, formular peticiones, consultas, quejas o reclamos, o felicitaciones verbalmente o por escrito a través de nuestros canales de atención (correo: [consultoriojuridico@ut.edu.co](mailto:consultoriojuridico@ut.edu.co) , teléfonos: 2771212 ext. 9798-9799).



**Para el Centro de Conciliación y Consultorio jurídico “Alfonso Palacio Rudas de la UT” es fundamental que el usuario(a) conozca sus deberes:**

- Cumplir con la normativa vigente constitucional y legal, y proporcionar información veraz y completa para facilitar la correcta asesoría.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de realizar maniobras dilatorias, o fraudulentas y de aportar documentos, o declaraciones fraudulentas.
- Tratar con respeto a todos los funcionarios, asesores, personal administrativo, directivos y estudiantes que prestan su servicio en el Centro, respetando el ambiente de trabajo y estudio.
- Utilizar los servicios con responsabilidad y buena fe, absteniéndose de presentar solicitudes o documentos falsos o fraudulentos.
- Respetar los horarios y procedimientos establecidos para una adecuada organización y atención.
- Cuidar las instalaciones y los recursos puestos a su disposición.



**Compromiso del Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico “Alfonso Palacio Rudas”:**

- Garantizar un trato honesto, transparente y humano, basado en valores éticos y profesionales.

- Ofrecer asesoría continua, interdisciplinaria y especializada en las áreas de Derecho Público, Penal, Privado, Laboral, Seguridad Social y en mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Cumplir con principios de imparcialidad, neutralidad, diligencia, idoneidad y discreción en todas nuestras actuaciones.
- Fomentar la consolidación de la confianza en la calidad de nuestros servicios y en la justicia que se adelanta en las diferentes autoridades administrativas, jurídicas y particulares.
- Mantener la gratuidad del servicio para los usuarios que cumplan con los requisitos de recurso limitado, contribuyendo así al acceso equitativo a la justicia.
- Propiciar espacios y mecanismos para que los usuarios puedan expresar sugerencias, quejas o reclamos que contribuyan a la mejora continua de la institución.



## Consultorio Jurídico Púrpura:

Nuestro consultorio jurídico asume un compromiso con la atención integral y sensible a las problemáticas relacionadas con las violencias basadas en género (VBG) y las vulneraciones de derechos de las comunidades LGTBIQ+.

Este consultorio impulsa un abordaje diferencial, basado en el respeto pleno a la diversidad sexual y de género, con énfasis en garantizar la protección, el acceso efectivo a la justicia y el empoderamiento de las personas que, por sus circunstancias de vida o identidad, históricamente han sido víctimas de discriminación, exclusión y violencia.



### Contarás con un espacio seguro y confidencial para atender casos de:

- Discriminación o vulneración de derechos de la comunidad LGTBIQ+.
- Desprotección institucional, agresiones o exclusión social debido a identidad, orientación, expresión de género, o cualquier otra condición personal.
- Atención integral y protección jurídica a víctimas de violencia de género, incluyendo violencia física, psicológica, sexual, económica, patrimonial y simbólica.
- Asesoría y acompañamiento en procesos legales que involucran discriminación, violencia o vulneración de derechos por razones de orientación sexual, identidad y expresión de género.
- Promoción de mecanismos alternativos de solución de conflictos con enfoque de género y respeto a los derechos humanos.
- Intervención interdisciplinaria que articula apoyo jurídico con estrategias de acompañamiento psicosocial, si es requerido.
- Fortalecimiento de la autonomía y el empoderamiento de las personas atendidas, a través de información clara, sensibilización sobre sus derechos y opciones legales, fomentando la toma de decisiones informadas y conscientes.

## Nuestros canales de atención:

- Nuestro equipo está siempre dispuesto a escuchar y apoyar a nuestros usuarios, entendiendo las dificultades y necesidades de la comunidad a la que servimos.
- Para cualquier inquietud o para agendar una cita, puede contactarnos por:



Teléfono: (8) 2771212 ext. 9798 - 9799



Correo electrónico: (24/7) [consultoriojuridico@ut.edu.co](mailto:consultoriojuridico@ut.edu.co)



Presencial: Calle 20 No. 23ª-144 Sur, Barrio Miramar, Sede Universidad del Tolima

- Página web institucional: (24/7): <http://consultoriojuridico.ut.edu.co/>



Código QR.

TRATO DIGNO PARA TODOS

SCAN ME



**El Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico “Alfonso Palacio Rudas”  
agradece la confianza depositada en nuestro servicio y reafirma su compromiso  
con un trato digno, justo y eficaz a todos sus usuarios.**

**El acceso a la justicia es también un acto de humanidad.**

***¡Gracias por confiar en nosotros!***

