

## **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**

### **UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

Respetados Ciudadano(a)s:

Reciban un cordial saludo desde la Dirección General de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - UNGRD.

La UNGRD tiene como misión dirigir, orientar y coordinar la gestión del riesgo de desastres en Colombia, fortaleciendo las competencias de las entidades públicas, privadas, comunitarias y de la sociedad en general con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible a través del conocimiento del riesgo, su reducción y el manejo de los desastres asociados con fenómenos de origen natural, socio – natural, tecnológico y humano no intencional.

Para nosotros la transparencia, vocación de servicio y el trato digno e igualitario a los usuarios son valores institucionales importantes.

Por lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se expide la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA con el propósito de fortalecer la interacción entre la administración pública y la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente e igualitario.

#### **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo expresa reserva legal.
- Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- Obtener respuesta oportuna a sus requerimientos en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD el cumplimiento de sus responsabilidades.

- Recibir atención especial y/o preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Así mismo, en consideración con lo establecido en el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, es importante mencionar los deberes de los usuarios.

### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de la buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y agilidad en la respuesta de los mismos.
- Observar un trato respetuoso para con los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD.

### **DEBERES DE LA UNGRD**

1. Ofrecer un trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieren ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar los requerimientos que lleguen por cualquiera de los canales establecidos para atención de los usuarios.
7. Atender quejas, reclamos y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución y la ley.

**CANALES ESTABLECIDOS PARA ATENCIÓN DE USUARIOS**

ATENCIÓN	CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<b>PRESENCIAL</b>	Oficina de Atención al Ciudadano	Av. Calle 26 N° 92 – 32 Piso 1 Edificio Gold 4 – Bogotá D.C.	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@gestiondelriesgo.gov.co">contactenos@gestiondelriesgo.gov.co</a>	24 Horas
<b>VIRTUAL</b>	Sistema PQRS	<a href="http://www.gestiondelriesgo.gov.co">www.gestiondelriesgo.gov.co</a>	24 Horas
	Chat Institucional	<a href="http://www.gestiondelriesgo.gov.co">www.gestiondelriesgo.gov.co</a>  Click: <a href="#">Chatea Ahora</a>	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
	Línea Gratuita de Atención al Usuario	018000113200	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m.

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres cuenta con profesionales idóneos dispuestos a ofrecerle la orientación, atención y asistencia que requiera, de conformidad con los servicios que presta la entidad.

Nos interesa conocer su opinión respecto a la prestación del servicio con el propósito de identificar oportunidades de mejora. En ese sentido puede dejarnos sus comentarios a través del correo electrónico [contactenos@gestiondelriesgo.gov.co](mailto:contactenos@gestiondelriesgo.gov.co).

Cordialmente,



**LUIS FERNANDO VELASCO CHÁVES**

Director General (E)

**UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES**

Bogotá D.C., 2023

Elaboró: Adriana Rodríguez Cortés – Profesional Especializado - 

Revisó: Diana Mireya Parra Cardona – Secretaria General 