

## **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES (UNGRD)**

Respetadas Ciudadanas y Ciudadanos

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

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía, y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres -UNGRD-, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, garantizando un servicio con calidad y oportunidad; Así, 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**.

- En la UNGRD usted tiene derecho a:
  1. Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad, y con la consideración debida a la dignidad humana.
  2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos o sobre los temas de competencia de la UNGRD. Esta información debe ser respetuosa, sencilla y clara acerca de los servicios ofrecidos por la entidad.
  3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades –verbal o por escrito– o por cualquier otro medio idóneo, y sin necesidad de apoderado.
  4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, salvo expresa reserva legal, y obtener copias de los respectivos documentos a su costa.
  5. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual se tenga interés, y que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. El ciudadano tiene derecho a participar activamente a través de los canales de interacción de la entidad.
  6. Obtener respuestas oportunas y eficaces a sus requerimientos en los plazos establecidos para tal efecto.

7. Recibir atención especial y 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 de Colombia.
  8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD, y exigir transparencia en los procedimientos.
  9. Obtener garantía del debido proceso en toda clase de actuación que adelante la entidad, obtener garantía de confidencialidad sobre la información y sus datos personales, y cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
- Términos establecidos para la contestación de peticiones

Tipo de Petición	Plazo máximo para responder (días hábiles)
<b>Peticiones sin competencia</b> (si lo que solicita no es competencia o función de la entidad, en este plazo se le informará el traslado de la petición a la entidad que corresponda)	5 días hábiles.
<b>Petición de información o copias</b> (si solicita información pública, documentos o copias de documentos.)	10 días hábiles.
<b>Respuesta general</b> (interés general, quejas, reclamos, sugerencias)	15 días hábiles siguientes a su recepción.
<b>Petición de consulta</b> (conceptos jurídicos o técnicos) relacionados con tareas o acciones a cargo de la entidad)	30 días hábiles.

- Para la UNGRD es importante que la ciudadanía conozca sus deberes contribuyendo así a la agilidad de los trámites:
1. Acatar la Constitución y las leyes.
  2. Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y contratistas de la UNGRD conforme a los principios éticos.
  3. Obrar conforme al principio de la buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
  4. Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos para acceder a los servicios y trámites de la entidad.
  5. Entregar oportunamente información para facilitar su trámite o solicitud.
  6. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes se

conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en la respuesta.

7. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen.
8. Cuidar las instalaciones y elementos destinados a su servicio, comodidad y bienestar.
9. Cualquier otro deber que le reconozcan la Constitución y las leyes.

- **Canales establecidos para atención de usuarios**

Para fortalecer la relación con la ciudadanía, la UNGRD cuenta con un equipo humano integral dispuesto a brindarle un servicio de calidad, oportuno y de atención prioritaria.

<b>Atención</b>	<b>Canal</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Horario de atención</b>
<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.
<b>Virtual</b>	Correo electrónico	contactenos@gestiondelriesgo.gov.co	24 Horas
	Sistema PQRS	www.gestiondelriesgo.gov.co	24 Horas
	Chatbot UnIA	www.gestiondelriesgo.gov.co	24 Horas
<b>Telefónica</b>	Línea Gratuita de Servicio al Usuario	018000113200	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

## **GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

Elaboró: Carol Kelly Castillo Borja / Contratista GRC

Revisó: Adriana Rodríguez Cortés / Coordinadora GRC  
 Andrés Felipe Casadiego Monachello / Contratista GRC