

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.

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, actitud de servicio, la mejora continua y el trato digno e igualitario para los usuarios, son valores importantes.

Por lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del 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 de la administración con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

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

7. Exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la UNGRD el cumplimiento de sus responsabilidades.
8. 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.
9. 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.
10. 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 USUARIOS

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. 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.
4. 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

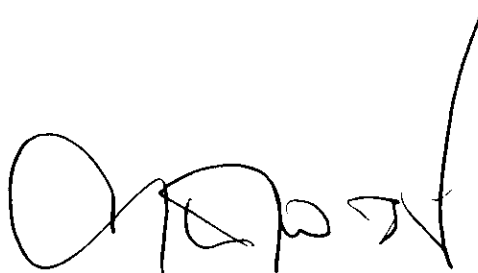
ATENCIÓN	CANAL	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	Oficina de Atención al Ciudadano	Av. Calle 26 N° 92 – 32 Piso 2 Edificio Gold 4	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
VIRTUAL	Correo electrónico	contactenos@gestiondelriesgo.gov.co	24 Horas
	Sistema PQRSD	www.gestiondelriesgo.gov.co Link <u>Atención al Ciudadano</u>	24 Horas
	Chat Institucional	www.gestiondelriesgo.gov.co Click: <u>Chatea Ahora</u>	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.
TELEFÓNICA	Línea Gratuita Nacional	018000113200	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 6:00 p.m. Buzón: Sábados: 8:00 a.m. – 12:00 m.

TELEFONICA	PBX	5529696 Ext. 849	Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 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 buzondesugerencias@gestiondelriesgo.gov.co.

Cordialmente,



CARLOS IVÁN MÁRQUEZ PÉREZ

Director General

UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Bogotá D.C., Febrero 2016

Elaboró: Adriana Rodríguez Cortés – Profesional Especializado / SP Gestión de Servicio al Ciudadano
Revisó: Fanny Torres Estupiñán – Coordinadora / Grupo de Apoyo Administrativo