

Bogotá D.C Mayo de 2014

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres-UNGRD, tiene como misión dirigir, orientar y coordinar la Gestión del Riesgo de Desastres en Colombia, fortaleciendo las capacidades de las entidades públicas, privadas, comunitarias y de la sociedad en general, con el propósito explícito 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.

La ciudadanía es el eje fundamental en el desarrollo de la misión de la UNGRD; es por ello que existe un compromiso constante por brindar un servicio confiable, amable, oportuno, efectivo, e igualitario a la misma. Reafirmando dicho compromiso, la entidad informa los derechos y deberes que tiene la ciudadanía estipulados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (**Ley 1437 de 2011**).

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

- A formular alegaciones y 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 estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos.

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear 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 evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de la UNGRD.

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 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.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 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° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.
- 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.
- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender Quejas y Reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Canales de Atención

Buscando ofrecer un servicio acorde a las expectativas y necesidades de los ciudadanos y /o usuarios la UNGRD, dispone de una serie de canales para la atención de los mismos, los cuales cuenta con personal calificado, dispuesto a atender las necesidades de la comunidad.

Atención presencial Radicación de Correspondencia

Estos servicios se prestan en la oficina principal de la UNGRD ubicada en la calle 26 No 92- 32 Edificio Gold 4 Piso 2.

Horario de atención: lunes a viernes en jornada continua de 8:00am a 5:00pm

Atención Telefónica.

PBX (57) (1) 552 9696

Horario de atención: lunes a viernes en jornada continua de 8:00am a 5:00pm

Atención a través de canales Electrónicos

Los ciudadanos y/o usuarios pueden allegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias a través de la página web de la UNGRD portal.gestiondelriesgo.gov.co, accediendo al link Quejas y Reclamos portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Formulario%20PQRSD.aspx o mediante el correo institucional contactenos@gestiondelriesgo.gov.co.

Redes Sociales

Las redes sociales son herramientas que permiten la divulgación de la información de interés general para los ciudadanos y/o usuarios, además de ser un instrumento que promueve la participación ciudadana.

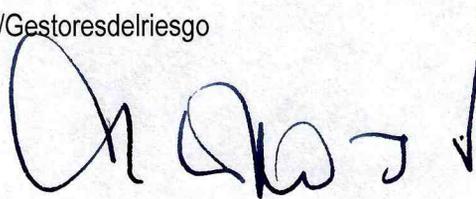
Síguenos en

Twitter: www.twitter.com/UNGRD,

Facebook: www.facebook.com/GestionUNGRD

Flickr: www.flickr.com/photos/ungrd-sngrd/

YouTube: www.youtube.com/user/Gestoresdelriesgo



CARLOS IVÁN MÁRQUEZ PÉREZ

Director General Unidad Nacional Para la Gestión del Riesgos de Desastres-UNGRD

Elaboró: Hernán Cortés
Revisó y Aprobó: Jorge Bunch
Revisó y Aprobó: Ángela Gómez