

## MEMORANDO

**PARA:** TODO EL PERSONAL DE LA UNGRD

**DE:** ÁREA ADMINISTRATIVA

**ASUNTO:** Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias ante la UNGRD recibidos a través del correo y aplicativo Contáctenos

**FECHA:** Julio 19 de 2013

Con el fin de brindar un servicio oportuno, claro cálido y eficiente a la ciudadanía y/o usuarios de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, se han dispuesto canales electrónicos para que la comunidad realice las solicitudes que considere pertinentes o necesarias ante la entidad.

Para el manejo de las solicitudes allegadas por estos medios, se ha establecido unos lineamientos generales para su atención por parte de las diferentes dependencias según su competencia, los cuales se describen a continuación:

Las solicitudes realizadas por la ciudadanía a través del aplicativo y el correo electrónico Contáctenos serán redireccionadas a las diferentes dependencias de acuerdo con el contenido y competencia de las mismas; las solicitudes en las que se evidencie que el contenido de fondo hace referencia a una Queja, Reclamo, Solicitud de Información o Derecho de Petición, serán radicados como correspondencia externa atendiendo los siguientes plazos de respuesta establecidos en el Artículo 14 de la ley 1437 de 2011

***“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.***

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

En caso de que la solicitud no cumpla con los requisitos mínimos (asunto, nombre, número de cedula o dirección, según el caso), el administrador del correo Contáctenos solicitará al peticionario la ampliación de la información, si la solicitud realizada por la comunidad no amerita ser radicada ya que su contenido hace referencia a una consulta o sugerencia, la misma se redireccionará al correo electrónico institucional que el coordinador, jefe o subdirector de la dependencia disponga para que esta sea atendida.

Todas las respuestas que se den a este tipo de requerimientos, ya sea mediante correo electrónico o documento físico deberán enviarse con copia escaneada al correo [pqrzd@gestiondelriesgo.gov.co](mailto:pqrzd@gestiondelriesgo.gov.co), con el fin de dejar evidencia de la respuesta dada.

La solicitud de respuesta a estos requerimientos se realiza acogiendo el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia en concordancia con el Título Segundo de la Ley 1437 de 2011, y los Artículos 11, 12 y 14 del decreto 019 de 2012.

Para lograr mayor eficiencia en el redireccionamiento de las solicitudes y correspondencia en general que llega a la entidad, solicito remitir a más tardar el **miércoles 24 de julio de 2013**, el correo electrónico por dependencia al cual serán reenviadas las solicitudes PQRSD junto con el listado de las temáticas abordadas por cada área.

Muchas gracias por su colaboración,



**LUZ ANGELA GOMEZ**  
Profesional Especializada  
Área Administrativa