



# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

*La Unidad Nacional de Protección, en aras de garantizar los derechos y deberes constitucionales y en concordancia con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a vigilar que el trato sea respetuoso, considerado, diligente, equitativo, sin distinción alguna; y a garantizar a los ciudadanos la atención por los canales:*



## Canal Presencial

En Bogotá: Sede Puente Aranda  
Carrera 63 No. 14 - 97 Primer Piso  
Horario de atención al público  
Lunes a viernes 08:00 a.m – 05:00 p.m  
En las Regionales  
Consulte la información de la Oficina correspondiente a su región en el link:  
<https://www.unp.gov.co/atencion-al-ciudadano/gurp%E2%80%8B/>



## Canal Telefónico

Usted podrá comunicarse en días hábiles a la Línea Gratuita 018000118228, en el horario de 08:00 a.m a 05:00 p.m o directamente con los Asesores del Grupo de Atención al Ciudadano al (1) 4269800, opción 1.



## Canal Virtual

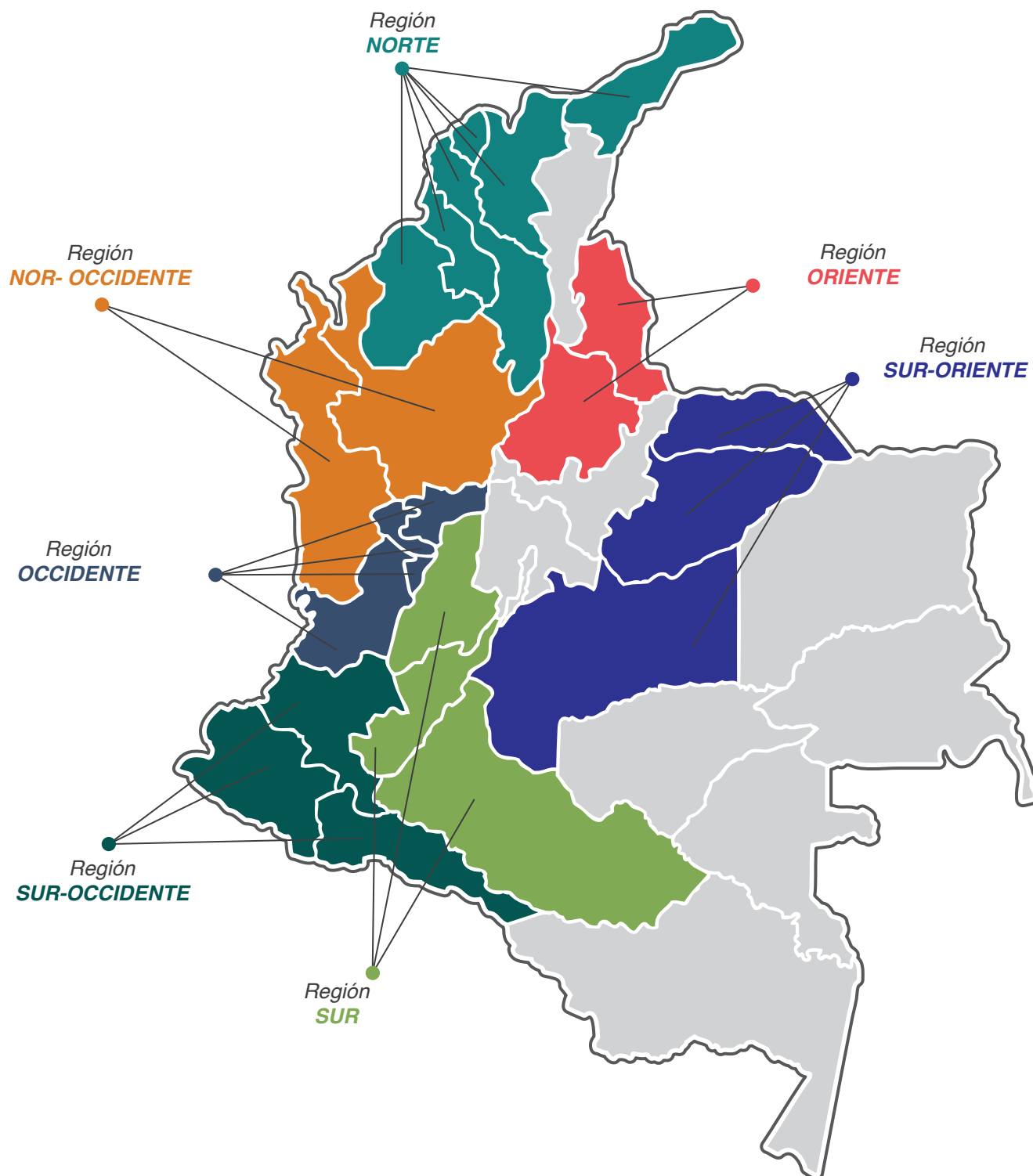
Si desea elevar una PQRSD ante la UNP, podrá hacerlo a los siguientes correos electrónicos: [correspondencia@unp.gov.co](mailto:correspondencia@unp.gov.co) o [atencionalusuario@unp.gov.co](mailto:atencionalusuario@unp.gov.co) también, en el siguiente link: <https://www.unp.gov.co/atencion-al-ciudadano/>, donde podrá encontrar el formulario de PQRSD-web.  
O si lo prefiere a través de nuestro chat, ingresando a la página web [www.unp.gov.co](http://www.unp.gov.co) de lunes a viernes en el horario de 8:00 A.M a 5:00 P.M



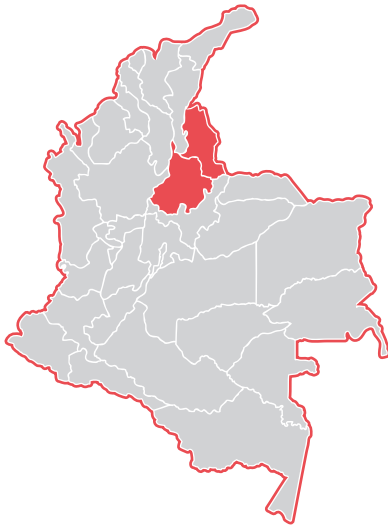
## Canal Correspondencia

Buzones de PQRSD  
Ubicados en las siguientes Oficinas y Grupos Regionales de Protección – GURP: \*Bogotá \*Medellín \* Barranquilla \* Cali \*Popayán  
Oficina de Radicación y Correspondencia UNP  
Carrera 63 No. 14 -97 Barrio Puente Aranda Bogotá  
Lunes a viernes 08:00 a.m – 04:30 p.m

Ciudadano, recuerde que la **Unidad Nacional de Protección** hace presencia a nivel nacional a través de sus oficinas y Grupos Regionales de Protección - **GURP**



**Región  
ORIENTE**



**BUCARAMANGA:** Calle 106 # 23A - 90, Barrio Provenza. Teléfono: (7) 6915170. Celular: 3222176980 - 3102326550.

**CÚCUTA:** Calle 10 N° 3-48 oficina 301 piso 3 Edificio Santander. Celular: 3132829159

**BARRANCABERMEJA - MAGDALENA MEDIO:** Oficina Asesora de Paz y Convivencia, Av Circunvalar calle 67 No. 11 - 03 Antiguas Piscinas Olimpicas Inderba. Celular: 3102372441

**Región  
NOR-OCCIDENTE**



**MEDELLÍN:** Calle 19 # 80ª-40 Barrio Belén La Nubia, Oficinas Migración Medellín. Teléfono: (4) 3668402 Celular: 3143332870

**APARTADO:** Carrera 105b No.98A -13 piso 1 Barrio Ortiz. Celular: 3212774235

**QUIBDÓ:** Carrera 6 No 30-07 Barrio Cesar Ponto Quibdó. Celular 3148256561

**Región  
OCCIDENTE**



**CALI:** Avenida 3ra Norte no. 50n- 20 Barrio: La Flora Teléfono: (2) 3799873 Celular: 3212773147 - 3213600183

**PEREIRA:** Avenida 30 de Agosto # 26-37. Piso 3 Migración Colombia. Teléfono: (6) 3339898 Ext: 4238 , Celular: 3102040298

**BUENAVENTURA:** Calle 8 No. 3-86, Barrio Las Mercedes Teléfono: (2) 2414387 Celular: 3212772166

**ARMENIA:** Carrera 13 No.18-31 oficina 401 Edificio Sociedad de Ingenieros del Quindio. Celular: 3112589052

**MANIZALES:** Carrera 21 No. 22-23, Gobernación de Caldas, Secretaria de Gobierno, Unidad de Seguridad y Convivencia Ciudadana Celular: 3173668291

**Región  
SUR-OCCIDENTE**



**POPAYÁN:** Cra. 5 No. 3 - 28, Barrio Centro  
Teléfono: (2) 8382856 Celular: 3214924927

**PASTO:** Calle 17 No. 29-70, Piso 3 Edificio Migración  
Colombia, Celular: 3212774445.

**MOCOA:** Calle 8 No. 7 - 40, Palacio Departamental,  
Celular: 3102828690 - 3102837231

**TUMACO:** Calle 11 No.9 - 2, Alcaldía Municipal, Celular:  
3215097940 - 3128881834

**Región  
SUR**



**IBAGUÉ:** Calle 58 # 6a - 29 Barrio Limonar.  
Celular: 3213601998

**NEIVA:** Calle 8 No. 7a - 40 Centro, Migración  
Colombia Teléfono: (8) 8641116 Celular:  
3212771883

**FLORENCIA:** Calle 18 carrera 10 Edificio para las  
Víctimas, segundo piso, Celular: 3214894110

**Región  
SUR-ORIENTE**



**VILLAVICENCIO:** Calle 37 No. 42 - 12 Barrio Barzal  
Alto. Celular: 3106974225

**YOPAL:** Celular: 3102580415

**ARAUCA:** Carrera 24 Calle 18 y 19, Barrio La  
Esperanza, Alcaldía Municipal Primer Piso, EMSERPA.  
Celular: 3212775928

**Región  
NORTE**



**BARRANQUILLA:** Cra 42 # 54 - 77 Barrio el  
Recreo, Migración Colombia. Celular: 3133772524  
- 3212775012

**CARTAGENA:** Carrera 20B No. 29-18, (Barrio Pie  
de la Popa), Cartagena, Migración Colombia.  
Celular: 3212776619

**MONTERÍA:** Calle 62 A # 7 - 101 Barrio La  
Castellana Celular: 3208075061.

**VALLEDUPAR:** Celular: 3213602052

*Cabe resaltar que, en sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a:*

- 1** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, escrita o por otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 2** Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 3** Presentar actuaciones por medio tecnológico o electrónico disponible en la UNP.
- 4** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 5** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
- 6** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 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, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en virtud de lo contemplado en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 8** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9** 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 o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 10** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

---

*Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:*

- 1** Acatar la Constitución y las leyes.
- 2** 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.
- 3** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4** Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

---

*PAR.- El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la Ley.*

**RECUERDE:** Todos los Trámites ante la **UNP** son **Gratuitos**.

---

**CARTA**   
**DE TRATO**  
**DIGNO AL CIUDADANO**  
**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

---