



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 incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente, imparcial y de calidad, como así mismo 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-y-servicios-a-la-ciudadania/gurp%e2%80%8b/>



Canal Telefónico

Usted podrá comunicarse en días hábiles a la **Línea Gratuita 018000118228 opción 1** o al **conmutador 4269800 opción 1**, en el horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.



Canal Virtual

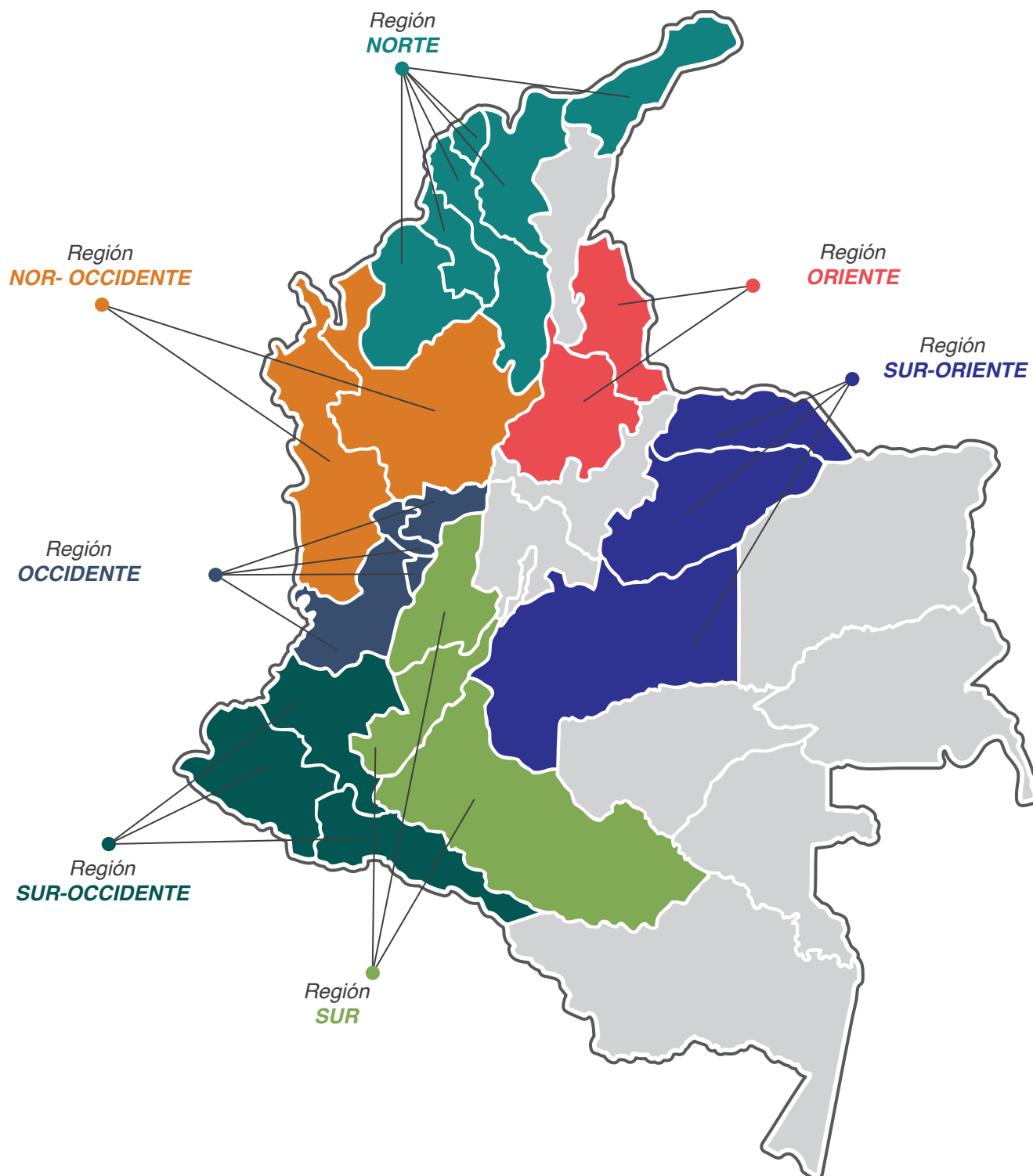
Si desea elevar una PQRSD ante la UNP, podrá hacerlo a los siguientes correos electrónicos: **correspondencia@unp.gov.co** o **atencionalusuario@unp.gov.co** también, en el siguiente link: <https://pqrs.unp.gov.co/Solicitud/Create>, donde podrá encontrar el formulario de PQRSD-web.
O si lo prefiere a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



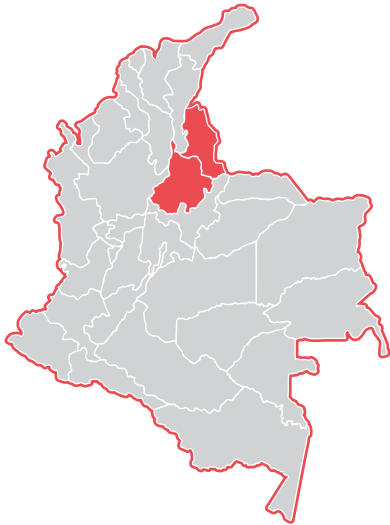
Canal Correspondencia

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: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 # 80^a-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 3234802911

**Región
OCCIDENTE**



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

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

BUENAVENTURA: Calle 2 No. 3 -01 Edificio de Rentas de la Gobernación del Valle (Frente al Centro Administrativo Distrital) 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 Casa de la
Justicia, segundo piso. Celular: 3214894110

**Región
SUR-ORIENTE**



VILLAVICENCIO: Carrera 31 No 41A 60. Celular:
3106974225

YOPAL: Carrera 19 No. 7-39 Centro.
Celular:3102580415

ARAUCA: Carrera 24 Calle 18 y 19, Barrio La
Esperanza, Alcaldía Municipal Primer Piso, EMSERPA.
Celular: 3118480807

**Región
NORTE**



BARRANQUILLA: Cra 42 # 54 - 77 Barrio el
Recreo, Migración Colombia. Celular: 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, preferente y diferencial si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, población LGBTI, grupos étnicos, personas de especial protección constitucional y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en virtud de lo preceptuado en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia y las demás normas relacionadas con la protección de personas con características diferenciales y de vulneración.
- 8** Recibir una atención integral incorporando los enfoques diferenciales, de género y étnico, sin que interfieran prejuicios o imaginarios personales por parte del servidor o funcionario público.
- 9** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 10** 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.
- 11** 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**.