



# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

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 44 # 20 – 21 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](http://www.unp.gov.co) de lunes a viernes en el horario de 8:00 A.M a 5:00 P.M  
De igual manera, ya está disponible nuestra APP para Android en su primera versión.

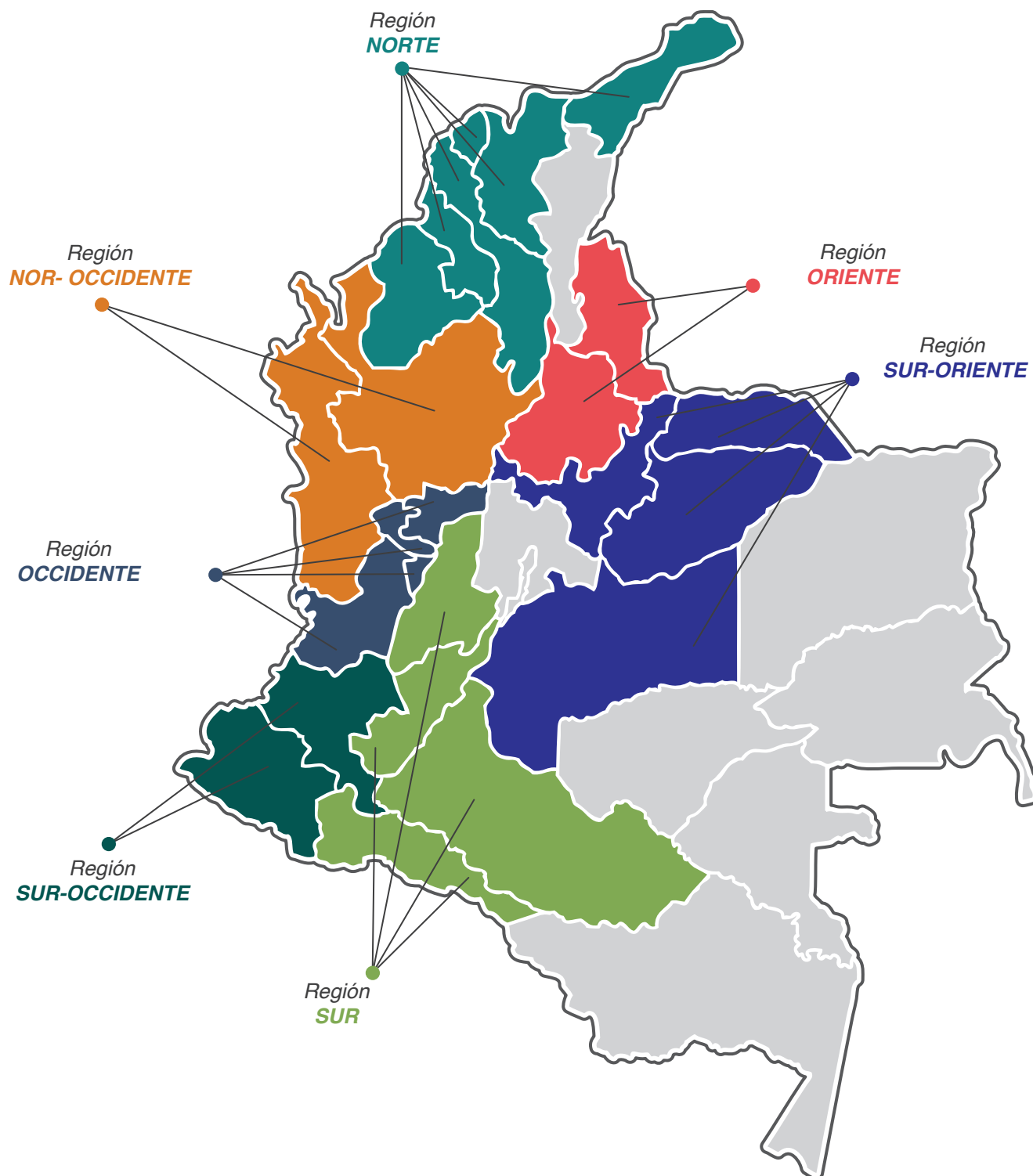


## Canal Correspondencia

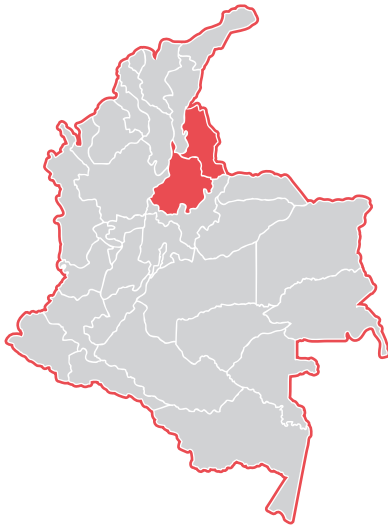
Buzones de PQRSD  
Ubicados en las siguientes Oficinas y Grupos Regionales de Protección – GURP: \*Bogotá \*Medellín \* Barranquilla \* Cali \*Popayán

Oficina de Radicación y Correspondencia UNP  
Carrera 44 # 20 – 21 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 100 # 23 – 21, Barrio Provenza.  
Celular: 3102326550.

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

**BARRANCABERMEJA:** Calle 73 # 21 - 62, Barrio La  
Libertad. Celular: 3102372441.

**Región  
NOR-OCCIDENTE**



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

**APARTADÓ:** Carrera 105b # 98 A - 13, piso 1  
Barrio Ortiz. Celular: 3212774235.

**QUIBDÓ:** Carrera 6 No. 37 - 14 Casa de Justicia  
Barrio Huapango. Celular: 3225615550.

**Región  
OCCIDENTE**



**CALI:** Avenida 5BN # 21-60, Barrio Versalles.  
Celular: 3213600183.

**PEREIRA:** Calle 38 # 11 -44, Esquina Mayorca. Celular:  
3102040298

**BUENAVENTURA:** Calle 2 # 3a - 01 Edificio de Rentas de  
la Gobernación del Valle (Frente al Centro Administrativo  
Distrital). Celular: 3212772166.

**ARMENIA:** Carrera 13 # 18 - 31 oficina 401 Edificio  
Sociedad de Ingenieros del Quindío. Celular: 3127977948.

**MANIZALES:** Carrera 21 # 22 - 23, Gobernación de  
Caldas, Secretaria de Gobierno, Unidad de Seguridad y  
Convivencia Ciudadana. Celular: 3173668291.

**Región  
SUR-OCCIDENTE**



**POPAYÁN:** Cra. 5 # 3 - 28, Barrio Centro  
Teléfono: (2) 8382856 Celular: 3214924927.

**PASTO:** Carrera 37 No. 14-18 Barrio Colpatría.  
Celular: 3212774445.

**TUMACO:** Calle 11 # 9 - 2, Alcaldía Municipal.  
Celular: 3208603985.

**Región  
SUR**



**IBAGUÉ:** Calle 57 No.7B-41 Barrio Rincón de Piedra Pintada. Celular: 3124511437.

**NEIVA:** Calle 7 # 9 - 31, Barrio Altico.  
Celular: 3212771883.

**FLORENCIA:** Carrera 1 # 29-08 , Barrio el Cunday.  
Celular: 3214894110.

**MOCOA:** Calle 9a # 6 – 22, Edificio Zapata,  
tercer piso. Barrio Centro. Celular: 3102828690 -  
3102837231

**Región  
SUR-ORIENTE**



**VILLAVICENCIO:** Transversal 24 A No. 41 - 65,  
Barrio El Emporio. Celular: 3106974225.

**YOPAL:** Carrera 23 N°35-41. Celular: 3102580415.

**ARAUCA:** Calle 22 # 20 - 38, Barrio 7 de Agosto,  
Edificio Centro Experimental Piloto.  
Celular: 3105191758.

**Tunja:** Calle 29 No. 11 - 42 Barrio Gaitán.  
Celular 310 4914277.

**Región  
NORTE**



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

**CARTAGENA:** Carrera 20 A No.29D-38 Barrio Pie de la Popa. Celular: 3103812646.

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

**RIOHACHA:** Celular 3212775012.

**SINCELEJO:** Celular 3212775324

**SANTA MARTA:** Calle 24 # 3-99 Edificio Banco de Bogotá Esquina. Celular 3007915442.

**VALLEDUPAR:** Carrera 9 No. 6C - 24 Barrio Los Angeles. 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 público o contratista.
- 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**.

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