



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE
TIERRAS DESPOJADAS**

RESOLUCIÓN NÚMERO 00818 DE 2022

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018”.

**LA SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS - UAEGRTD**

En ejercicio de sus facultades Constitucionales y legales, en especial las conferidas en el numeral 7 de artículo 19 del Decreto 4801 de 2011 y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en los artículos 5, 13, 20, 23 y 74, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Que el artículo 19 numeral 2 de la Ley 4801 de 2011, establece que dentro de las funciones de la Secretaría General está la de “*Velar por el funcionamiento del área de Servicio al Ciudadano y la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la entidad*”.

Que el artículo 19 numeral 2 de la Ley 4801 de 2011, establece que dentro de las funciones de la Secretaría General está la de “*Recibir y tramitar oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos referentes al comportamiento y actuaciones de los servidores públicos de la entidad y darles el trámite respectivo.*”

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los

GJ-FO-04
V.4

X



**El campo
es de todos**

Minagricultura

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urf.gov.co Síguenos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015; en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005; en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública No. 1083 de 2015 y el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1º del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, señala "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver la. quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Que el artículo 12 del Decreto 019 de 2012, establece la atención especial que deben brindarse a determinadas personas por su condición particular los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra."

Que el 19 de julio fue expedido el Decreto 1166 de 2016, mediante el cual "se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". En tal sentido la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas debe atender, responder o resolver a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas a través de las áreas del Nivel Central, las Direcciones

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Pública Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urf.gov.co Síguenos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

Territoriales y Sedes Alternas conforme a las competencias, todas las solicitudes que efectúan los ciudadanos de forma verbal.

Que el Decreto 4801 de 2011, "Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojada" permite la organización al interior de la entidad.

Que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, se encuentra documentado y soportado a través del el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, y tiene como objetivo "Definir lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones presentadas por los ciudadanos a través de los distintos canales de atención dispuestos por lo Unidad Administrativo Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas".

Que la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas mediante Resolución 475 del 20 de mayo de 2013, reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del proceso de Atención al Ciudadano, con fundamento en lo previsto en el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo — Ley 1437 de 2011.

Que el 30 de junio de 2015 fue expedida la Ley estatutaria 1755, "Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo", y en virtud de esto, se hace necesario actualizar la reglamentación interna del trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSDf- que le corresponde atender, responder o resolver a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Resituación de Tierras a través de las áreas del Nivel Central, las Direcciones Territoriales y Sedes Alternas conforme a las competencias.

Que la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma". La cual debe aplicarse al interior de la gestión de PQRSDf en protección de los datos suministrados por la ciudadanía.

Que la Ley 2078 de 2021, "Por medio de la cual se modifica la ley 1448 de 2011 y los decretos ley étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011y 4635 de 2011...", que prorrogó por 10 años su vigencia.

GJ-FO-04
V.4



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urf.gov.co Siganos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

Que la Ley 2080 de 2021, "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción". Establece que toda persona puede 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 oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto, por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público".

Que la ley 74 de la Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso, indica aspectos aplicables al trámite de PQRSDf, los cuales se extienden a la gestión realizada.

Que la Ley 2195 de 2022, "Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones", aplicable en la materia de resolución de PQRSDf.

Que los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señalan entre los deberes de los servidores públicos, los de dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Regláméntese el trámite interno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, el cual quedará así:

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: la presente Resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDf), que debe resolver la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas a las víctimas en especial, o a la ciudadanía en general, a través de los canales oficiales definidos por la Entidad.

GJ-FO-04
V.4

+



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Pública Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urf.gov.co Síguenos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES - Canales Oficiales para la Recepción de los PQRSDF. Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de los -PQRSDF- presentados por las víctimas o la ciudadanía en general, son los siguientes:

1. **Puntos de Radicación:** Corresponden a las ventanillas de radicación dispuestas por la Entidad en el nivel Central y Territorial, para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por las víctimas o la ciudadanía en general tanto en el nivel central como territorial.
2. **Sistema de contacto y PQRSDF (<https://www.urt.gov.co>):** Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de restitución de Tierras Despojadas, administrada por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, y que permite a los ciudadanos formular de manera virtual sus PQRSDF, sobre temas relacionados de la entidad, para que sean resueltas por cada una de las áreas del nivel central y territorial en lo de su competencia.
3. **Servicios de atención en línea chat Teams (<https://www.urt.co/servicios-de-atención-en-línea>), chat WhatsApp 322 346 35 04, y Video Chat:** Previa confirmación en el correo electrónico atencionalciudadano@urt.gov.co, herramientas informáticas de acceso público dispuesta por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, para que los ciudadanos formulen de manera virtual sus inquietudes, sobre temas relacionados de la entidad, para que sean resueltas en primer nivel a través de call center y en segundo nivel por cada una de las áreas del nivel central y territorial de acuerdo a su competencia.
4. **Correo Electrónico:** El Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, dispone del correo electrónico atencionalciudadano@urt.gov.co, a través del cual la PQRSDF puede registrarse de manera virtual y electrónica; dicho correo el correo es administrado por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.
5. **Atención Telefónica:** Medio de comunicación directo con el que cuentan las víctimas o la ciudadanía en general y a través del cual puede formular verbalmente las -PQRSDF- ante el CALL CENTER, dispuesto por la entidad, por medio de la línea gratuita nacional: 01 8000 124212, línea fija en Bogotá 3770300 extensiones 1550, 1551, 1552, y 1553 y nivel central y PBX: (57-1) 4279299. Direcciones Territoriales, números telefónicos disponibles en el directorio general de la UAEGRTD <https://www.urt.gov.co/directorio-general>
6. **Atención Presencial:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas tanto en el nivel central como territorial, para la atención presencial y recepción de las -PQRSDF-.
7. **Buzón de Sugerencias:** Buzones ubicados en puntos de atención en el nivel central y territorial dispuesto por la Entidad, a través de los cuales las víctimas o la ciudadanía en general puede formular por escrito las — PQRSDF-.

PARÁGRAFO 1. El Secretario (a) General de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros canales oficiales para la recepción de las -PQRSDF- en la Entidad.

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Pública Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urt.gov.co Síguenos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

PARÁGRAFO 2. Las -PQRSDF- que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el presente artículo deberán ser remitidos por el(la) servidor(a) que las reciba al correo electrónico atencionalciudadano@urt.gov.co, para que éstas sean registradas en el aplicativo dispuesto por la entidad y surtan el trámite respectivo de conformidad con el procedimiento establecido para ello.

TÍTULO II DERECHO DE PETICIÓN

CAPÍTULO PRIMERO DE LA FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 3. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Entidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El derecho de petición interpuesto por los ciudadanos y/o víctimas ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

Petición. Solicitud respetuosa, en la cual se pretende que una entidad u autoridad informe, o realice gestión sobre lo que es competente. Puede estar contenida en:

- 1. Solicitud de Información.** Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.
- 2. Solicitud de Copias.** Cuando se solicita(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.
- 3. Consulta.** Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
- 4. Reclamo.** Expresión de inconformidad que realiza una persona sobre presuntas irregularidades en la prestación del servicio por parte de la entidad.
- 5. Sugerencia.** Opinión respetuosa de una persona sobre aspectos de competencia de la entidad, orientados a resaltar lo debidamente gestionado o proponer un mejoramiento sobre los mismos.
- 6. Queja.** Cuando ante la Entidad se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- 7. Denuncia.** Es la acción de poner en conocimiento de la entidad un hecho que se considera contrario a la ley o constituye al parecer un delito.
- 8. Felicitación.** Manifestación de satisfacción o agradecimiento frente a una gestión realizada por la entidad.

PARÁGRAFO 1. Conforme lo señala el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 a través del derecho de petición se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución



GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Pública Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 - 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urt.gov.co Siganos en: @URRestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos, la solicitud de información general, la solicitud del estado de un proceso, copias de un expediente, entre otras actuaciones¹.

PARÁGRAFO 2. Las PQRSDF verbales podrán presentarse de forma presencial o por vía telefónica. Para la recepción de las peticiones verbales, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas dará trámite conforme al procedimiento de Atención al Ciudadano para las -PQRSDF; siempre y cuando el ciudadano suministre la información básica determinada para el trámite de un derecho de petición.²

Cuando al recibir una -PQRSDF- verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Entidad se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la Entidad a la que debe dirigir su requerimiento.

Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Entidad, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente, del trámite se le comunicará al ciudadano.

PARÁGRAFO 3. La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas no podrá negarse a la recepción y radicación de las -PQRSDF-

ARTÍCULO 4. PETICIONES ANÁLOGAS: cuando más de diez (10) personas formulen peticiones semejantes de información, de interés general o de consulta, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas a través de las áreas del nivel central y/o territorial, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes presentaron la petición.³

ARTÍCULO 5. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Toda petición deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1. La dependencia responsable del trámite y registro de la -PQRSDF- tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Entidad.

¹ Ver Sentencia C-355 de 1994 y Sentencia T -1075 de 2003

² En la Sentencia C-951 de 2011 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales de derecho de petición. Que en dicha providencia la Corte manifestó que el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas.

³ Ver Sentencia c-951 de 2014

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urf.gov.co Síguenos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

PARÁGRAFO 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARÁGRAFO 3. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radiquen, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO 4. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

PARÁGRAFO 5. El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación o abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

PARÁGRAFO 6. PETICIONES ANÓNIMAS. Se les dará trámite y respuesta de fondo, acorde a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, aplicando las reglas establecidas para las diferentes tipologías, y en el caso de peticiones con solicitud de identidad reservada, se respetará la misma o cuando exista una justificación suficiente, seria y creíble del peticionario para mantener dicha reserva.

Cuando el anónimo o petición de identidad reservada involucren posibles atentados contra la integridad, se remitirán copia del caso a través de correo electrónico al Grupo de Gestión de Prevención, Protección y Seguridad.

En relación con los casos de anónimos en los cuales no hay dirección de notificación y el mismo se deba contestar por sede territorial, se deberá realizar la notificación por aviso acorde a lo estipulado en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo durante cinco días hábiles, en cartelera visible, de lo cual se expedirá constancia de fijación y desfijación y se remitirá al correo electrónico del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, dentro de la semana siguiente, de su desfijación, por medio de memorando interno dirigido al GASC el cual quedará cargado en el aplicativo DOCMA. Cuando se trate de dependencias de nivel central deberán realizar la solicitud de notificación por cartelera al GASC, quien será responsable de la fijación y desfijación a través de los enlaces respectivos. No obstante, lo anterior, las respuestas a peticiones anónimas sin dirección viable, tramitadas tanto por nivel central como por las diferentes oficinas territoriales deberán ser notificadas en página web, para lo cual, deberán remitirlas al correo atencionalciudadano@urt.gov.co.

ARTÍCULO 6. INFORMACIÓN GENERAL. Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; planes y programas; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la Entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la Ley y la presente Resolución.

ARTÍCULO 7. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR. Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la Entidad, serán atendidas por la dependencia o servidor(a)s competente(s), conforme al procedimiento y plazos señalados en esta

GJ-FO-04
V.4

*



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Pública Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urt.gov.co Siganos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

Resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la Ley prescriben como de carácter reservado o clasificado, o cuando se trate de información que por la naturaleza de la ley 1448 de 2011 así lo establezca.

ARTÍCULO 8. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se facilitará en horas de atención al público con la autorización del Jefe de la respectiva dependencia, o del servidor(a) en quien éste haya delegado dicha facultad, antes de expedir la autorización, el responsable deberá verificar que no se trate de documentos de carácter reservado o clasificado, para lo cual debe consultarse el índice de información clasificada y reservada publicado en la página web - <https://www.urt.co/datos-abiertos1> de la entidad. Cuando no sea posible permitir el acceso a la información por su clasificación, deberá informarse al peticionario esta circunstancia.

ARTÍCULO 9. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. Las peticiones de información pública se regirán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 la que la modifique, adiciones o sustituya, así como por sus decretos reglamentarios.

ARTÍCULO 10. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS O CLASIFICADOS. Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la Ley, así como los contenidos de Información Clasificada y Reservada definido por la Entidad.

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 11. SOLICITUD DE COPIAS O REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN. La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas se tramitará por los responsables de su custodia de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad, siempre y cuando no tengan el carácter de reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley.

PARÁGRAFO. El pago de las fotocopias se realizará conforme a la reglamentación interna. Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o DVD entre otros, no se cobrará al peticionario. Los mencionados medios electrónicos deben ser suministrados por el peticionario.

ARTÍCULO 12. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSDF PRESENTADAS ANTE LA ENTIDAD. Salvo norma legal especial, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, a través de las dependencias del nivel Central y Territorial de acuerdo con sus competencias, tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento a la entidad; tiempo dentro del cual se deberá emitir respuesta, que deberá ser comunicada o notificada según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este 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 Entidad ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Pública Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urt.gov.co Síguenos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

3. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a la Unidad con relación a las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
4. Las solicitudes a que se refiere el inciso 2º del artículo 8º de la Ley 393 de 1997 (Acción de Cumplimiento), o la norma que la modifique, adicione o sustituya, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.
5. Las solicitudes del Congreso de la República se rigen conforme a la Ley 5 de 1992, artículo 258, según el cual "Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento".
6. Las solicitudes de las Defensorías de Pueblo se rigen conforme a la Ley 24 de 1992, artículo 15, la cual señala "Todas las autoridades públicas, así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga. La información deberá ser suministrada en un plazo máximo de Cinco días".
7. Organismos de Control conforme lo señale la solicitud o a falta de término será de 10 días, tal como lo establece el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.
8. Las Peticiones que realicen con base en la Ley 1561 de 2012, se tramitarán conforme lo señala artículo 11— párrafo, salvo que en la solicitud se establezca un término diferente al señalado por la norma.

PARÁGRAFO 1. El derecho de Petición se satisface cuando es comunicado o notificado según corresponda de conformidad con la naturaleza de la petición, por lo cual se dará cumplimiento a lo señalado en la Ley 1437 de 2011⁴.

PARÁGRAFO 2. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las -PQRSDF- en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado previo al vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 3. Cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el jefe Inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al servidor (a) responsable para que atienda la -PQRSDF- y dé respuesta en forma inmediata a dicho requerimiento.

PARÁGRAFO 4. En el evento que la Entidad no cuente con los datos necesarios para allegar la respuesta al peticionario, a causa de que la -PQRSDF- recibida no relacione la información de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la Entidad, se dará aplicación a los establecido en la Ley 1437 de 2011⁵

PARÁGRAFO 5. Cuando se emita la respuesta a una -PQRSDF- y haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario o quejoso y ésta sea devuelta a la Entidad por imposibilidad de su entrega, dicha respuesta deberá ser publicada en la cartelera y/o página web de la Entidad, reportando los datos generales que identifiquen la recepción del requerimiento, así como la información de salida de la respuesta dada por la dependencia o servidor(a) competente de responder o resolver, y la causal de la devolución. Salvo por la naturaleza del asunto, cuando la respuesta sea de carácter reservado y/o clasificado como lo

⁴ Ley 1437 de 2011 – artículo 65 y ss – Sentencia T149 de 2013

⁵ Ley 1437 de 2011 – artículo 69 inciso 2 y 3

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Pública Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urf.gov.co Siganos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

señala la Constitución y la Ley, en cuyo caso se atenderá el procedimiento establecido para este tipo de peticiones.

ARTÍCULO 13. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA, RESOLVER O ATENDER LAS -PQRSDF- PRESENTADAS ANTE LA ENTIDAD. Se asignará el trámite de las -PQRSDF- presentadas por los ciudadanos y víctimas, a las dependencias competentes para responder, resolver o atender las mismas, de conformidad con las competencias propias de cada área. El(la) servidor(a) de la dependencia a la que le es asignado el trámite, debe verificar que la -PQRSDF- reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma, y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

PARÁGRAFO 1. Cuando la competencia para resolver una -PQRSDF- recaiga en diferentes dependencias de la Entidad, la consolidación y respuesta será de competencia de la Dirección Jurídica.

PARÁGRAFO 2. Cuando se radiquen -PQRSDF- de cuyo texto no se pueda establecer la competencia de alguna de las dependencias de la Entidad o haya diferentes áreas que podrían ser las competentes para emitir la respuesta, la PQRSDF será remitida a la Secretaría General quien definirá el área competente para responder y posterior a ello le comunicará al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano con la finalidad de que asigne la PQRSDF y se efectúe el trámite correspondiente de respuesta y notificación al peticionario.

PARÁGRAFO 3. Cuando se radiquen PQRSDF cuya competencia y respuesta sea de cualquiera de los grupos o áreas de la Secretaría General, su respuesta debe ser revisada y aprobada por los asesores del despacho de la Secretaría General.

PARÁGRAFO 4. Cuando se radiquen -PQRSDF- por parte de Órganos de Control, Altas Cortes, Representantes a la Cámara, Senadores o Altas Dignidades, la consolidación y respuesta será de competencia de la Dirección Jurídica con el apoyo de las áreas que tengan a su cargo la producción o custodia de los insumos requeridos para dar respuesta a la misma.

NOTA: Sin perjuicio de lo indicado precedencia, será la Secretaría General quien en uso de sus atribuciones legales definirá quien es el competente para conocer o resolver una PQRSDF.

ARTÍCULO 14. FALTA DE COMPETENCIA. Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la — PQRSDF- considera que la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia y deberá enviar copia del oficio al peticionario. ⁶

PARÁGRAFO. Si el(la) servidor(a) de la dependencia a la que le es asignado el trámite encuentra que la competencia para resolver la -PQRSDF- recae en otra dependencia de la Unidad, deberá efectuar el traslado al competente, con todos los soportes que haya recibido y solicitar el redireccionamiento al GASC, indicando las razones para ello. El término para este trámite será el determinado en el procedimiento de Atención al Ciudadano y deberá ser registrado al funcionario a quien se le asigna la PQRSDF en el sistema de información dispuesto por la Entidad, en este evento, deberá tenerse en cuenta que el plazo para responder el -PQRSDF- se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la Entidad; el traslado y redireccionamiento de la PQRSDF por falta de competencia NO adicionará el término para emitir la respuesta.

⁶ Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urf.gov.co Síguenos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

ARTÍCULO 15. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia o servidor(a) al que le ha sido asignado el trámite constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, y necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia al que le ha sido asignada la -PQRSDF- decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.⁷

ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la dependencia al que le ha sido asignado el -PQRSDF- podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá acto administrativo motivado.

ARTÍCULO 17. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor(a) competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual no procede Recurso alguno.⁸

Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 18. DENEGACIÓN O RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE CLASIFICACIÓN O RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa el fundamento constitucional que deniega o rechaza la solicitud de información por razón de clasificación o reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo de la calificación, la identificación de la excepción, el tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información, la determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño. Dicha respuesta deberá notificarse al peticionario y contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de clasificación o reserva legal no procede recurso alguno. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

⁷ Ley 1755 de 2015 – artículo 17

⁸ Ley 1755 de 2015 – artículo 19

Protocolo para trámite de peticiones amenazantes o irrespetuosas- Listado Maestro de documentos UAEGRTD

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

PARÁGRAFO. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

TÍTULO III TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES

CAPÍTULO SEGUNDO TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 19. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSDF. El trámite interno a las -PQRSDF. presentadas ante la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, inicia con la recepción de la solicitud a través de cualquiera de los canales oficiales dispuestos por la Entidad, y los cuales son recibidas y radicadas en el sistema de información dispuesto por la Entidad.

ARTÍCULO 20. PETICIONES ESCRITAS: Las peticiones escritas que deberán ser recibidas, radicadas y asignadas al funcionario competente para el respectivo trámite, teniendo en cuenta los plazos definidos por cada tipo de solicitud.

Cuando la entrega de la petición se realice a través de correo postal o radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la ventanilla única y será sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición debe enviarse al buzón del correo institucional — atenciónalciudadano@urt.gov.co, para efectos de generar el respectivo radicado y realizar la asignación que por competencia corresponda. En todo caso, el plazo para dar respuesta empezará a contarse a partir del día siguiente al del recibido de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad, de lo cual se deberá enviar al peticionario, un mensaje electrónico informando de dicha radicación.

Cuando se trate de peticiones realizadas por medio del formulario electrónico disponible en el portal web de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, se le asignará un número radicado y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad; en el evento que se registre una petición en un día no hábil, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se empezará a contar al día siguiente.

ARTÍCULO 21. PETICIONES PRESENCIALES Y/O TELEFÓNICAS DE CARÁCTER VERBAL la recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico estará a cargo en el nivel central y/o territorial, por el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano y/o a través del Operador que para tal efecto la entidad disponga, petición que se diligenciará a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la entidad.

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urt.gov.co Síguenos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

Las constancias de recepción del derecho de petición verbal deberán incluir el número de radicado, la identificación del servidor responsable de la recepción y la constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

La respuesta verbal a la petición deberá registrarse en el formulario electrónico de PQRSDf con el objeto de expedir constancia de radicación y generar expresamente la respuesta suministrada al peticionario.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la UNIDAD, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la entidad, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

ARTÍCULO 22. PETICIONES VIRTUALES. Las peticiones virtuales son aquellas presentadas a través del chat institucional, las cuales son atendidas en tiempo real, salvo en aquellos casos en donde la solicitud deba ser elevada por escrito teniendo en cuenta la naturaleza de la petición, por lo cual deberá ser escalada al nivel central o territorial conforme al procedimiento establecido en el artículo 20 de la presente Resolución.

ARTÍCULO 23. ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PETICIONES. Se deberá dar atención especial y preferente a las -PQRSDf- presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

ARTÍCULO 24. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La Entidad deberá dar atención prioritaria a las -PQRSDf- establecidas en el artículo 20 del artículo 1755 de 2015.

ARTÍCULO 25. ENTREGA O NOTIFICACION DE RESPUESTA A PETICIONES. Las respuestas a los derechos de petición deberán notificarse o comunicarse dentro de los términos legales y a través de los mecanismos dispuestos para ello por la entidad; cuando la respuesta haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta por imposibilidad de su entrega o corresponda a un anónimo, la información relativa a la misma será pública en cartelera y/o en la página web de la entidad según corresponda, o conforme lo dispone la Ley.⁹

ARTÍCULO 26. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES. La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, a través de la página web — link atención al ciudadano, consulte su PQRSDf.

ARTÍCULO 27. TRATAMIENTO DE DATOS. El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Unidad se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

⁹ El artículo 66 y ss del Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), establece la obligatoriedad de notificación personal de los actos administrativos de carácter particular y concreto, así como el procedimiento que debe seguirse en caso de que no sea posible llevarla a cabo.

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Pública Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urft.gov.co Síguenos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

CAPÍTULO TERCERO

TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES

ARTÍCULO 28. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS. Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales oficiales dispuestos por la Entidad y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas conforme al procedimiento determinado por atención al ciudadano a través del sistema de información dispuesto para ello.

Recibida una queja será escalada a la Secretaría General -Oficina de Asuntos Disciplinarios, para determinar las acciones a seguir conforme a la normativa vigente en materia disciplinarios y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.¹⁰

Una vez escalada la queja o denuncia, deberá el servidor competente remitir al quejoso o denunciante, el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantar al interior de la entidad.

Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato de acuerdo con las normas que se establecen en el Manual de Supervisión o el documento que haga sus veces.

ARTÍCULO 29. TRÁMITE DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Los reclamos y sugerencias podrán ser presentados por los peticionarios a través de cualquiera de los canales oficiales de la entidad y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas en el sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas para el trámite al área competente.

El funcionario competente será el encargado de dar respuesta dentro de los términos de Ley y en caso de que requiera para la contestación información de otras dependencias competentes, deberá efectuarse de conformidad al procedimiento de atención al ciudadano para atender el reclamo o la sugerencia.

CAPÍTULO CUARTO

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSDF

ARTÍCULO 30. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS -PQRSDF-. La Secretaría General a través del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, deberá efectuar seguimiento y control a las -PQRSDF- recibidas en la Entidad.

ARTÍCULO 31. INFORME DE LAS -PQRSDF-. El(la) servidor(a) designado(a) por la Secretaría General, a través del Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, deberá elaborar un "Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" o el documento que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las -PQRSDF- recibidas en la Entidad.

TÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 32. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se registrarán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las

¹⁰ Decreto 4801 de 2011 – numeral 19

GJ-FO-04
V.4



El campo
es de todos

Minagricultura

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urt.gov.co Siganos en: @URestitucion

Continuación de la Resolución: "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018".

disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles, y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 33. SANCIONES. La falta de atención a las -PQRSDF-, a los términos para resolverlas, y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados por la Entidad, atendiendo lo dispuesto en las normas disciplinarias correspondientes.

Artículo 2. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga en todas sus partes la Resolución 00538 de 2018.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la ciudad de Bogotá a los **10 OCT 2022**



JAQUELINE CAMPOS RINCÓN
SECRETARIA GENERAL

Proyectó: Katherine Perez Perdomo – Coordinadora Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano
Revisó: Andrés Molano Cleves - Contratista Secretaría General.
Carolina Vergara – Contratista Secretaría General.

GJ-FO-04
V.4



Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 28/12/2018

Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

Carrera 13 A No. 29-24 piso 8 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 4279299 Bogotá, D.C., - Colombia
www.urf.gov.co Síguenos en: @URestitucion