


POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

Bogotá D.C., noviembre de 2023


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

TABLA DE CONTENIDO

1	JUSTIFICACIÓN	3
2	CONTEXTO NORMATIVO	4
3	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	12
3.1	ALCANCE DE LA POLÍTICA DE LA UAEGRTD	13
3.2	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI 2023-2026	14
3.3	OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE LA UAEGRTD	14
3.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE LA UAEGRTD.....	14
3.5	MANDATOS DEL SERVICIO	15
4	EVALUACIÓN	15
5	ANEXOS	15
6	PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN	15
7	CONTROL DE CAMBIOS	15

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 3 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

1 JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en relación con la política de servicio a la ciudadanía, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - UAEGRTD, desarrolla en el presente documento, la implementación de la política institucional de atención y servicio a la ciudadanía, entendiendo que esta es una de las políticas que buscan facilitar la interacción entre la ciudadanía y la administración pública.

El documento tiene como propósito adoptar los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional en lo concerniente al desarrollo de las políticas de relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía, los cuales, han sido establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y grupos de valor, así como su acceso real y efectivo al portafolio de trámites y servicios de la entidad, dentro de los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, calidad y oportunidad, definidos y establecidos en el marco jurídico colombiano.

Esta política se fundamenta en la normatividad vigente, y, se desarrolla mediante acciones que propenden por un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, oportuno y de calidad, enmarcado en el respeto a la dignidad humana, los derechos fundamentales, la promoción del desarrollo social y la participación ciudadana en la evaluación de la gestión pública, acorde con los lineamientos de las políticas de gestión y desempeño establecidas por el Gobierno Nacional. En tal sentido, nuestra política se encuentra alineada con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”.

Para su elaboración, se tuvieron en cuenta los parámetros establecidos en el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual, se estableció el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, enfatizando en la dimensión 3 “Gestión con valores para resultados”; además, se consultaron y se tuvieron en cuenta los resultados obtenidos por la UAEGRTD en la evaluación del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), vigencia 2022 - atención a la ciudadanía.


De acuerdo con lo anterior, la política aquí presentada está alineada con los lineamientos de la política pública de servicio a la ciudadanía del Departamento Administrativo de la Función Pública (2020); documento que, en su descripción general menciona: “Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor”.

Finalmente, es necesario mencionar que, la implementación de la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía hace parte de las mejoras en la gestión del relacionamiento con la ciudadanía, implementadas y lideradas por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía, adscrito a la Secretaría General de la UAEGRTD, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución Interna N.º 00639 de 2019, actualizada por la Resolución N.º 00146 de 2021, en la cual se estableció tal responsabilidad, sin que ello desdibuje la función integral y transversal de esta política que, compromete a todos los colaboradores de la entidad en sus respectivas competencias de servicio a la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, cada funcionario o contratista que participe al interior de la Entidad en la prestación de un servicio, se considera actor del servicio y en esta medida, es su deber crear valor público a través de la generación de calidad en el desarrollo de sus funciones; dirigidas hacia la satisfacción de las expectativas de la ciudadanía y/o grupos de valor que interactúan con la entidad.

La coordinación, cooperación y articulación entre los diferentes actores del servicio se ha constituido en un requisito indispensable para cumplir de forma integral con los objetivos de esta política, concentrando esfuerzos hacia la satisfacción de la ciudadanía, en un empleo adecuado de los recursos y en la búsqueda de una sociedad más digna, justa y equitativa.

MC-MO-02
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 4 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024


2 CONTEXTO NORMATIVO

El marco jurídico aplicable y que fundamenta la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía en la entidad, es el siguiente:

Tabla1. Fundamento constitucional de la Política (Constitución Política de Colombia, 1991)

Artículo	Descripción
1	El servicio a la ciudadanía se enmarca en el primer artículo Constitucional que dice: “ Colombia es un Estado Social de Derecho ”; éste es el principio fundante de todas las actividades estatales y particulares, puesto que se fundamenta en el respeto a la dignidad humana y la preservación de los principios democráticos.
2	Establece que: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; (...)”. El servicio a la ciudadanía constituye uno de los fines esenciales del Estado.
5	“El Estado reconoce, sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad”.
13	Indica que: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna”. En aplicación de este principio, no es permitido un tratamiento parcializado o discriminatorio por parte de la Unidad a los ciudadanos o grupos de valor que acuden a ella para solicitar servicios; sin embargo, es posible en algunas situaciones que se dé un tratamiento preferencial para las personas que, de acuerdo con sus condiciones particulares, hacen razonable la distinción.
20	En este artículo: “Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado”. Según este mandato, la entidad debe brindar la información a la ciudadanía o grupos de valor que así lo requieran, para lo cual, deben existir canales de accesibilidad que hagan ello posible.
23	Establece que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Con base en lo anterior, se tiene que, el derecho de petición es de naturaleza constitucional fundamental para la ciudadanía y/o grupos de valor. Cada respuesta a las peticiones que se presenten debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario dentro de los términos (Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011).
43	“La mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades. La mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación. (...) El Estado apoyará de manera especial a la mujer cabeza de familia”.
64	Reconoce un tratamiento especial al campesinado colombiano, buscando promover el acceso a la tierra, tanto de forma individual como asociativa, y de la misma forma, garantiza su acceso a la educación, salud, vivienda, seguridad social, recreación, crédito, comunicaciones, entre otros, en pro de mejorar los ingresos y calidad de vida de la población vulnerable.
74	Indica: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”. Esta norma alude al derecho que

MC-MO-02
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 5 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

Artículo	Descripción
	tienen las personas a acceder a documentos, salvo que se encuentren bajo reserva según lo dispuesto en la norma.
79	Este artículo señala que: "Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectar. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines." De acuerdo con esta norma, cuando exista una situación que pueda afectar la calidad de vida de la ciudadanía o partes interesadas, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que adopte.
209	Señala que: "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley."

Fuente: Adaptado de AC-MA-02 Política de Servicio a la Ciudadanía (2022)

Tabla 2. La Carta iberoamericana de los derechos y deberes del ciudadano, como marco de referencia de la Política


CARTA IBEROAMERICANA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO
<p>La "Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública" aprobada por el Consejo Directivo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD, como organismo público internacional, de carácter intergubernamental del cual forma parte Colombia como país miembro, se constituye en un marco de referencia que posibilita, en la medida en que no se oponga, como sucede en el caso colombiano, a lo dispuesto en las legislaciones de cada uno de los países de la región, una ordenación de los derechos y deberes del ciudadano en relación con la Administración Pública, los cuales pueden adecuarse a las particularidades de las normas relacionadas con la Administración Pública y a la idiosincrasia de cada uno de los países iberoamericanos.</p>

Fuente: Adaptado de AC-MA-02 Política de Servicio a la Ciudadanía (2022)

Tabla 3. La convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, como marco de referencia de la Política

CONVENCIÓN SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER (CEDAW) ONU, 1979
<p>Ratificada en Colombia por la Ley 51 de 1981. Dispone la obligación de todos los Estados de consagrar en sus constituciones nacionales y en cualquier otra legislación apropiada el principio de igualdad del hombre y la mujer, así como tomar las medidas legislativas, y de protección jurídica que prohíban toda discriminación contra la mujer.</p> <p>En particular, el artículo 14 hace referencia a la mujer rural y a la responsabilidad de los Estados de garantizar su participación y goce efectivo de derechos.</p> <p>El Comité de la CEDAW en las recomendaciones realizadas al Estado colombiano el 25 de enero de 2007, lo conminó a: "(...) pasar del reconocimiento meramente formal de los derechos de las mujeres, a su garantía,</p>

MC-MO-02
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 6 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024


CONVENCIÓN SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER (CEDAW) ONU, 1979

efectividad y ejercicio, en condiciones de igualdad con los hombres y a la posibilidad de realizar acciones de exigibilidad, en los casos en que no se cumplan y de restablecimiento y reparación cuando éstos sean vulnerados”.

Fuente: Adaptado de AC-MA-02 Política de Servicio a la Ciudadanía (2022)

Tabla 4. Fundamento legal de la Política (Leyes y Decretos)

Norma	Descripción
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	<p>Establece en su artículo 3º, que: “La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen”.</p> <p>De otra parte, en su artículo 4º, indica: “La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”</p>
Ley 731 de 2002	<p>“Por la cual se dictan normas para favorecer a las mujeres rurales”. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las mujeres rurales, priorizando las de bajos recursos y consagrar medidas específicas encaminadas a acelerar la equidad entre el hombre y la mujer rural.</p> <p>El artículo 5 establece que: “Los fondos, planes, programas, proyectos y entidades que favorecen la actividad rural, deberán ajustar sus procedimientos y requisitos en aras de eliminar cualquier obstáculo que impida el acceso a los servicios de la entidad”.</p>
Ley 762 de 2002	El término discriminación contra las personas con discapacidad significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.” Con esta norma se busca evitar exigencias injustificadas por parte de la administración a la ciudadanía.


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 7 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

Norma	Descripción
Ley 1257 de 2008	<p>“Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones”.</p> <p>En su artículo 7º establece como derechos de las mujeres: “[a]demás de otros derechos reconocidos en la ley o en tratados y convenios internacionales debidamente ratificados, las mujeres tienen derecho a una vida digna, a la integridad física, sexual y psicológica, a la intimidad, a no ser sometidas a tortura o a tratos crueles y degradantes, a la igualdad real y efectiva, a no ser sometidas a forma alguna de discriminación, a la libertad y autonomía, al libre desarrollo de la personalidad, a la salud, a la salud sexual y reproductiva y a la seguridad personal.”</p> <p>En el artículo 2º establece que se considera violencia contra la mujer: “cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado” y en ese marco el daño patrimonial se concibe como “la pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o económicos destinados a satisfacer las necesidades de la mujer”. En consecuencia, el despojo y el abandono a causa del conflicto armado deben ser entendidos como una forma de daño patrimonial contra la mujer.</p>
Ley 1346 de 2009	Aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" Fue adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006 y tiene como objetivo promover, proteger y garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad.
Ley 1341 de 2009	En el artículo 1º el objeto de la norma, señala: “La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información”. Con esta norma, se establece protección a los usuarios, facilitando acceso a la información sin que exista discriminación alguna.
Ley 1448 de 2011	<p>“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”. En su artículo 13, establece el principio de enfoque diferencial, el cual reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón a la edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad, y dispone que el Estado deberá ofrecer garantías y medidas de protección a los grupos expuestos a mayor riesgo de las violaciones de derechos humanos a que se refiere esa normativa.</p> <p>El artículo 114, dispuso que la UNIDAD, dispondrá de un Programa Especial para garantizar el acceso de las mujeres, niñas y adolescentes a los procedimientos contemplados para la restitución: creación de ventanillas de atención preferencial y personal capacitado en temas de género para la recepción de las solicitudes de inscripción en el registro (art. 114). El artículo 115 dispuso la prelación por parte de la Unidad de Restitución y de las instancias</p>

MC-MO-02
V.4


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 8 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

Norma	Descripción
	judiciales a favor de las solicitudes de restitución presentadas por madres cabeza de familia y de las mujeres despojadas.
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los Ciudadanos, así como los artículos 13 al 33 que atañen al derecho de petición, que por ser derecho fundamental fue objeto de regulación mediante la Ley 1755 de 2015.
Ley 1474 de 2011	Conocido como "Estatuto Anticorrupción" Establece en su artículo 76, que: "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad". En virtud de esta norma, el Estado tiene como instrumentos preventivos para el control de la corrupción, cinco componentes en la atención a la ciudadanía: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía y mecanismos para la transparencia y acceso a la información
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 rectificarlas 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.
Ley 1618 de 2013 2013 1618 de	"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad" La Ley propone, medidas de inclusión, acción afirmativa y ajustes razonables para eliminar la discriminación por razón de discapacidad. También ordena a las entidades públicas del orden nacional, departamental, distrital y municipal la responsabilidad de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad en todas las políticas, planes y programas.
Ley 1712 de 2014	Establece en su artículo 1º que: "El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información". Según lo dispuesto en la norma, existe información mínima obligatoria que la entidad debe publicar de manera proactiva y se debe poner a disposición del público en el sitio web, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica, sistemas o herramientas de información establecidas para ello y así mismo brindar la asistencia que sea del caso, a fin de que estas puedan obtener la información que requieran.
Ley 1755 de 2015	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". En esta norma se establecen tipologías, términos y particularidades del derecho de petición.

MC-MO-02
V.4


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 9 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

Norma	Descripción
	<p>Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</p> <p>De igual manera, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</p> <p>El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.</p>
Ley 1955 de 2019	En el artículo 253 dicta la obligación al Gobierno Nacional para construir una política pública en pro de la población campesina y específicamente, los temas de formalización, adecuación institucional y acceso a derechos.
Ley 2052 de 2020	"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
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 2011 y 4635 de 2011, prorrogando por 10 años su vigencia".
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.
Ley 2195 de 2022	Por la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Busca reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado, así como recuperar la confianza de la ciudadanía.
Ley 2223 de 2022	Da reconocimiento y fomenta la identidad, expresiones culturales, méritos, laboriosidad y aporte a la producción y abastecimiento de alimentos, y, así mismo, otorga al Estado responsabilidad de la centralización de la demanda tanto minorista como mayorista, para la compra directa de productos generados por el sector campesino.
Ley 2294 de 2023	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2023 - 2026 " Colombia, Potencia Mundial de la Vida " cuyo propósito es sentar las bases para que el país se convierta en líder de la protección de la vida, a partir de la construcción de un nuevo contrato social que propicie la superación de injusticias y exclusiones históricas, la no repetición del conflicto, el cambio de nuestra forma de relacionarnos con el ambiente, y una transformación productiva sustentada en el conocimiento y en armonía con la naturaleza.

MC-MO-02
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 10 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1


Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

Norma	Descripción
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio a la ciudadanía –SNSC– “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano”
Decreto 4801 de 2011	Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.
Decreto 019 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” Modificada entre otras normas por el Decreto Ley 2106 de 2019, en el que se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 1083 de 2015	<p>“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”, modificado por el Decreto 1499 de 2017 en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, se actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión que trata el título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del mencionado decreto, el cual debe ser observado y aplicado por parte de todas las entidades e igualmente modificado por el Decreto número 338 de 2019 en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”.</p> <p>Contempla en su artículo 2.2.23.3, “Los jefes de control interno o quienes hagan sus veces realizarán la medición de la efectividad de dicho Modelo. La Función Pública establecerá la metodología, la periodicidad y demás condiciones necesarias para tal medición y recogerá la información a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión – FURAG. Los resultados de esta medición servirán de base para el informe que sobre el avance del Control Interno en el Estado presentará el presidente de la República al Congreso de la República, al inicio de cada legislatura.”</p>
Decreto 1166 de 2016	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
Decreto 1499 de 2017	Modifica 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.
Decreto 410 de 2018	Por el cual se adiciona el Título 4 a la Parte 4 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, sobre sectores sociales LGBTI y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
Decreto 2106 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Fuente: Adaptado de AC-MA-02 Política de Servicio a la Ciudadanía (2022)

MC-MO-02
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 11 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024


Tabla 5. Resoluciones del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, que fundamentan la política

Norma Número	Descripción
Resolución 1519 de 2020	Expedida por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
Resolución 2160 de 2020	Expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los "servicios ciudadanos y digitales" y la guía para vinculación y uso de estos.

Fuente: Adaptado de AC-MA-02 Política de Servicio a la Ciudadanía (2022)

Tabla 6. Resoluciones internas, que fundamentan la política

Norma	Descripción
Resolución 001 de 2012	Manual de funciones de la Unidad de Restitución de Tierras.
Res. 00526 de julio 2018	"Por medio de la cual se modifica la distribución de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, se delimita la jurisdicción y cobertura geográfica de cada Dirección Territorial, la cobertura geográfica de cada oficina adscrita, se actualiza la conformación y funciones de los grupos internos de trabajo del nivel nacional y se deroga la Resolución 002 de 2012 y sus modificatorias "
Res. N.º 00126 de 2019	Por medio de la cual se modifican los artículos 1 y 4 de la Resolución 00526 de 2018 y se dictan otras disposiciones". En el artículo 4º se crea el Grupo de Atención y Servicio a la ciudadanía, adscrito a la Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.
Res. N.º 00639 de 2019	Mediante la cual se unifican las Resoluciones N.º 00372 de 2018 que creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la UAEGRTD y N.º 078 de 2019 que establece su reglamento y funcionamiento. Establece en el artículo 12 que el responsable al interior de la UAEGRTD de la implementación de la Política de Relación Estado Ciudadano- Servicio a la ciudadanía, como parte de la dimensión MIPG 3. Gestión con valores para resultados, es Atención a la Ciudadanía - Grupo de Atención a la Ciudadanía- Secretaría General.
Res. No 00818 de 2022	Por la cual se reglamenta el trámite 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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 12 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

Fuente: Adaptado de AC-MA-02 Política de Servicio a la Ciudadanía (2022)

Tabla 6. Acuerdos internos, que fundamentan la política

Norma	Descripción
Acuerdo No. 47 de 2019	“Por medio del cual se adoptan y se definen los ejes de acción del Programa de Acceso Especial para Mujeres al Proceso de Restitución de Tierras”. Establece dentro de los principios que rigen el Programa de Mujeres la atención diferencial a las mujeres, según la cual “[s]e garantizará la atención diferencial a mujeres, particularmente a las que son cabeza de familia, viudas, personas mayores, personas que tienen alguna situación de discapacidad y aquellas que pertenecen a un pueblo o comunidad étnica.”
Acuerdo No. 46 de 2019	“Por medio del cual se establecen los criterios generales para el cumplimiento de órdenes judiciales emitidas por jueces y magistrados de restitución de tierras relacionadas con la implementación del Programa de Proyectos Productivos de la Unidad”. Dispone el enfoque de género como uno de los que fundamentan los proyectos productivos, que está relacionado directamente con el objetivo específico de diseñar e implementar los Proyectos Productivos en condiciones de participación equitativa al interior de las familias beneficiarias de sentencias de restitución o a quienes se han reconocido como segundos ocupantes con medida de atención expresa.
Resolución No. 00600 de 2020	“Por medio de la cual se adopta el Manual de Funcionamiento del Programa de Acceso Especial de las Mujeres al Proceso de Restitución de Tierras”. Dispone los aspectos particulares que reglamentan la forma de operación e implementación del Programa de Mujeres, responsables y el Plan Operativo Anual.
Resolución N.º 00146 de 2021	“Por medio de la cual se ajustan las disposiciones reglamentarias relacionadas con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”


Fuente: Adaptado de AC-MA-02 Política de Servicio a la Ciudadanía (2022)

3 POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

La Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - UAEGRTD en cumplimiento de uno de los fines esenciales del Estado, como lo es, servir a la comunidad, ha adoptado la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía; la cual parte del conocimiento de los derechos, necesidades y problemas de la ciudadanía, para trabajar en torno a resultados que logren su satisfacción permanente. De esta forma, al tener a la ciudadanía organizada como referentes del servicio, se convierten en actores activos durante todas las etapas del ciclo de la gestión pública: i) planeación; ii) ejecución; iii) seguimiento y evaluación y; iv) rendición de cuentas.

Por lo anterior, esta política liderada por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio y a la Ciudadanía de la UAEGRTD, es una labor integral que compromete a todos los servidores públicos y contratistas pertenecientes a la entidad, lo que implica un talento humano cualificado, total articulación entre las dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas para el mejoramiento continuo del servicio, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, así como su acceso real y efectivo a la oferta de la entidad.

MC-MO-02
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 13 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

Dicha oferta se complementa mediante una articulación interinstitucional con las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a Víctimas (SNARIV) para un trabajo colaborativo en varios niveles de gestión que van desde el orden Nacional hasta el territorial, enmarcada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad.

3.1 ALCANCE DE LA POLÍTICA DE LA UAEGRTD

La política de atención y servicio a la ciudadanía aplica para todos los procesos de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Restitución de Tierras Despojadas - UAEGRTD.

La estrategia de implementación de la política que define las acciones de mejora en el proceso de atención y servicio a la ciudadanía, así como el desarrollo operativo de los lineamientos contenidos en el presente documento estratégico, se establecerán de manera anual mediante anexo que deberá ser socializado oportunamente y publicado en la página web de la entidad.


Para el caso específico de la vigencia 2023, se destacan las siguientes mejoras que fueron implementadas bajo el liderazgo del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía (GGASC)¹:

- Se establecieron e implementaron los mandatos del servicio: calidad humana, trato digno y no revictimización.
- Se conformó un equipo interdisciplinario, cualificado y humanizado para la atención a la ciudadanía.
- Se estableció un sistema de seguridad de la información del proceso de atención y servicio a la ciudadanía, de tal forma que se garantice la trazabilidad y la salvaguarda de los datos sobre la atención, el flujo de las PQRSDF y la documentación del proceso a través del tiempo. Como parte de estas medidas, fue creado el buzón institucional infogasc@urt.gov.co, de uso exclusivo para la dependencia, el cual tiene acceso restringido por protocolos internos de confiabilidad de la información.

Además, el sistema de seguridad de la información cuenta con copias periódicas de respaldo que dan cumplimiento de la normativa de transparencia y acceso a información pública e impide que se presenten fugas de información sobre el servicio a la ciudadanía cuando hay cambios del talento humano al servicio de la entidad.

- Se implementó el uso de la herramienta de análisis de datos Microsoft Office Power Bi, con el fin de hacer el debido seguimiento a los canales de atención a la ciudadanía por parte de la coordinación del GGASC, de tal forma que se facilita la actualización en tiempo real de la información, la entrega de reportes, la automatización de los procesos y su visualización desde cualquier dispositivo.
- Se crearon formularios en Google forms para fortalecer el sistema de asignación de turnos en la atención presencial de la UAEGRTD en cada una de las diferentes direcciones territoriales, oficinas adscritas y puntos de atención, debido a que en algunos de ellos no se contaba con dicho sistema por ser puntos de atención creados de manera reciente o que presentaban fallas en el sistema “digiturno” contratado previamente por la entidad. Debido a lo anterior, el GGASC hizo uso de esta solución innovadora y de acceso libre que fortalece y mejora la atención a la ciudadanía en el canal presencial.
- Se habilitó el canal chat como un nuevo canal de atención a la ciudadanía. Asimismo, se estableció el protocolo de atención (documento AC-PT-06 disponible en la plataforma strategos)
- Se creó el canal presencial de atención a la ciudadanía, lo que implicó la elaboración de un protocolo con las pautas que garantizan una atención oportuna y de calidad que cumpla con los mandatos del servicio.
- Se brinda atención psicosocial de manera permanente a través del canal telefónico, con personal idóneo que tiene entre sus mandatos evitar acciones, comentarios o preguntas que revivan los hechos

¹ Para mayor detalle de la estrategia anual que da cuenta de las acciones implementadas en cumplimiento de la política, se sugiere revisar el Anexo 1.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 14 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

victimizantes de las personas solicitantes de restitución de tierras y territorios despojados o abandonados forzosamente. De esta manera, se hace énfasis en la mejora de la percepción y satisfacción de la ciudadanía.

- Se acordó con la Oficina Asesora de Planeación un plan de trabajo de los productos del Sistema Integrado de Planeación y Gestión asociados al proceso de atención y servicio a la ciudadanía, en el cual se contempló la creación, actualización o eliminación de manuales, guías, protocolos, formatos y demás documentos, de tal forma que estén alineados con los objetivos de la política.

3.2 ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI 2023-2026

La política de atención y servicio a la ciudadanía se alinea con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026, específicamente en la Transformación dos: “**Transformación Institucional a partir de la sensibilización humana**” y con el objetivo 2.1 “**Orientar la transformación institucional a partir del liderazgo y la humanización en el aumento de las capacidades que garanticen la eficiente Operación.**”²; a través de un talento humano cualificado, protocolos claros para la atención en los diferentes canales, articulación entre las dependencias, el compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas para el mejoramiento continuo del servicio.

De esta forma la política de atención y servicio a la ciudadanía aporta a la Transformación Institucional a partir de la sensibilización humana y al desarrollo del Plan Estratégico Institucional de la Unidad de Restitución de Tierras.

3.3 OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE LA UAEGRTD

Garantizar el acceso efectivo, con oportunidad y de calidad a la prestación de servicios, la gestión de trámites y otros procedimientos administrativos, en todos los escenarios de relacionamiento de la ciudadanía y/o grupos de valor con la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD).


3.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE LA UAEGRTD

En este contexto y para dar cumplimiento a lo anterior, se establecen los siguientes objetivos:

- 3.4.1 Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los trámites y servicios de la UAEGRTD, a través de los distintos canales definidos por la entidad.
- 3.4.2 Gestionar la atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF - presentadas por los ciudadanos, teniendo en cuenta el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- 3.4.3 Crear mecanismos de comunicación internos y externos, haciendo uso de las herramientas tecnológicas existentes y buenas prácticas, basadas en documentos, procesos y/o procedimientos, diseñados para tal fin y disponibles para su consulta en la plataforma estrategos.
- 3.4.4 Generar certidumbre y confianza en los ciudadanos al brindarles información completa, clara y precisa en la atención a sus requerimientos, así mismo entregando respuestas unificadas en la entidad. Es decir, que la ciudadanía reciba la misma información en todos los canales de atención.
- 3.4.5 Incentivar la cultura interna de servicio a la ciudadanía a partir del desarrollo de capacidades técnicas y competencias humanas.
- 3.4.6 Obtener un mayor nivel de satisfacción en los ciudadanos frente al quehacer de la Unidad.

En concordancia con los compromisos mencionados, la UAEGRTD destinará los recursos que tenga disponibles para incentivar el cumplimiento de cada uno de estos propósitos y objetivos, los cuales están

² Texto del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 aprobado por la UAEGRTD

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 15 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

orientados a brindar un servicio a la ciudadanía eficiente, eficaz y efectivo que contribuya a la satisfacción de necesidades, garantía de derechos y cumplimiento de las expectativas de la ciudadanía.

3.5 MANDATOS DEL SERVICIO

La atención y servicio a la ciudadanía en la Unidad se fundamenta en los siguientes mandatos:

- 3.5.1 Calidad humana:** El servicio a la ciudadanía debe facilitar la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por el ciudadano o la ciudadana víctima. Para ello, se garantiza la existencia de talento humano cualificado y humanizado que cuenta con las habilidades y competencias necesarias para el servicio.
- 3.5.2 Trato digno:** La atención a las víctimas del conflicto armado, para el caso de la Entidad, las víctimas del despojo, debe incluir elementos que eleven su dignidad.
- 3.5.3 No revictimización:** se garantiza en todos los canales dispuestos por la entidad, a partir de evitar acciones, comentarios o preguntas que revivan los hechos victimizantes.

4 EVALUACIÓN

Se realizará evaluación a la implementación de esta política a través de los indicadores de resultado establecidos en el plan de acción anual de la Entidad y del cumplimiento a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano cuyo seguimiento y evaluación se realiza en primera instancia por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía y de manera consolidada por la Oficina Asesora de Planeación.

5 ANEXOS

- Estrategia anual para la implementación de la política.

6 PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN

Participaron en la actualización de este documento las siguientes personas:


- Katherine Pérez Perdomo, Coordinadora del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía
- Diana Carolina Franco Medina, contratista del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía
- Cristian Camilo Daza Franco, contratista del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía
- Angela Alcira Méndez Arias, contratista del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía

7 CONTROL DE CAMBIOS

Este documento del Proceso de Atención y Servicio a la Ciudadanía tenía anteriormente la codificación “AC-MA-02 Política de Servicio a la Ciudadanía”, el cual se actualiza con los siguientes puntos:

- Se crea el documento AC-ES-02 en su primera versión, como documento estratégico denominado: Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía.
- Se cambia la codificación dado que este es un documento estratégico, según la tipificación documental establecida por la entidad y se establece como Versión 1.
- Se revisó y ajustó el enfoque estratégico de la política, considerando los nuevos lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y de la normatividad vigente, sobre los escenarios de relacionamiento del Estado con la ciudadanía.
- Se eliminó el diagnóstico de la política, dado que este es un documento estratégico y se busca realizar una actualización frecuente de la información relacionada con la atención a la ciudadanía.
- Se actualizó el marco normativo aplicable.

MC-MO-02
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 16 DE 16
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-02
	POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 1

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 12/01/2024

- Se eliminó el listado de documentos asociados al proceso.
- Se eliminó la relación de los canales de atención previstos, dado que estos pueden ser objeto de mejora según las necesidades del servicio a la ciudadanía.
- Se revisó el documento, se mejoró la redacción para dar cumplimiento a las recomendaciones sobre uso de lenguaje claro.
- Se revisaron y actualizaron los participantes en la elaboración.