

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 5</b>
	<b>ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-05</b>
	<b>PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE PQRSDF POR REDES SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/12/2023

## 1. OBJETIVO

Diseñar el trámite para gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF que se presenten ante la Unidad de Restitución de Tierras - URT, a través de redes sociales, en cumplimiento de lo ordenado en la sentencia T – 230 de 2020 de la Corte Constitucional.

## 2. ALCANCE

**Desde:** Recepción de la PQRSDF en redes sociales.

**Hasta:** Seguimiento a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

## 3. POLÍTICAS

La Unidad de Restitución Tierras – URT, en su política de calidad de procesos, creó el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía (GGASC) como una dependencia adscrita a la Secretaría General de la Entidad, encargada de coordinar, orientar y proyectar planes y programas de servicio a la Ciudadanía, con base en políticas públicas del sector, y, en articulación con planes y programas de la Entidad; lo anterior, en desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En consecuencia, se coordinó con la Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC, el manejo de las solicitudes de información remitidas a través de las redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn y X, antes Twitter), con el fin de establecer un protocolo de atención para este tipo de mensajes remitidos por la ciudadanía.

Por ende, este protocolo es una herramienta necesaria para dinamizar la recepción, clasificación, distribución y trámite de las solicitudes que, pese a su radicación en las redes sociales de la Entidad por la ciudadanía, son auténticas PQRSDF. Entonces, en aras de adecuar el trámite de las PQRSDF a las innovaciones comunicativas impulsadas por las redes sociales, este protocolo se erige como un instrumento esencial para formalizar la radicación, atención y respuestas de las inquietudes que planteen los cibernautas.

Debe precisarse que, la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) es la instancia que lidera el proceso de comunicación externa de la Unidad de Restitución de Tierras; debido a esto, coordina e implementa la estrategia digital en las redes sociales de la entidad (Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter) a través de las cuales llegan solicitudes de la ciudadanía y grupos de interés. Este protocolo cumple con los principios administrativos de coordinación y colaboración armónica, debido a que complementa la labor de la OAC y orienta al GGASC sobre el trámite de las distintas inquietudes planteadas en redes sociales por la ciudadanía acerca de las labores de la Entidad.

El presente protocolo se fundamenta en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el artículo 5 (modificado por el artículo 1 de la ley 2080 de 2021) y el artículo 7 de la ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de Procedimiento Administrativo) y el artículo 2 de la Resolución 00818 de 2022. Teniendo en cuenta que es una “obligación de las entidades públicas de utilizar medios tecnológicos para hacer más fácil el contacto con el Estado, así como facilitar el ejercicio del derecho fundamental de petición” (Sentencia T – 230, 2020), este protocolo materializa la obligación que le asiste a las entidades como la URT, de facilitar la recepción, atención y respuesta de las peticiones virtuales.

## 4. ORIENTACIÓN

### 1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES EN REDES.

La Oficina Asesora de Comunicaciones de la Unidad de Restitución de Tierras - URT, cuenta con una persona que, dentro de las labores a su cargo, se encarga del manejo de las redes sociales, promoviendo estos canales para la socialización de las políticas de la Ley 1448 de 2011; por lo tanto, está bajo su responsabilidad recibir las solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de mensajes o comentarios realizados en las redes sociales de la Unidad de Restitución de Tierras, tales como Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter.

Considerando que, el derecho de petición se puede instaurar de manera virtual, el responsable asignado por la Oficina Asesora de Comunicaciones para la recepción de peticiones por redes sociales verificará si la inquietud ciudadana encaja dentro del siguiente cuadro:



Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/12/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

Manifestaciones del derecho de petición		
Según el interés que persigue	Petición de interés general	Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o, como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.
	Petición de interés particular	A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
Según la pretensión invocada	Solicitud de información o documentación	Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
	Cumplimiento de un deber constitucional o legal	Actuación que impulsa una persona para exigir a la autoridad el cumplimiento de una función o un deber consignado en las normas que lo rigen, sin necesidad de iniciar un procedimiento judicial para tal efecto.
	Garantía o reconocimiento de un derecho	El requerimiento se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía de este a partir de una acción de la autoridad respectiva.
	Consulta	Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
	Queja	Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
	Denuncia	Poner en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda.
	Reclamo	Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
	Recurso	Figura jurídica a través de la cual se controvierten decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque

Fuente: Sentencia T-230-2020

Ahora bien, se debe tener en cuenta que NO es necesario emitir una respuesta formal, en caso de evidenciar que se presenta una solicitud bajo los siguientes criterios:

Expresiones que no se consideran derecho de petición	
Peticiones irrespetuosos, o comentarios hostiles u ofensivos	Los términos respetuosos en que deberán formularse las solicitudes suponen una restricción al objeto del derecho de petición y al nacimiento de las obligaciones que se desprenden de su ejercicio. Tal como se adelantó en apartados anteriores, cuando las personas omitan esta carga, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En todo caso se reitera que la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas.
Actuaciones en el marco de	Como se anunció anteriormente, las actuaciones que se

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 3 DE 5
	ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-PT-05
	PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE PQRSDF POR REDES SOCIALES	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/12/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

procesos administrativos (judicial, disciplinario y fiscal)	o realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento.
Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias	La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.

Fuente: Sentencia T-230-2020

#### 2. ENVÍO DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN REDES, AL GRUPO DE GESTIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA – GGASC.

Una vez recibidas todas las solicitudes presentadas por redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter) y verificada su pertinencia de tramitar como petición, cuando quiera que se cumpla con los requerimientos dispuestos en el Art.16 de la Ley 1437 de 2011, se adelantarán las siguientes acciones:

- El responsable de la Oficina Asesora de Comunicaciones diligenciará un formulario donde se registren los datos del peticionario, la información de la solicitud y el radicado en la plataforma DOCMA; esta información se compartirá con el responsable asignado por parte del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía para el trámite de estas solicitudes.
- Si la petición radicada por el ciudadano no aporta los datos completos a través de las redes sociales, se buscará contacto con el peticionario desde la Oficina Asesora de Comunicaciones, bien sea telefónicamente o por el mismo medio por el cual se presentó la petición y se le solicitará que complete los datos e información contenida en su solicitud. Una vez se cuente con esta información, esta se diligenciará a través de un formulario compartido por el área de analítica del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía; esto con el fin de garantizar su derecho constitucional fundamental a recibir una respuesta de la entidad en los tiempos determinados por la ley.

**Nota:** Si al día siguiente de requerirle información complementaria al ciudadano, la Oficina Asesora de Comunicaciones no obtiene respuesta, informará esta novedad al Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía – GGASC en el archivo Excel compartido en el OneDrive, para que desde ese grupo se realice el trámite pertinente, según lo establece la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno establecido en la URT para el trámite de PQRSDF.

#### 3. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES POR EL GRUPO DE GESTIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA – GGASC.

La persona designada por el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía accederá en los días hábiles al formulario compartido por el área de analítica para la gestión de las solicitudes recibidas en redes y verificará (conforme lo dispuesto en las normas que rigen el recibido y trámite de PQRSDF) que la solicitud corresponda a un derecho de petición, atendiendo los siguientes criterios iniciales:

- En caso de que la solicitud **SÍ** corresponda a un derecho de petición, el responsable asignado al interior del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía – GGASC, deberá generar un radicado en un plazo máximo hasta el día siguiente hábil desde la recepción de la solicitud y, posterior a esto, se diligenciará el archivo Excel compartido en el OneDrive con el número de radicado correspondiente y el tiempo de respuesta para cada caso.
- La gestión de estas peticiones se adelantará de acuerdo con lo dispuesto en normas y procedimientos establecidos internamente para ello, en especial, en lo dispuesto en el procedimiento AC-PR-01 Atención a PQRSDF.
- En caso de que la solicitud **NO** corresponda a un derecho de petición, el responsable asignado al interior del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía deberá radicarlo como documento general o como NO PQRSDF, de acuerdo con el manejo documental establecido al interior de la entidad, e indicará en el formulario compartido por el área de analítica en un tiempo máximo de 24 horas la observación correspondiente.

MC-MO-05  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 5</b>
	<b>ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-05</b>
	<b>PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE PQRSDF POR REDES SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/12/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

- Para los casos en que se requiera complementar la petición hecha en redes, la Oficina Asesora de Comunicaciones informará esta circunstancia al Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía en el formulario correspondiente, a fin de tramitar la solicitud con base en los términos establecidos para el tipo de PQRSDF que se presente.
- El responsable asignado internamente en el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía deberá anotar los números de radicados de salida asignados por el sistema de gestión documental DOCMA, de acuerdo con el formulario compartido por el área de analítica.

#### 4. INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA SOBRE SOLICITUDES RECIBIDAS EN REDES

En aras de garantizar el manejo adecuado de las solicitudes presentadas ante la URT a través de las redes sociales, el responsable asignado por la Oficina Asesora de Comunicaciones informará a la ciudadanía el número de radicación de su solicitud y el tiempo de respuesta para esta; información que será reportada por parte del responsable asignado al interior del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía en el formulario compartido por el área de analítica.

Se deberá informar al solicitante que, con base en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), los términos para resolver su petición son los siguientes:

- Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, si se trata de una petición en interés particular o general;
- Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción, si es una petición de documentos y de información; si en este término “no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada” (Ley 1437, 2011, art. 14) y la entidad deberá entregar la información y documentación solicitada “dentro de los tres (3) días siguientes” (Ley 1437, 2011, art. 14).
- Treinta (30) días si es una “consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo” (Ley 1437, 2011, art. 14).

En caso de que la entidad no logre cumplir con los plazos indicados:

Debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (Ley 1437, 2011, art. 14, parágrafo).

Nota: Cuando el ciudadano allegue correo electrónico, se hará la notificación desde el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía a través del correo electrónico [atencionalciudadano@urt.gov.co](mailto:atencionalciudadano@urt.gov.co). Ahora, en caso contrario, es decir, el ciudadano no aporta correo electrónico de notificación, se informará su radicado por medio de las redes social. Esta actividad quedará a cargo del responsable de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

#### 5. RESPUESTA A LA CIUDADANÍA QUE PRESENTA SOLICITUDES EN REDES

El responsable asignado en el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía relacionará en el documento Google compartido, la respuesta a la petición virtual, de conformidad con el procedimiento interno establecido para manejo de PQRSDF.

La persona asignada por la Oficina Asesora de Comunicaciones enviará copia de la respuesta a través del mensaje directo por el cual fue presentada la solicitud.

**Nota:** El punto anterior, solo aplica para los casos en los cuales se logre identificar al solicitante. Para los casos en los que no aplique lo anterior, se remitirá a la ciudadanía con la Dirección Territoriales o dependencia que dio respuesta a su requerimiento.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 5</b>
	<b>ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-PT-05</b>
	<b>PROTOCOLO PARA TRÁMITE DE PQRSDF POR REDES SOCIALES</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/12/2023

#### 4. ORIENTACIÓN

##### 6. SEGUIMIENTO A PQRSDF PRESENTADAS EN REDES

El seguimiento a las solicitudes presentadas en las redes de la Unidad de Restitución de Tierras se hará teniendo en cuenta el cumplimiento de los términos que se dispone en la norma, mediante documento Excel cargado al ONE DRIVE.

#### 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [AC-PR-01 ATENCIÓN A PQRSDF](#)
- [CO-ES-02 PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES](#)

#### 8. PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN

- Katherine Pérez Perdomo (Coordinadora– Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía GGASC)
- Daniela Morera Tocasuche– Contratista – Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía

#### 9. CONTROL DE CAMBIOS

- Se cambio el nombre del grupo por el actual.
- Se cambio en todos los párrafos la palabra ciudadano por ciudadanía.
- Se modifica la sigla UAEGRTD a URT.