	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 1 DE 4</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-ES-01</b>
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/04/2022

## Carta de Trato Digno

### Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD

Respetada ciudadanía:

Les extendemos un saludo especial.

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Con el propósito de mantener una comunicación cercana y responsable con la ciudadanía, garantizando el derecho de petición establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana y otras normas que tratan este derecho, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD se compromete a vigilar y asegurar que el trato que se brinda sea igual para todas las personas, respetuoso, oportuno y considerado.

### Derechos de la Ciudadanía


El Derecho de Petición es un derecho fundamental que le permite a las personas presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o particulares, para obtener respuesta clara, concreta y pertinente, información o realizar consultas; y su vulneración constituye falta disciplinaria. Así entonces, la UAEGRTD está comprometida con la ciudadanía para contestar oportunamente, de manera completa, de fondo y dentro de los términos legales, conforme al procedimiento establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, incluida la reglamentación interna.

Los siguientes son los derechos con los que la ciudadanía cuenta cuando se acerca a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD:

1. Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
2. Sus datos personales solo serán utilizados para los trámites en la entidad y no serán divulgados.
3. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres o personas mayores, así como personas en estado de indefensión o amenaza inminente a la vida o derechos humanos.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones en los plazos establecidos en las normas. La Ley 1755 en su artículo 14 establece como regla general que toda petición se debe resolver dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recibo adicionalmente, dependiendo del objeto de la petición, encontramos:
  - a) Peticiones de información y documentos: 10 días hábiles. (artículo 14).
  - b) Petición de copias: 10 días hábiles. (artículo 14).
  - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles. (artículo 14).
  - d) Peticiones incompletas: 10 días hábiles. (artículo 17).
  - e) Desistimiento tácito: 1 Mes. (artículo 17).
  - f) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles. (artículo 21).
  - g) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles. (artículo 30).

\*Existen otras peticiones que tienen establecidos plazos especiales, así:

MC-MO-02  
V.4

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 4</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-ES-01</b>
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/04/2022

- a) Peticiones provenientes del congreso de la república: 5 días. (Ley 5 de 1992).
- b) Peticiones provenientes de la defensoría del pueblo: 5 días. (Ley 24 de 1992).

**NOTA:** A partir de la expedición del Decreto 491 de 2020, el Gobierno Nacional con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 y mientras exista esta emergencia, en su artículo 5 amplió el plazo para algunas peticiones, así:

- a) Como regla general: toda petición se debe resolver dentro de los 30 días hábiles siguientes desde su recibo en la entidad.
- b) Peticiones de información y documentos: 10 días hábiles.
- c) Derecho de petición de consulta: 35 días hábiles.

**5. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes del Estado colombiano.**

Si usted se acerca a la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD por interés en un tema que sea de nuestra competencia, tiene además derecho a:


1. Recibir un trato justo, bajo un enfoque diferencial y tendiente a garantizar el derecho a la Restitución de Tierras.
2. Participar en espacios comunitarios convocados por la entidad donde se traten temas relacionados con la política de Restitución de Tierras.
3. En el caso de los solicitantes, participar activamente del desarrollo de las actividades que comprendan su trámite administrativo, judicial y de cumplimiento de órdenes en el proceso de Restitución de Tierras.
4. A solicitar y recibir orientación sobre los beneficios que ofrece el Estado y de acuerdo con sus necesidades acceder a servicios y programas que puedan brindarle una mejor calidad de vida.
5. A solicitar y recibir orientación sobre las rutas, canales de atención y medios de acceso a la Atención Humanitaria por medio de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV.
6. A conocer y participar en la elaboración, aplicación y seguimiento de planes y programas que implementa la entidad, especialmente aquellos comprendidos en el Plan de Participación ciudadana de la entidad.
7. Al acceso de información y orientación sobre los procedimientos, rutas y canales para solicitar la reunificación familiar que se brinda a través de los programas del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF en articulación con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV, cuando por razón de los hechos victimizantes, se haya dividido el núcleo familiar.
8. A conocer las rutas y canales de atención de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas UARIV para solicitar el acceso a programas de retorno y reubicación a su lugar de origen.
9. A solicitar la restitución de la tierra si considera fue víctima de despojado y/o abandono en los términos establecidos en la presente Ley.
10. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres o personas mayores, así como personas en estado de indefensión.
11. Realizar la solicitud de Restitución de Tierras si es mujer víctima que tuvo que dejar abandonado su predio, o fue despojado, aunque su nombre no aparezca en los títulos o en los documentos de propiedad.
12. El derecho a la restitución de las mujeres que sufrieron despojo o abandono de tierras o solo se prueba por el vínculo que tenía con su compañero, sino porque además es un derecho que tiene por convivir, trabajar, explotar, habitar y usar el predio.

### Deberes de los Ciudadanos

Los invitamos a conocer cuáles son los deberes que toda persona debe cumplir en su ejercicio como ciudadano:

MC-MO-02  
V.4

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso.  
Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre el Sistema de Información Estratégico

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 3 DE 4</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-ES-01</b>
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/04/2022

- 1) Cumplir con la Constitución Política y las leyes
- 2) Ejercer con responsabilidad sus derechos, actuando de buena de buena fe.
- 3) Tratar con respeto a los servidores públicos evitando comportamientos ofensivos.
- 4) Respetar las filas y/o turnos asignados en los Puntos de Atención.
- 5) Brindar información verídica a los colaboradores de la Unidad de Restitución de Tierras.
- 6) Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio.
- 7) Hacer uso de los servicios en conformidad con las condiciones, obligaciones y restricciones establecidas en las leyes.
- 8) Mantener actualizada su información de contacto.
- 9) Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las leyes y normas vigentes para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.

### Canales de Atención

Con el propósito de mantener una interacción directa y responsable con la ciudadanía, garantizando los derechos constitucionales y legales, la Unidad de Restitución de Tierras se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos los usuarios sea equitativo, respetuoso, diligente, considerado y sin distinción alguna, así mismo, se compromete a prestar un servicio a los ciudadanos con calidad, oportunidad y respeto por los derechos a través de los siguientes canales de atención:

#### Canal Telefónico:

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la UAEGRTD a través de nuestro canal telefónico así: Línea Gratuita Nacional 01 8000 12 42 12y Línea Fija en Bogotá (1) 427 92 99 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles).




<b>Línea de Atención Telefónica</b>
PBX: (1) 377 03 00 Extensiones 1550 – 1551 –1552 – 1553

#### Canal Presencial:

Se realiza atención presencial a través del Punto de Atención ubicado en **<Cada Sede o Dirección Territorial>** en la ciudad **<Donde está ubicada la Dirección de la Sede o Dirección Territorial>**. Adicionalmente, a través de estos canales, la ciudadanía tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la ley.

En el siguiente enlace podrá consultar la información de las direcciones territoriales de la Unidad de Restitución de Tierras y sus oficinas adscritas:

[https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/20124/0/directorio\\_urt\\_20\\_enero.pdf/bc390134-e047-e799-9d30-72bde9f75680?t=1642711494793](https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/20124/0/directorio_urt_20_enero.pdf/bc390134-e047-e799-9d30-72bde9f75680?t=1642711494793)

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 4 DE 4</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-ES-01</b>
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/04/2022

### Canal Escrito:

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en cada Dirección Territorial. Adicionalmente, puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en las oficinas de Atención al Ciudadano.



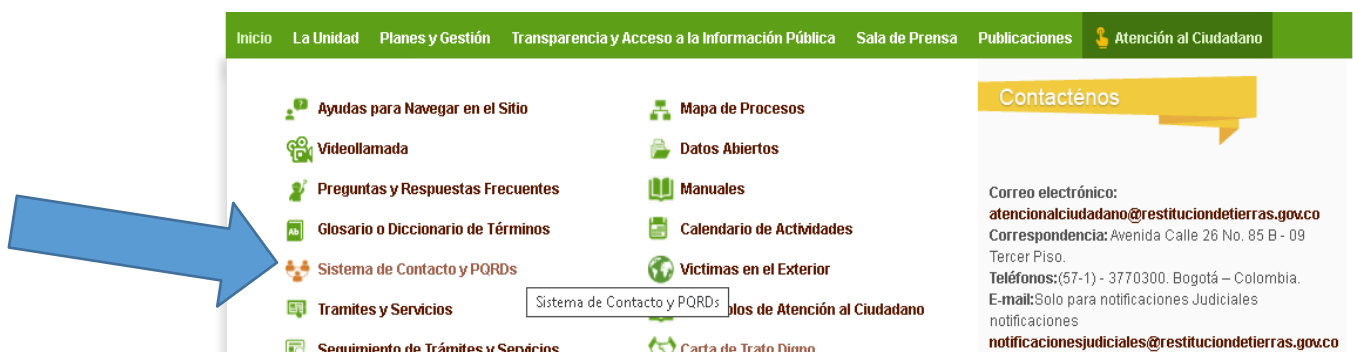
### Canal Electrónico:


El portal web se encuentra activo las 24 horas. Si su consulta y/o petición es recibida antes de las 5 de la tarde, esta se radicará dentro del día hábil siguiente a su recepción.

Puede ingresar a través del canal web: [www.restituciondetierras.gov.co](http://www.restituciondetierras.gov.co), dando click en el menú de “Atención al Ciudadano”:



Después podrá ingresar al submenú de “Sistema de Contacto y PQRDF” e ingrese al enlace radique su petición:



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 5 DE 4
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/04/2022

Adicionalmente, puede enviar sus inquietudes al siguiente correo electrónico institucional:

[atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)

Para notificaciones judiciales **únicamente** al correo: [notificacionesjudiciales@restituciondetierras.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@restituciondetierras.gov.co).

En lo relacionado con tutelas, **únicamente** al correo: [tutelas@restituciondetierras.gov.co](mailto:tutelas@restituciondetierras.gov.co)



Línea de Atención Chat WhatsApp – Video Llamada
WhatsApp: 322 346 35 04
Video llamada vía Microsoft Teams: <a href="mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co">atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co</a>
Chat Web: <a href="https://www.restituciondetierras.gov.co/teams">https://www.restituciondetierras.gov.co/teams</a>

Con ocasión de la contingencia sanitaria por el COVID-19 se habilitó la atención virtual mediante chat y video llamada a través de la siguiente línea: 3223463504


#### RECUERDE:

Los requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD, entre ellos las redes sociales oficiales de la entidad:



MC-MO-02  
V.4

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre el Sistema de Información Strategos

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 4</b>
	<b>PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>CÓDIGO: AC-ES-01</b>
	<b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	<b>VERSIÓN: 4</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 20/04/2022

## Control de cambios

Se incluyen ajustes con traducción al lenguaje claro, actualizando los enlaces y contactos que están dispuestos en los canales de atención. Se cambia el término ciudadano por ciudadanía, y se incluye la letra “F” de Felicitación, en la sigla PQRSDF. Se incluyen redes sociales como mecanismo de interacción con la ciudadanía para presentación de PQRSDF. De igual manera, se incluyen derechos genéricos para cualquier persona acceda a la entidad y no solamente aquellos que involucran el ejercicio de la misionalidad de la UAEGRTD.

Se incorpora contenido con enfoque diferencial a través del cual, se garantiza el uso de un lenguaje incluyente, teniendo en cuenta la diversidad de los grupos poblacionales de la misionalidad de la UAEGRTD comprendidos por mujeres, niños, niñas, adolescentes y personas mayores, asimismo, se agrega la definición del Derecho de Petición como contenido introductorio en el apartado de los Derechos de los Ciudadanos.