

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 1 DE 4
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 2

CARTA DE TRATO DIGNO

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:



Atención telefónica

Línea Bogotá: (1) 4279299
Línea nacional gratuita: 018000124212
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Línea de Atención Telefónica
PBX: 377 03 00
Extensiones 1550 – 1551 – 1552 - 1553

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 URT a través de nuestro canal telefónico así: Línea Gratuita Nacional 01 8000 12 42 12 y Línea fija en **<Línea fija de la Dirección Territorial>** de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles).



Atención Presencial

Se realiza atención presencial a través de los Puntos de Atención en el territorio nacional.

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 el ciudadano 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.



Canal Escrito

Ventanilla única de radicación y correspondencia: radicar las peticiones escritas en físico a nivel nacional.

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.

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

Para la vigencia 2020 con ocasión de la contingencia sanitaria por el COVID-19, se suspende la atención presencial en Sede Central por el tiempo que perdure el aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional. Para el caso de las Direcciones Territoriales, cada una gestionará el proceso de atención presencial según las directrices de los gobiernos locales y las necesidades del servicio a la ciudadanía.



El portal web se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se radicará dentro del día hábil siguiente a su recepción. Puede ingresar a través del canal web: www.restituciondettierras.gov.co, dando click en el menú de “Atención al Ciudadano”, ingrese al submenú de “Sistema de Contacto y PQRDs” e ingrese al enlace radique su petición. Adicionalmente, puede enviar sus inquietudes al correo electrónico institucional atencionalciudadano@restituciondettierras.gov.co

Para notificaciones judiciales única y exclusivamente: notificacionesjudiciales@restituciondettierras.gov.co. En lo relacionado con tutelas, se cuenta con el correo institucional tutelas@restituciondettierras.gov.co

Para la vigencia 2020 con ocasión de la contingencia sanitaria por el COVID-19 y mientras persista el aislamiento preventivo obligatorio ordenado por el Gobierno Nacional, se habilita la atención virtual mediante chat y video llamada a través de la siguiente línea:

Línea de Atención Chat WhatsApp – Video Llamada
WhatsApp: 322 346 35 04
Skype: atencionalciudadano@restituciondettierras.gov.co Con previa inscripción a este correo institucional para agendamiento de cita.

RECUERDE:

Las peticiones y 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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 3 DE 4
	PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 2

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Ser tratado con verdad, justicia y reparación.
2. A acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
3. A ser beneficiario de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad.
4. A solicitar y recibir atención humanitaria
5. A participar en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, atención y reparación integral.
6. A la reunificación familiar cuando por razón de su tipo de victimización se haya dividido el núcleo familiar.
7. A retornar a su lugar de origen o reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad, en el marco de la política de seguridad nacional.
8. Retornar a su lugar de origen o reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y dignidad, en el marco de la política de seguridad nacional.
9. A la restitución de la tierra si hubiere sido despojado de ella, en los términos establecidos en la presente Ley.
10. Obtener la información sobre las rutas y los medios de acceso a las medidas que se establecen en la presente Ley.
11. A conocer el estado de procesos judiciales y administrativos que se estén adelantando, en los que tengan un interés como parte o intervinientes.
12. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
13. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:
 - a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - b) Petición de copias: 10 días hábiles
 - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - d) Peticiones incompletas: 10 días hábiles
 - e) Desistimiento tácito: 1 Mes
 - f) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - g) Peticiones de información 10 días hábiles
14. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Los invitamos a conocer sus DEBERES

- 1) Cumplir con la Constitución Política y las Leyes
- 2) Obrar conforme al principio de buena fe, evitando acciones y/o palabras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, con conocimiento, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias o amenazantes, entre otras conductas.
- 3) Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 4) Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- 5) Respetar las filas y/o turnos asignados en los Puntos de Atención.
- 6) Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- 7) Hacer uso de los servicios en conformidad con las condiciones, obligaciones y restricciones establecidas en las leyes.
- 8) Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las leyes y normas vigentes para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.

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

CONTROL DE CAMBIOS

Se incluyen ajustes con ocasión de la contingencia sanitaria por COVID-19, relacionados con prestación del servicio a través de los canales de atención presencial, telefónico, escrito y virtual.

	NOMBRE:	CARGO / ROL:	FECHA	FIRMA:
ELABORADO POR:	YAZMIN ANDREA ROJAS	CONTRATISTA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	02/09/2020	Original Firmado (Electrónicamente)
	JHONATAN RAMÍREZ SALGADO	CONTRATISTA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	02/09/2020	
	DAVID FERRER OVALLOS	CONTRATISTA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	02/09/2020	
REVISADO POR:	CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ DIAZ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SIG	02/09/2020	
APROBADO POR:	MARTA ISABEL LABRADOR FORERO	COORDINADORA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	02/09/2020	