

	<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: 3</b>

**Clasificación de la Información:** Publica  Reservada  Clasificada

**Fecha de aprobación:** 30/09/2021

### Carta de Trato Digno

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 todos, respetuoso, oportuno y considerado.

### Derechos de la Ciudadanía

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, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones 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 en la entidad, y contiene otros términos:
  - 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:

- 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:

6. Recibir un trato justo y orientado a reconstruir lo que se ha dañado.
7. Participar de reuniones entre la entidad y la comunidad que tengan que ver con su situación.
8. Obtener beneficios del estado que puedan garantizar el derecho a la vida con dignidad.
9. A solicitar y recibir orientación sobre atención humanitaria.
10. A participar en la elaboración, aplicación y seguimiento de planes y programas de la entidad.
11. A solicitar la reunificación familiar cuando por razón de su tipo de victimización, se haya dividido el núcleo familiar y obtener información sobre su trámite.
12. A solicitar el retorno a su lugar de origen o reubicación y obtener información sobre el trámite correspondiente.
13. A solicitar la restitución de la tierra si hubiere sido despojado de ella, en los términos establecidos en la presente Ley.
14. A conocer el estado de los procesos adelantados por la Unidad de Restitución de Tierras y por los juzgados especializados en restitución de tierras, en los que tenga un interés como parte o interviniente.

**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: 3</b>

**Clasificación de la Información:** Publica  Reservada  Clasificada

**Fecha de aprobación:** 30/09/2021

15. 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.
16. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normatividad vigente. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, y de acuerdo con su tipología, tendrá el siguiente tiempo de respuesta:
  - Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles.
  - Petición de copias: 10 días hábiles.
  - Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles.
  - Peticiones incompletas: 10 días hábiles.
  - Desistimiento tácito: 1 Mes.
  - Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.
  - Peticiones de información 10 días hábiles.

### Deberes de los Ciudadanos

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

- 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) Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio.
- 6) Hacer uso de los servicios en conformidad con las condiciones, obligaciones y restricciones establecidas en las leyes.
- 7) Mantener actualizada su información de contacto.
- 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.

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 URT 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 Unidad de Restitución de Tierras URT a través de nuestro canal telefónico así: Línea Gratuita Nacional 01 8000 12 42 12 y 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

**MC-MO-02**  
V.4

	<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: 3</b>

Clasificación de la Información: Publica  Reservada  Clasificada

Fecha de aprobación: 30/09/2021

### 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 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.

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+GENERAL+URT+22092021.pdf/d956bd1-625d-0ec5-2d49-58934942f5a1?t=1632329027562>

### 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.



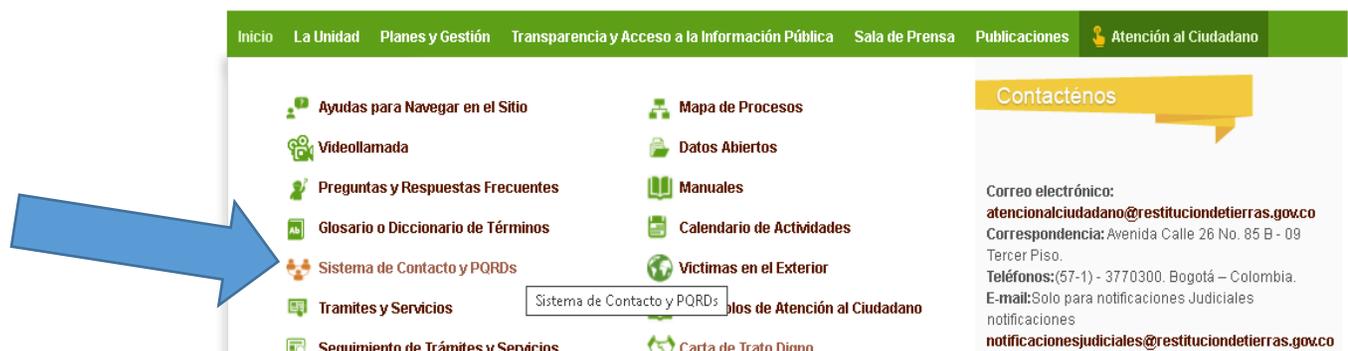
### Canal Electrónico:

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:



	<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: 3</b>

**Clasificación de la Información:** Publica  Reservada  Clasificada

**Fecha de aprobación:** 30/09/2021

Adicionalmente, puede enviar sus inquietudes al 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)



### Atención Virtual

Portal web: [www.restituciondetierras.gov.co](http://www.restituciondetierras.gov.co)  
Correo: [atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)  
**Acceso a Chat y video llamada**

WhatsApp: 322 346 35 04

Video llamada vía Microsoft Teams:  
[atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)

Chat Web:  
<https://www.restituciondetierras.gov.co/teams>

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:

**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, entre ellos las redes sociales oficiales de la entidad:

 @URestitucion  
 Unidad de Restitución de Tierras  
 @restituciondetierras  
 Unidad de Restitución de Tierras  
 Unidad-de-Restitución-de-Tierras

**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.