

CARTA DE TRATO DIGNO



Bogotá D.C., noviembre de 2023

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 8
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 03/11/2023

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	DERECHOS DE LA CIUDADANÍA.....	3
3.	DEBERES DE LA CIUDADANÍA.....	5
4.	CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	5
5.	MEDIOS OFICINALES DE INGRESO DE PQRSDF.....	6
6.	BOTÓN PARA CONSULTA DEL ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS ..	7
7.	PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN.....	8
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	8

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 3 DE 8
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 03/11/2023

1. PRESENTACIÓN

Respetada ciudadanía:

Les extendemos un cordial saludo.

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, al tenor de lo establecido por la Constitución Política de Colombia en su artículo 23 y demás normas que desarrollan el derecho de petición, la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, en adelante UAEGRTD, se compromete a vigilar y asegurar que el trato brindado sea igual para todas las personas, respetuoso, oportuno y considerado.

2. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

El derecho constitucional fundamental de petición habilita a todas las personas para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o particulares, con el fin de obtener respuesta clara, concreta y pertinente, solicitar información o realizar consultas; su vulneración constituye falta disciplinaria para el servidor público encargado de responderlas.

En consecuencia, la UAEGRTD está comprometida con la ciudadanía para contestar sus solicitudes de manera oportuna, integral, de fondo y dentro de los términos legales, conforme al procedimiento establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, incluyendo la reglamentación interna.

Al momento de acercarse a la UAEGRTD, la ciudadanía cuenta con los siguientes derechos:

- 1) A ser tratado con dignidad, respeto, igualdad e imparcialidad;
- 2) Al tratamiento responsable de sus datos personales;
- 3) A recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres cabeza de hogar o personas mayores en estado de indefensión o amenaza inminente a la vida y a su integridad física;
- 4) A obtener respuesta integral y oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones: “toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.” (Ley 1755, 2015, art. 14). Además, según su objeto, la petición se resolverá:
 - a) Peticiones de información y documentos: 10 días hábiles (Ley 1755, 2015, art. 14);
 - b) Petición de copias: 10 días hábiles (Ley 1755, 2015, art. 14);
 - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles. (Ley 1755, 2015, art. 14);
 - d) Peticiones incompletas: 10 días hábiles. (Ley 1755, 2015, art. 17);
 - e) Desistimiento tácito: 1 Mes. (Ley 1755, 2015, art. 17);
 - f) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles. (Ley 1755, 2015, art. 21);
 - g) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles. (Ley 1755, 2015, art. 17).

Existen otras peticiones que tienen establecidos plazos especiales, así:

- a) Peticiones provenientes del Congreso de la República: 5 días. (Ley 5, 1992, art. 258);
 - b) Peticiones provenientes de la Defensoría del Pueblo: 5 días. (Ley 24, 1992, art. 15).
- 5) Cualquier otro derecho reconocido a la ciudadanía por la Constitución y las leyes.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 4 DE 8
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 03/11/2023

Si usted se contacta con la UAEGRTD y es víctima del conflicto armado interno, según el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 y con base en los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, también tiene derecho a:

- 1) Recibir un trato justo y con enfoque diferencial que garantice el derecho a la Restitución de Tierras y derechos territoriales;
- 2) Participar en espacios comunitarios convocados por la entidad para discutir la política de Restitución de Tierras y derechos territoriales;
- 3) Cuando se trate de víctimas de despojo o abandono forzado de tierras, la ciudadanía podrá participar en el desarrollo del trámite administrativo, judicial y de cumplimiento de órdenes en el proceso de Restitución de Tierras y derechos territoriales;
- 4) 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) 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) Conocer y participar en la elaboración, ejecución y seguimiento de planes y programas que implementa la entidad, especialmente aquellos comprendidos en el Plan de Participación Ciudadana de la entidad;
- 7) Acceder a la 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 debido a los hechos victimizantes, se haya dividido el núcleo familiar;
- 8) 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 reparación colectiva y a programas de retorno y reubicación a su lugar de origen;
- 9) Solicitar la restitución de la tierra si considera fue víctima de despojo y/o abandono en los términos establecidos por la Ley 1448 de 2011;
- 10) Los pueblos y comunidades indígenas, ROM, negras, afrocolombianas, raizales y palanqueras pueden solicitar la restitución de sus tierras y derechos territoriales si consideran que fueron víctimas de despojo, abandono y/o confinamiento en los términos establecidos en los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011. La UAEGRTD cuenta con un procedimiento específico para adelantar las solicitudes de restitución de derechos territoriales étnicos, el cual es de carácter diferencial y se desarrolla de la mano con los mismos pueblos y comunidades;
- 11) 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;
- 12) Las mujeres víctimas de la violencia tienen derecho a la restitución de sus predios cuando tuvieron que dejarlos abandonados o estos les fueron despojados, aunque su nombre no aparezca en los títulos o en los documentos de propiedad. No 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.

Además, las comunidades son titulares de derechos como sujetos colectivos, al tiempo que sus miembros individualmente considerados son titulares de los derechos generales reconocidos a la ciudadanía y de derechos especiales con ocasión de su pertenencia étnica y cultural. Según el Decreto Ley 4635 de 2011, tienen derecho a:

- 1) Verdad, justicia y reparación;
- 2) Acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario;
- 3) Ser beneficiario de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad;
- 4) Solicitar y recibir atención humanitaria;
- 5) Participar a través de sus autoridades y representantes en la formulación, implementación y seguimiento de la política pública de prevención, atención y reparación integral;
- 6) Derecho a la reunificación familiar cuando debido a su tipo de victimización se haya dividido el núcleo familiar;
- 7) Derecho a retornar a su lugar de origen o reubicarse en condiciones de voluntariedad, seguridad y

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

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 5 DE 8
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 03/11/2023

dignidad, en el marco de la política de seguridad nacional;

- 8) Derecho a la restitución de la tierra si hubiere sido despojado de ella, en los términos establecidos en la presente ley;
- 9) Derecho a la información sobre las medidas y procedimientos de acceso a las medidas que se establecen en el presente decreto – ley;
- 10) Derecho a conocer el estado de procesos judiciales y administrativos que se estén adelantando, en los que tengan un interés como parte o intervinientes.

Notas:

- Los Decretos Ley 4633 y 4635 de 2011 contemplan la restitución de tierras y la restitución de derechos territoriales; esto implica la garantía de otros derechos colectivos e individuales como el derecho al uso y disfrute de los bienes naturales, culturales y a ejercer el gobierno propio según sus usos y costumbres, entre otros.
- No se contempla solo a las personas si no a las comunidades o pueblos como sujetos colectivos étnicos, los cuales, además, son sujetos de especial protección constitucional.

3. DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Los deberes que toda persona y/o comunidad debe cumplir al momento de contactarse con la UAEGRTD, son los siguientes:

- 1) Cumplir con la Constitución Política y la ley;
- 2) Ejercer con responsabilidad sus derechos, actuando de buena fe;
- 3) Tratar con respeto a los funcionarios o contratistas, evitando comportamientos ofensivos;
- 4) Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de atención;
- 5) Brindar información verídica a los funcionarios o contratistas de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas UAEGRTD;
- 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;
- 8) Actualizar su información de contacto y la de su núcleo familiar;
- 9) Actualizar su información de contacto y la de su comunidad o pueblo étnico que representa;
- 10) Cumplir con los requerimientos y/o procedimientos establecidos en la Constitución, la ley y toda normatividad vigente para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes ante la entidad;
- 11) Denunciar cualquier hecho irregular que suceda en la interacción entre la población víctima y la entidad durante el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas.

4. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Tal como se observa en el siguiente esquema, los canales de atención a la ciudadanía son:

- Telefónico y videollamadas Teams (Ver protocolo AC-PT-07)
- Chat (Ver protocolo AC-PT-06)
- Presencial (Ver protocolo AC-PT-08)
- Electrónico
- Escrito

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 6 DE 8
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 03/11/2023

CANALES DE ATENCIÓN



Telefónico
 Contacto con la ciudadanía a través de las líneas de atención:
 (+57 + 601) 3770300
 (+57 + 601) 4279299
 Línea Gratuita Nacional
 01 8000 124212



Chat
 Interacción inmediata con la ciudadanía a través de:
 Whatsapp - Teams
 (+57) 322 3463504



Presencial
 Atención personalizada a la ciudadanía en la oficina:
 Calle 29 #13-45 locales 165/66



Electrónico
 Categorización de todos los documentos que ingresan al correo y su respectiva categorización por DOCMA
atencionalciudadano@urt.gov.co



Escrito
 Tipificación de los PQRSDF que ingresan a la entidad de forma física y virtual, asignándolos al responsable mediante STRATEGOS

Líneas de atención para la ciudadanía residente en el exterior

+ 57 310 230 00 07
victimas.exterior@urt.gov.co

Si se encuentra fuera de Colombia puede acceder a la información de restitución de tierras y medidas de protección RUPTA al enlace <https://www.urt.gov.co/victimas-en-el-exterior>

5. MEDIOS OFICIALES DE INGRESO DE PQRSDF



MEDIOS OFICIALES DE INGRESO PQRSDF

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones



Línea nacional
 (+57 + 601) 3770300
 (+57 + 601) 4279299
 Línea Gratuita Nacional
 01 8000 124212



Correo electrónico
atencionalciudadano@urt.gov.co



Página Web
www.urt.gov.co



Atención presencial



Buzón de sugerencias



Ventanilla única de radicación 472

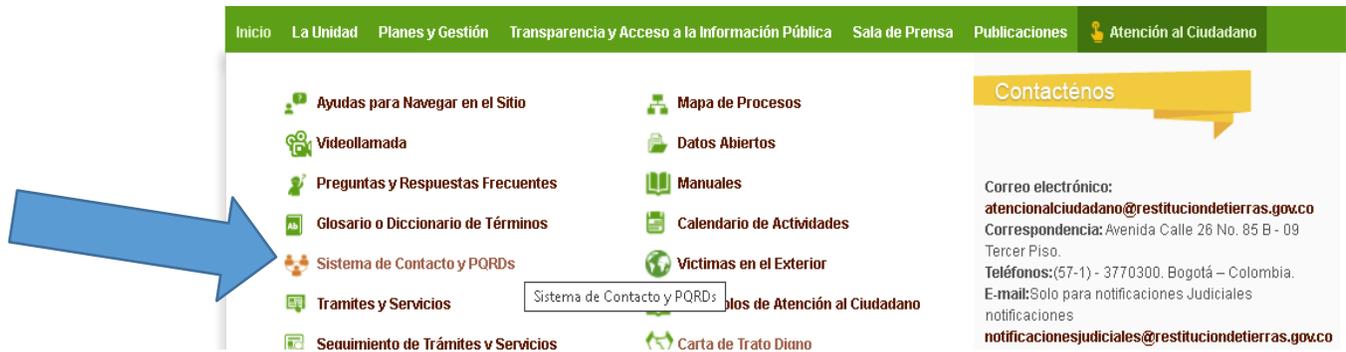
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 7 DE 8
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 03/11/2023

Micrositio: <https://www.urt.gov.co/web/micro-mujeres>

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



Para notificaciones judiciales **únicamente** al correo: notificacionesjudiciales@urt.gov.co.

En lo relacionado con tutelas, **únicamente** al correo: tutelas@urt.gov.co

RECUERDE:

Los trámites ante la UAEGRTD son gratuitos y no requiere intermediarios.

Los requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o los medios de radicación PQRSDF aprobados por la UAEGRTD, entre ellos, las redes sociales oficiales de la entidad:



6. BOTÓN PARA CONSULTA DEL ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS

LO INVITAMOS PARA QUE CONOZCA NUESTRO BOTÓN PARA CONSULTA DEL ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS, ingresando y registrándose a través de: <https://servicios.urt.gov.co/>

Nota: La información sólo se divulga a la ciudadanía que cuente con un caso de Restitución de Tierras.

El colaborador de la entidad informará a la ciudadanía cómo se crea una cuenta para consultar el estado actual de su proceso:

1. Ingresar a la página web: <https://servicios.urt.gov.co/>
La persona deberá autenticarse para recibir la información referente al estado de su trámite.
2. Si la persona no cuenta con usuario y contraseña, deberá realizar el registro de sus datos diligenciando los siguientes campos:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 8 DE 8
	PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AC-ES-01
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6

Clasificación de la Información: Publica Reservada Clasificada

Fecha de aprobación: 03/11/2023

- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Tipo de Documento
- Número Documento
- Fecha de expedición
- País residencia
- Dirección
- Número Celular
- Correo electrónico

3. Crear contraseña con la que accederá a la cuenta que está creando.

4. Le llegará un correo que le informará la creación de su usuario con un enlace del acceso que le permitirá autenticarse.

Nota: Si la persona registrada no tiene ninguna solicitud vigente, no podrá acceder al Sistema y le saldrá un mensaje con instrucciones para acceder a la oficina más cercana y consultar información relacionada con el estado actual del proceso de restitución de tierras.

5. Si tiene una solicitud vigente, aparecerán 3 preguntas de seguridad relacionadas con información que tiene la unidad para poder dar acceso.

6. Si contesta las preguntas de forma correcta, el sistema aprueba el ingreso y le mostrará el número de su caso o ID de su solicitud y el estado en que se encuentra.

7. Una vez visualizado su estado, debe cerrar la sesión del navegador.

NOTAS:

- **Solo aplica para la ciudadanía que ha sido víctima de despojo y abandono forzado.**
- **El servidor público informará a la ciudadanía cómo se crea una cuenta para consultar el estado actual de su proceso, llevando a cabo el paso a paso del proceso establecido.**

7. 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

8. CONTROL DE CAMBIOS

- Se realiza actualización del dominio URT de correo institucionales, conforme a las indicaciones entregadas por la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI.
- Se realiza actualización de enlaces que contienen la información relacionada con los documentos para las actividades de atención a la ciudadanía.
- Se ajusta la redacción sobre las orientaciones para el uso del botón de seguimiento al estado del trámite de restitución de tierras.
- Se incluye la información relativa a la ruta y medidas de atención RUPTA y así mismo los canales de atención de víctimas en el exterior.
- Se realiza supresión de la mención de normativa ya no aplicable actualmente.
- Actualización de datos en la atención de víctimas en el exterior.
- Se adicionaron los medios de radicación PQRSDF.
- Se revisaron y ajustaron los derechos y deberes de la ciudadanía considerando la restitución de derechos territoriales a las víctimas de las comunidades y pueblos indígenas, ROM, negros, afrocolombianos, raizales y palenqueros.

MC-MO-02
V.4