

ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA 2025



**UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS**

Bogotá D.C., Octubre 2025

 UNIDAD DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 2 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

TABLA DE CONTENIDO

1	ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	3
2	JUSTIFICACIÓN	3
3	CONTEXTO NORMATIVO	3
4	TÉRMINOS.....	4
5	OBJETIVO GENERAL	5
6	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
7	ACCIONES DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	5
8	METAS	9
9	RECURSOS	9
10	ANÁLISIS DE RIESGOS	9
11	INDICADORES	10
12	EVALUACIÓN	10
13	ANEXOS.....	10
14	PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN.....	10
15	CONTROL DE CAMBIOS	11

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 3 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

1 ANTECEDENTES Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La implementación de la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía de la UAEGRTD, tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad en todos los escenarios de relacionamiento dialogantes e incluyentes, partiendo del conocimiento de los derechos, necesidades y expectativas de los grupos de valor, en cumplimiento de lo señalado en el Artículo 2° de la Constitución Política de Colombia *“Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución...”*. Así mismo, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, actualizado mediante Resolución 1499 de 2017, se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de la ciudadanía con integridad y calidad en el servicio.

Así las cosas, la Unidad mediante Resolución 00543 de 2023, Artículo 10 establece las responsabilidades de los líderes de Política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – SIPG; siendo la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía transversal entre las políticas que facilitan la relación del Estado y la ciudadanía en los diferentes momentos de interacción con la Unidad.

Para entrada en operación de la Política de Atención y Servicios a la Ciudadanía, en el marco de las políticas de relación Estado – Ciudadanía, se formula la presente Estrategia Anual de Atención en el marco de la Planeación Institucional 2025, identificando actividades orientadas a generar valor público así como acceso a los derechos de la ciudadanía y grupos de valor de la UAEGRTD.

2 JUSTIFICACIÓN

El Proceso de Atención a la Ciudadanía, en aras de atender los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, adopta estrategias de accesibilidad, atención y servicio que involucren, - a través de la multicanalidad y los procedimientos establecidos -, talento humano cualificado que permita fortalecer el relacionamiento y aportar a la satisfacción de necesidades y expectativas de conformidad con la Constitución y la Ley.

Así las cosas, la Política de Atención a la Ciudadanía incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, precisa *“... Para la puesta en operación de la política de servicio al ciudadano en el marco de las políticas de relación del Estado con la ciudadanía, las entidades deben formular su estrategia anual de atención y servicio al ciudadano en el marco del plan institucional, en la cual se deben identificar las actividades para implementar la política...”*

3 CONTEXTO NORMATIVO

3.1 LEYES, DECRETOS Y RESOLUCIONES

NORMA	CONTENIDO
Constitución Política de Colombia	Artículos 2, 23, 54, 123, 209, 270.
Ley 2052 de 2020	<i>“Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.</i>
Ley 2195 de 2022	<i>“Mediante la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.</i>
Ley 1712 de 2014	<i>“Mediante la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones”.</i>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 4 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

NORMA	CONTENIDO
Ley 1755 de 2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley Estatutaria 1618 de 2013	“Por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
Ley 1437 de 2011	Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1448 de 2011	“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
Ley 850 de 2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías Ciudadanas”. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
Ley No. 2195 DE 2022	“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
CONPES 3785 de 2013	“Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano”.
CONPES 3649 de 2010	“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”.
Decreto 1122 de 2024	“Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”.
Resolución 0055 del 17 de enero 2025	“Por medio de la cual se ajustan y agrupan los Grupos Interno de Trabajo del Nivel Central y Territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Tierras Despojadas, se determinan sus funciones y se dictan otras disposiciones”
Resolución 0576 de 29 agosto 2025	“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 00538 de 2018” y se crea el canal de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción”.

3.2 NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS

NORMA	CONTENIDO
NTC 6047	Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

4 TÉRMINOS

Ver definición de los términos en el Sistema de Información STRATEGOS

- Programa de Transparencia y Ética Pública
- Política de servicio al ciudadano - Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 5 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

5 OBJETIVO GENERAL

Orientar la implementación de la Política de Atención y Servicio a la Ciudadanía, integrando los escenarios relevantes donde la ciudadanía y grupos de valor interactúan con la Unidad bajo un enfoque de Estado abierto, en el marco de la planeación institucional.

6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer los procesos internos con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor.
- Generar espacios dirigidos a los servidores y/o contratistas que contribuyan a la apropiación de los principios, valores del servicio público y su impacto a la ciudadanía y grupos de valor.
- Articular la implementación de las políticas de MIPG que buscan mejorar la relación con la ciudadanía y grupos de valor, la consulta de información, la gestión de trámites y la presentación de PQRSDF a la Unidad. Finalmente participar haciendo propuestas a las iniciativas institucionales.
- Implementar mecanismos y lineamientos para la medición de la evaluación de la percepción ciudadana y gestión del servicio.

7 ACCIONES DE LA ESTRATEGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

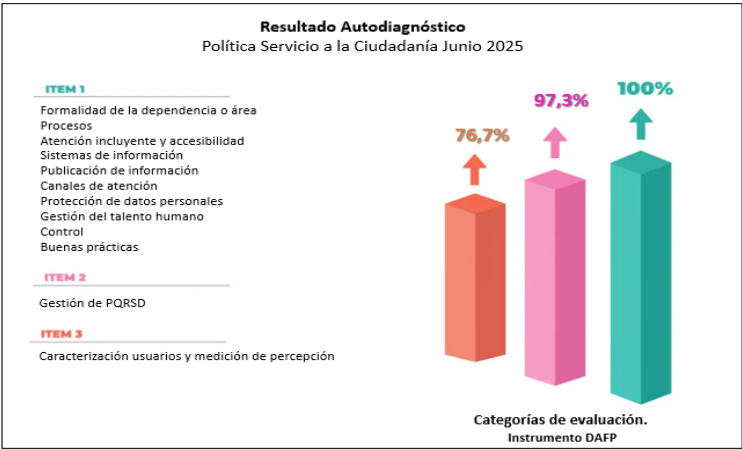
7.1 DIAGNÓSTICO ESTADO DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía, asignado como responsables para la implementación de la política “Servicio al Ciudadano” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, identificó el estado del avance sobre la implementación de las acciones de la Política y las oportunidades para fortalecer los espacios de relacionamiento con la ciudadanía, basado en el análisis de resultados de las siguientes fuentes:

7.1.1 Autodiagnóstico 2025

El resultado del diagnóstico de la Política Atención a la Ciudadanía - MIPG evidencia el estado de la gestión y el desempeño de la Unidad, identificando las fortalezas y aspectos a mejorar en aras de establecer acciones. Dos de las categorías objeto de atención del Líder de Política, hacen referencia a la Oportunidad de respuesta a las PQRSDF y la actualización de la caracterización de los grupos de valor, aspectos que se encuentran en ejecución alineados con la Planeación Institucional 2025.

Imagen N1. Resultado autodiagnóstico de la Política Servicios a la Ciudadanía URT



Fuente: Resultados Autodiagnóstico. Proceso Atención a la Ciudadanía

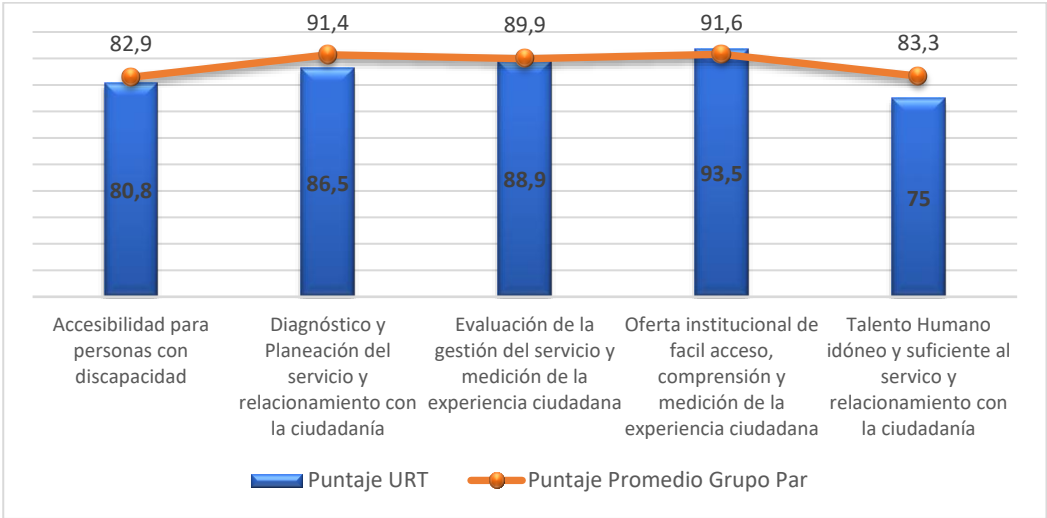
Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

7.1.2 Resultados Evaluación Índice Desempeño Institucional – IDI 2024.

El resultado de la Medición del Desempeño Institucional (MDI) generado del reporte anual de información, a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG) de la vigencia 2024 para la política Atención a la Ciudadanía, corresponde a 88.6 con un promedio de grupo par de 86, el cual se detalla a continuación:

Imagen N2. Resultados IDI 2024 – Política Atención a la Ciudadanía URT



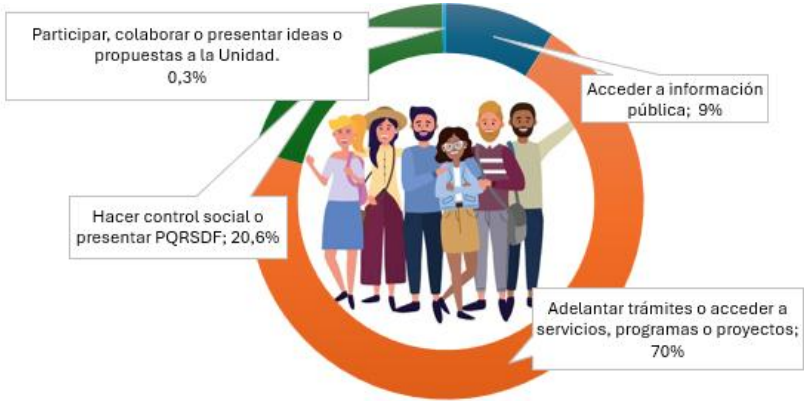
Fuente. Micrositio DAFP <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

7.1.3 Informe de medición de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la Unidad 2024.

La Unidad realizó la encuesta de medición de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la Unidad, el índice para la vigencia 2024 corresponde a 7.27.

Los motivos de relacionamiento donde la ciudadanía tuvo participación se representan en la siguiente imagen:

Imagen N3. Resultados Encuesta Medición de la experiencia de la ciudadanía 2024



Fuente: Propia. Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 7 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

7.1.4 Las PQRSDF de los trámites de la Unidad (I semestre 2025).

La Unidad presenta un porcentaje de oportunidad del 79%, lo cual redunda en acciones conjuntas entre el Líder de Proceso Atención a la Ciudadanía y las Dependencias responsables en generar respuesta a las PQRSDF de la Ciudadanía y demás Grupos de Valor. Nuevos mecanismos de seguimiento y control son implementados y acogidos en aras de garantizar las respuestas en los términos de Ley a la Ciudadanía.

7.1.5 Resultados de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024.

El Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía generó acciones articuladas con la Planeación Institucional durante la vigencia 2024; estas fueron reportadas en el Plan de Participación Ciudadana (<https://www.urt.gov.co/informacion-de-planeacion/plan-de-participacion-ciudadana>) y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (consultar enlace <https://www.urt.gov.co/informacion-de-planeacion/programa-de-transparencia-y-etica-publica>) en los componentes rendición de cuentas, atención a la ciudadanía y transparencia. Los espacios de relacionamiento con la ciudadanía en Territorio permitieron identificar la manera de aunar esfuerzos institucionales e interinstitucionales para la atención a las víctimas de despojo en Colombia.

7.1.6 Resultados de la calificación del servicio a través de los canales de atención 2024.

De acuerdo con la valoración realizada por parte de la ciudadanía, se puede concluir que se obtuvo una calificación media ponderada total de 9.4 en cuanto a la satisfacción del servicio recibido a través de los diferentes canales de atención, evidenciando un alto nivel.

7.1.7 Informes relacionados con la gestión de servicio al ciudadano presentados por la Oficina de Control Interno.

Soportado en los resultados de la evaluación independiente de la Oficina de Control Interno, el líder del Proceso de Atención a la Ciudadanía, el equipo de servidores públicos y/o contratistas, la Oficina de Tecnologías de la Información y el Grupo de Gestión de Seguimiento y Operación Administrativa, definieron y formalizaron mediante actas de reunión los compromisos y acciones tendientes al cumplimiento de los lineamientos institucionales y la normatividad vigente. Los temas objeto de mejora son:

- Carta de trato digno
- Buzón de sugerencias
- Sistema de turno para la atención de la ciudadanía
- Accesibilidad (NTC6047), en aspectos relacionados con atención al ciudadano.
- Riesgos e indicadores
- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) interpuestas en la entidad
- Completitud de los expedientes físicos en lo que respecta a entrada y respuesta a las PQRSDF de los solicitantes
- La evaluación de los resultados de la experiencia de servicio y la percepción de la ciudadanía, y las acciones de mejora como aporte al cumplimiento del PEI 2023-2026

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 8 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

7.2 HERRAMIENTAS PARA A ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Con el fin de implementar una atención ciudadana efectiva, la Unidad adopta diversos mecanismos que facilitan la interacción, información y participación ciudadanía. Estos mecanismos incluyen canales de atención presencial, virtual y telefónico, así como la implementación de protocolos de servicio, relacionados a continuación:

Imagen N4. Herramientas para la atención a la ciudadanía en la URT



Fuente: Propia. Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía

7.3 RESPONSABILIDAD FRENTE A LA ESTRATÉGIA

Tabla N1. Responsabilidades – Estrategia Atención y Servicios la Ciudadanía en la URT

Línea de defensa	Denominación	Responsabilidades
Estratégica	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Armonizar los recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano: 1) Transparencia y acceso a la información pública 2) Racionalización de trámites 3) Participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas
Primera	Líder de Proceso Atención a la Ciudadanía	Liderar la Implementación de la Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía en el marco del plan de acción institucional, en la cual se deben identificar las actividades para implementar la política de Atención a la Ciudadanía. Hacer seguimiento y verificar la implementación de la Estrategia en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía. Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño avances y/o dificultades en la implementación de la Estrategia Anual de Atención y Servicio a la Ciudadanía.

Fuente: Lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano DAFP 2020 y Resolución 0543 de 2023

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 9 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

8 METAS

La Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía 2025 tiene previsto el cumplimiento de un 100% de las actividades establecidas en el Anexo 1. Cronograma.

9 RECURSOS

9.1 Presupuesto.

Para la ejecución de las actividades previstas en la Estrategia Anual de Servicio a la Ciudadanía 2025, se tendrá en cuenta los conocimientos, habilidades y destrezas de los servidores públicos y/o contratistas que se encuentren a cargo de ejecutar alguna de las actividades previstas en el Anexo 1.

9.2 Requerimientos logísticos, técnicos y/o tecnológicos

Para la ejecución de la Estrategia se identifica la necesidad de contar con los siguientes insumos:

Espacios físicos y conexión Teams para realizar actividades de fortalecimiento del talento Humano, seguimiento y control de la ejecución de la Estrategia.

9.3 Recursos humanos

Servidores Públicos y/o contratistas con las competencias comportamentales comunes y específicas, siguiendo el enfoque de transversalidad de la política de servicio al ciudadano.

10 ANÁLISIS DE RIESGOS

El Proceso de Atención a la Ciudadanía identificó en el mapa de riesgos dos (2) riesgos, que bajo el alcance definido para la Estrategia Anual de Atención a la Ciudadanía son administrados y la ejecución de controles se encuentran documentadas. A continuación, se enuncian:

Tabla 2. Mapa de riesgos y controles del Proceso Atención a la Ciudadanía

Riesgo	Control Existente
Posible incumplimiento de requisitos de accesibilidad, enfoque diferencial y enfoque psicosocial en la atención a la ciudadanía y grupos de valor.	Revisar el cumplimiento de lineamientos técnicos y normativos con el fin de dar cumplimiento a los parámetros del Gobierno Nacional en los temas de atención a la ciudadanía que se encuentren vigentes. Validar que los colaboradores de Atención a la Ciudadanía conozcan las herramientas que permiten la accesibilidad a personas en condiciones de discapacidad.
Posibilidad de recibir cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros por omitir la gestión de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos realizados por la ciudadanía y grupos de valor de la entidad.	Verificar las labores adelantadas por los líderes de los canales de atención mediante una estructura de preguntas enfocadas al seguimiento de la gestión, así como la validación de las grabaciones de las llamadas del canal telefónico donde se logren evidenciar los casos. Revisar si en el ejercicio de la prestación del servicio, por presiones externas, se presentan conductas inapropiadas para evitar la desviación de los objetivos de la gestión pública.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 10 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

11 INDICADORES

Para medir la gestión y el impacto de la Estrategia Anual de Atención y Servicio a la Ciudadanía, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

Tabla 3. Indicadores de Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía 2025

Tipo de Indicador	Unidad de medida	Indicador	Meta	Responsable	Periodo
Producto	Porcentaje	Porcentaje de ejecución actividades de la Estrategia Anual de Atención y Servicio a la Ciudadanía. Número de actividades realizadas / Número de actividades programadas en la Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía	100% Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía ejecutada	Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía.	02 de febrero a 30 de diciembre 2025

Fuente. Propia. Grupo de Gestión en Atención y Servicios a la Ciudadanía

El Líder del Proceso Atención a la Ciudadanía realizará el monitoreo continuo de la ejecución de las actividades asignadas en la Estrategia Anual de Atención y Servicios a Ciudadanía y aportará la información requerida en los seguimientos cuatrimestrales según lo establecido en el Programa de Transparencia y Ética Pública – Monitoreo 2025¹.

12 EVALUACIÓN

El reporte de ejecución de las actividades de la Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía será remitido a la Oficina de Control Interno quien según lo previsto en el documento Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP evaluará de manera independiente y objetiva las actividades realizadas, asegurando la transparencia y efectividad del Programa.

13 ANEXOS

Anexo 1. Plan de Trabajo Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía 2025.

Anexo 2. Canales de Atención.

14 PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN

- Faidy Jinneth Zambrano Pérez. Profesional - Coordinadora Grupo de Gestión en atención y Servicio a la Ciudadanía.
- Angela Bibiana Forero Pinzón. Contratista – Grupo de Gestión en atención y Servicio a la Ciudadanía.
- Adriana Marcela Cortes Díaz. Contratista - Grupo de Gestión en atención y Servicio a la Ciudadanía.

¹ <https://www.urt.gov.co/informacion-de-planeacion/programa-de-transparencia-y-etica-publica>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 11 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

15 CONTROL DE CAMBIOS

A continuación, se relacionan los cambios incluidos en el documento versión 2:

- Numeral 3. Contexto Normativo. Ítem 3.1 Se incluyen la Resolución 0055 del 17 de enero 2025, y Resolución 0576 de 29 agosto 2025.
- Numeral 11. Indicadores. La fecha de ejecución se amplía al 31 de diciembre 2025.
- Numeral 13. Anexos 1. Actividades de la Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía. Como resultado de consulta Ciudadana, se incluyen dos (2) actividades 2.4 y 4.3, adicionalmente se complementa una (1) actividad 4.2. La fecha de ejecución de actividades que han sido incluidas alineadas con la planeación institucional se amplían a 30 de diciembre 2025.
- Numeral 13. Anexo 2. Se incluyen dos (2) canales: Correo electrónico entes de control y canal exclusivo para recepción de las denuncias por posibles actos de corrupción.

Anexo 1. Plan de Trabajo Estrategia Anual de Atención y Servicios a la Ciudadanía 2025.							
N	COMPONENTE		ACTIVIDAD	META - PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha de Ejecución	
						Inicio	Fin
1	Planeación estratégica del servicio a la Ciudadanía	1.1	Actualizar la Política se servicio a la Ciudadanía. Fuente: Plan de Actualización documental SIPG.	1 documento actualizado	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	01 Julio 2025	30 Octubre 2025
		1.2	Fortalecer lineamientos de atención a la Ciudadanía con enfoques diferenciales. Fuente: Programa de Transparencia y Ética Pública, Plan de Actualización documental SIPG.	1 protocolo General de Atención actualizado y formalizado en el SIPG	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	01 Marzo 2025	30 Septiembre 2025
		1.3	Actualizar Acto Administrativo que regula la atención a PQRSDF. Fuente: Plan de Mejora 1183-1184.	1 Acto Administrativo comunicado	Secretaría General. Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	01 Julio 2025	30 Septiembre 2025
		1.4	Identificar a los grupos de valor y ciudadanías, aplicando ejercicios de caracterización con enfoque diferencial, poblacional y territorial. Fuente: Programa de Transparencia y Ética Pública.	1 documento de Caracterización de los grupos de valor y ciudadanías, actualizado.	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	01 Mayo 2025	30 Diciembre 2025
2	Relacionamiento con la ciudadanía	2.1	Formalizar canal de comunicación exclusivo de denuncias contra la corrupción en la URT Fuente: Programa de Transparencia y Ética Pública.	1 Canal de comunicación exclusivo de denuncias contra la corrupción en la URT implementado	Secretaría General Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	01 Marzo 2025	30 de septiembre 2025
		2.2	Adoptar acciones de lenguaje claro. Fuente: Programa de Transparencia y Ética Pública.	1 plan de trabajo implementado	Grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano	01 Julio 2025	30 Diciembre 2025
		2.3	Generar escenarios de relacionamiento, que integren y articulen la oferta pública en territorio. Fuente: Plan de Participación Ciudadana	2 eventos/ferias	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	01 Marzo 2025	30 Noviembre 2025

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

N	COMPONENTE	ACTIVIDAD	META - PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha de Ejecución	
					Inicio	Fin
3	Transparencia y acceso a la información	2.4 Fortalecer la participación ciudadana a través de mecanismos de consulta y participación. Fuente: Plan de Participación Ciudadana	1 documento con resultados de consulta ciudadana	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	01 Septiembre 2025	30 de Septiembre 2025
		3.1 Ejecutar acciones de comunicación para divulgar canales y escenarios de relacionamiento, así como los lineamientos que faciliten el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes de la ciudadanía.	Acciones de comunicación (internas y Externas)	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	01 Febrero 2025	30 Noviembre 2025
		3.2 Publicar y actualizar la información contenida en el "Menú Atención y Servicios a la ciudadanía (Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA)	100% de información en página web, referente ITA.	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	Febrero 2025	30 Diciembre 2025
		3.3 Realizar reporte de datos de Operación del Número de PQRSDF asociado a los Trámites URT, en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Fuente: Recomendación IDI 2024, Política de racionalización de trámites.	11 Reportes de Datos en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	Febrero 2025	30 Diciembre 2025
4	Fortalecimiento del talento humano	4.1 Programar jornadas de cualificación a funcionarios, servidores públicos y/o contratistas, orientados a mejorar la Atención a la Ciudadanía. Fuente: Plan de Participación Ciudadana.	3 Jornadas de Cualificaciones en Atención al Ciudadano	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	Marzo 2025	30 Noviembre 2025

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 14 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

N	COMPONENTE	ACTIVIDAD	META - PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha de Ejecución	
					Inicio	Fin
5	Evaluación de la percepción ciudadana y gestión del servicio.	4.2 Documentar y comunicar las buenas prácticas relacionadas con Atención a la Ciudadanía. Fuente: Recomendación IDI 2024 – Consulta Ciudadana	2 buenas prácticas	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	Julio 2025	15 Diciembre 2025
		4.3 Fomentar la colaboración con otras entidades y organizaciones para mejorar la atención y los servicios a la ciudadanía. Fuente: Consulta Ciudadana	1 acción fortalecimiento de capacidades	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	1 de Octubre 2025	30 de diciembre 2025
		5.1 Generar plan de trabajo para abordar resultados de encuesta medición de la experiencia de la ciudadanía URT - 2024 y documentar las acciones para el fortalecimiento institucionalidad. Fuente: Plan de Fortalecimiento IDI 2024- Plan de Mejoramiento 1180.	1 Plan de trabajo ejecutado	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	Febrero 2025	30 Noviembre 2025
		5.2 Presentar los resultados de la calificación del servicio en los canales de atención del nivel central y territorial. Fuente: Plan de Acción	3 Informes de resultados	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	Febrero 2025	30 Diciembre 2025
		5.3 Realizar análisis de información provenientes de PQRSDF, como aporte a la evaluación de la efectividad de los canales	1 Reporte	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	Agosto 2025	30 Diciembre 2025

MC-MO-02
V.4

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 15 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

N	COMPONENTE	ACTIVIDAD	META - PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha de Ejecución	
					Inicio	Fin
		de atención de la URT.				
		Fuente: Recomendación IDI				
	5.4	Efectuar la medición de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la entidad 2025	1 Informe de Encuesta Anual consolidado	Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la ciudadanía	Febrero 2025	30 Diciembre 2025
		Fuente: Plan de Participación Ciudadana				

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 16 DE 16
	PROCESO: NOMBRE DEL PROCESO AL QUE PERTENECE SEGÚN MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: AC-ES-03
	ESTRATÉGIA ANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 02

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐

Fecha de aprobación: 09/10/2025

Anexo 2. Canales de Atención

