

Carta de Trato Digno al Usuario Unidad de Planificación Rural Agropecuaria.

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -, la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, expide la carta de trato digno al usuario, con el propósito de especificar todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, consignados en el Manual de Servicio al Ciudadano de la UPRA.

Los usuarios tienen derecho a:

- Presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y peticiones respetuosas en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer el estado de cualquier actuación, trámite, documentación e información, salvo expresa reserva legal y solicitar copias a sus costas de los respectivos documentos.
- Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que éstas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar afirmaciones o declaraciones temerarias y documentos falsos.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.

Medios disponibles para la atención y garantizar los derechos de los usuarios:

| Canal | Descripción | Horario de atención | Responsable |
|-------------|--|---|--|
| Presencial | Este es un canal, a través del cual los ciudadanos y servidores públicos interactúan de manera personal. | En la sede de la Unidad: Calle 28 No. 13-22 Edificio Palma Real, Torre C, Piso 3. Horario: lunes a viernes de 08:00 a 17:00. Eventos técnicos. | Secretaría General |
| Impreso | En este canal, los ciudadanos radican las PQRSD de forma impresa o escrita. | En la Sede de la Unidad: Calle 28 No. 13-22 Edificio Palma Real, Torre C, Piso 3, en el buzón de PQRSD en la misma sede o en el correo postal. Código postal: 110311 Horario: lunes a viernes de 08:00 a 17:00. | Secretaría General |
| Telefónico | A través de este canal es posible la interacción en tiempo real, entre el servidor público y el ciudadano, utilizando las redes de telefonía fija o móvil de la Entidad. | Marcando el teléfono (571) 5529820 Ext 1230 o el (571) 2457307. Horario: lunes a viernes de 08:00 a 17:00. | Secretaría General |
| Electrónico | Los canales electrónicos se refieren a los que hacen uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. | Ingresando al Portal web: www.upra.gov.co Enlace:  o enviando su solicitud al correo electrónico: atencionalusuario@upra.gov.co Horario: permanente. | Asesoría de Comunicaciones Secretaría General |

FELIPE FONSECA FINO
Director General

Aprobó: Mercedes Vásquez de Gómez – Secretaria General
Emiro José Díaz Leal - Oficina Asesora de Planeación
Johana Trujillo Moya - Oficina Asesora de Comunicaciones

Fecha: marzo de 2018