



## Carta de trato digno al usuario

Respetado usuario:

La Unidad de Planificación de Tierras Rurales Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios – UPRA –, provee información para la planificación del uso eficiente del suelo rural para fines agropecuarios, para la adecuación de tierras, el ordenamiento social de la propiedad de la tierra rural, y el mercado de tierras rurales, a través de sistemas de información, mapas, estudios técnicos, zonificaciones, guías, manuales, bases de datos, decretos, audiovisuales, infografías y servicios web.

Nuestro compromiso es ofrecer a nuestros usuarios información veraz, oportuna, de calidad y de fácil acceso, procurando un trato respetuoso, amable y equitativo; nos interesa, por tanto, que usted conozca sus deberes, derechos y los canales idóneos de comunicación con la Entidad.<sup>1</sup>

Como usuario, usted tiene derecho a:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. 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 manifiesto de indefensión o debilidad.
3. Presentar sus inquietudes, sugerencias, denuncias y peticiones sin necesidad de intermediarios o apoderados, usando uno de los canales que proporciona la Entidad.
4. Recibir respuesta veraz, precisa y oportuna, a los requerimientos que presente ante la UPRA, de acuerdo con los plazos establecidos en la ley.
5. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución, excepto en casos de información pública clasificada o reservada.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones u obligaciones administrativas en la UPRA.
7. Que su testimonio, documento o elemento probatorio sea valorado y tenido en cuenta para la toma de decisiones cuando le atañe una actuación administrativa. También tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

Es necesario que tenga en cuenta sus deberes respecto a:

1. Cumplir con la Constitución política y las leyes, así como los protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la Entidad.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos de usuario.
3. Actuar de buena fe y aportar información veraz y constatable.
4. Tratar con respeto a los servidores públicos.

<sup>1</sup> La norma detallada sobre trato digno al ciudadano se encuentra en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Para garantizar sus derechos la UPRA ha dispuesto los siguientes canales de comunicación:

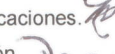

Canal	Descripción	Ubicación	Horario
<b>Presencial</b>	Los usuarios podrán acercarse a la sede de la UPRA para recibir atención personal.	Calle 28 # 13-22, Edificio Palma Real, Torre C, piso 3. Bogotá, Colombia.	Lunes a viernes (con excepción de días festivos), de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., en jornada continua.
<b>Impreso</b>	Los usuarios podrán solicitar atención a través de la radicación de comunicación impresa o escrita en la sede de la UPRA.	Calle 28 # 13-22, Edificio Palma Real, Torre C, piso 3. Bogotá, Colombia.  O vía correo postal Código: 110311, 110311098.	Lunes a viernes (con excepción de días festivos), de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., en jornada continua.
<b>Telefónico</b>	Permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de las redes de telefonía fija o móvil.	Teléfonos: (57 1) 5529820, 2457307.	Lunes a viernes (con excepción de días festivos), de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., en jornada continua.
<b>Electrónico</b>	Los usuarios podrán hacer solicitudes escritas a través de correo electrónico o formulario en línea.	Correo electrónico: <a href="mailto:atencionalusuario@upra.gov.co">atencionalusuario@upra.gov.co</a>  Formulario en línea PQRSD en el enlace: <a href="https://upra.gov.co/web/guest/atencional-ciudadano/pqrsd">https://upra.gov.co/web/guest/atencional-ciudadano/pqrsd</a>	Permanente
	Para recibir para recibir notificaciones judiciales la Entidad cuenta con un correo electrónico exclusivo.	Correo electrónico: <a href="mailto:notificaciones.judiciales@upra.gov.co">notificaciones.judiciales@upra.gov.co</a>	

Cordialmente,



**FELIPE FONSECA FINO**  
Director general

Fecha: marzo de 2019

Elaboró: Mónica Cortés Pulido, Asesora de Comunicaciones.   
 Emiro José Díaz Leal, Asesor de Planeación.   
 Revisó: Gloria Cecilia Chaves, Asesora Jurídica. 