UPRA

MANUAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., 2025

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 2
1. INTRODUCCIÓN 5
2. OBJETIVO 6
3. MARCO LEGAL 6
4. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA ENTIDAD 8
5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE SUS AUTORIDADES 10
5.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS 10
5.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS 10
5.3 DEBERES DE LOS AUTORIDADES 11
6. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO 11
6.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL 11
6.1.1 Control de acceso físico 12
6.1.2 Atención preferencial 13
6.1.2.1 Adultos mayores y mujeres gestantes 13
6.1.2.2 Niños, niñas y adolescentes 13
6.1.2.3 Personas en situación de vulnerabilidad 13
6.1.2.4 Grupos étnicos minoritarios 13
6.1.2.5 Personas en condición de discapacidad 14
6.1.2.6 Personas ciegas o con alguna discapacidad visual 14
6.1.2.7 Personas con discapacidad auditiva, sorda o hipo-acústica 14
6.1.2.8 Personas con sordoceguera 15
6.1.2.9 Personas con discapacidad física o motora 15
6.1.2.10 Personas con discapacidad cognitiva 15
6.1.2.11 Personas con discapacidad mental 15
6.1.2.12 Personas de talla baja 15
6.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 16
6.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL 17
6.3.1. UPRA DIGITAL 17
6.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA 18
7. CANALES DE ATENCIÓN 19
7.1 DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES 19

7.1.1 Canales electrónicos 20
7.1.1.1 Correo electrónico atencionalusuario@upra.gov.co 20
7.1.1.2 Portal Web www.upra.gov.co 20
7.1.1.2.1 Formulario Web – PQRSD 20
7.1.1.3 Redes sociales 20
7.1.1.3.1 Facebook UPRA 21
7.1.1.3.2 Twitter UPRA 21
7.1.1.3.3 YouTube UPRA 21
7.1.1.3.4 LinkedIn UPRA 21
7.2 DATOS ABIERTOS (www.datos.gov.co) 21
7.3 INTEGRACIÓN DE LOS CANALES 22
8. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS 23
8.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD 23
8.1.1 Derecho de petición 23
8.1.2 Modalidades de las peticiones 23
8.1.2.1 Documentos e información (Ley 1712 de 2014) 24
8.1.2.2 Consulta (Ley 1712 de 2014) 24
8.1.2.3 Queja (MinTic, 2016) 24
8.1.2.4 Reclamo (MinTic, 2016) 24
8.1.2.5 Denuncia 24
8.1.3 Términos de respuesta 24
8.1.4 Contenidos para presentar PQRSD 25
8.1.5 Formulación de PQRSD a través del formulario Web 25
8.1.6 Peticiones verbales 26
8.1.7 Seguimiento a las PQRSD – Consulta automática 26
8.1.8 Indicador de eficiencia 26
9. ADMINISTRATIVOS 27
9.1 ¿QUÉ SIGNIFICA OPA? 27
9.2 OPA - UPRA 27
9.2.1 Propósito 27
9.2.2 Información general 28
10. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA 30

11. INFORMES 31
12. GLOSARIO DE TÉRMINOS 32
13. BIBLIOGRAFÍA 32

1. INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un mandato constitucional y uno de los fines esenciales del Estado. Se enmarca en el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, creado mediante Decreto 2623 de 2009, el cual se define como “el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. Así mismo está incluido en la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción en el marco de la gestión y desempeño Institucional que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, actualizado con el Decreto 1499 de 2017.

El servicio al ciudadano tiene como objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta la administración pública al ciudadano. Su fin es lograr una atención adecuada, oportuna y satisfacer las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano, informando, orientando y atendiendo a la ciudadanía de forma proactiva, eficiente y con un trato amable y personalizado y facilitando su relación con la Unidad y otras entidades.

En cumplimiento de las normas legales que regulan el servicio al ciudadano, la UPRA dispone este Manual como herramienta de trabajo que permite unificar criterios, impulsar la comunicación, fortalecer el servicio y la gestión de las expectativas de los usuarios y ciudadanos, en consecuencia, cada servidor público cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información y servicios, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la Entidad frente a la ciudadanía.

El Manual de Servicio al Ciudadano tiene doble finalidad, una externa de establecer unos estándares de servicio para que los ciudadanos conozcan los compromisos de la Entidad frente a la ciudadanía y una finalidad interna, de ser el medio que permita situar al servidor público en el reconocimiento de principios, entre los que se encuentra, “la orientación a la satisfacción efectiva de las expectativas de los usuarios en los temas misionales, suministro oportuno y expedito de la información de los diferentes programas, proyectos y resultados en la gestión” (Código de Integridad de la UPRA).

2. OBJETIVO

Dar a conocer a la ciudadanía y servidores públicos los lineamientos de servicio al ciudadano dispuestos por la UPRA, para lograr un comportamiento orientado a la satisfacción de las expectativas de los usuarios y facilitar la interacción con las diferentes partes interesadas, de manera eficaz, eficiente y con calidad. Se busca la excelencia en el servicio que se presta a los usuarios próximos y finales, en consonancia con los principios y valores institucionales establecidos en el Código de Buen Gobierno de la Entidad.

3. MARCO LEGAL

Las normatividades nacionales aplicables a los temas de servicio al ciudadano establecen el respaldo de seguridad jurídica para que las Entidades adelanten sus acciones en cumplimiento de sus responsabilidades considerando la naturaleza jurídica y sus funciones. Por ello, se expone el siguiente conjunto de normas teniendo en cuenta que pueden surgir modificaciones o surgir nuevas normas que regulen la materia.

Tabla 1. Normograma de servicio al ciudadano

Documento normativo	Descripción
Constitución Política de Colombia 1991	Artículos 2, 123 y 209 establece como uno de los fines del Estado el servicio a la comunidad. Artículos 20, 23 y 74 establecen el derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial, a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el estatuto general de contratación de la administración pública.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 872 del 30 de diciembre de 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios

Documento normativo	Descripción
Ley 962 del 08 de junio de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1150 de 2007	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en La ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
Decreto 2623 del 13 de julio de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto Ley 4145 del 3 de noviembre de 2011	Por el cual se crea la Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios - UPRA y se dictan otras disposiciones.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 del 12 de julio 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.
Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012	Se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 1510 de 2013	Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
Ley 1712 del 6 de marzo de 2014,	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573 de 12 de diciembre 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Ley Estatutaria 1757 del 06 de julio de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
Ley 1755 del 30 junio de 2015	Por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Documento normativo	Descripción
Decreto 103 del 20 de enero de 2015.	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.
Decreto 1494 del 13 de julio de 2015. Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015.	Por El cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 1069 del 26 de mayo de 2015.	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho.
Decreto 1166 del 19 de julio de 2016.	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Ley 1778 del 02 de febrero de 2016	Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción.
Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Ley 1955 de 25 de mayo de 2019	"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022".

4. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA ENTIDAD

Para caracterizar los grupos de valor de la UPRA (actualización) se siguieron los lineamientos dados en el documento "Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de valor" (Departamento Nacional de Planeación – DNP, 2018). Con base en ellos y considerando un escenario de actuación institucional, para el año 2019 se adelantó el diseño de la metodología y plan para la actualización de los grupos de valor. La actualización de la caracterización durante la vigencia 2020, con el levantamiento de información realizado sobre las necesidades y expectativas internas la determinación del uso de los productos de la Entidad, como insumo a la planeación institucional y la ejecución de sus responsabilidades.

Los objetivos específicos de la caracterización fueron:

- Conocer necesidades o expectativas de los usuarios en materia de gestión del territorio para usos agropecuarios.
- Orientar la toma de decisiones frente a la planeación institucional, tomando como insumo las expectativas de los grupos de valor.
- Adecuar la oferta institucional, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios

- Conocer expectativas y preferencias de los usuarios para promover el uso y apropiación de productos institucionales

Este ejercicio arrojó como resultado seis grupos de valor:

Figura 1. GRUPOS DE VALOR DE LA UPRA

Fuente: UPRA

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE SUS AUTORIDADES

5.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos tienen derecho a (Ley 1437 de 2011):

- 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.

5.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Son deberes de los ciudadanos (Ley 1437 de 2011):

- 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.

5.3 DEBERES DE LOS AUTORIDADES

Son deberes de las autoridades (Ley 1437 de 2011):

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante el horario que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

6. PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo con la definición del Departamento Nacional de Planeación – DNP (2013), un protocolo de servicio al ciudadano-usuario es un conjunto de orientaciones, procedimientos y/o reglas que son establecidas por una entidad para ordenar y mejorar la comunicación y los intercambios entre la entidad y sus ciudadanos-usuarios de manera que se realicen de manera consistente y satisfactoria.

6.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Por medio del canal presencial el ciudadano-usuario establece contacto personal con la Entidad y para ello es importante seguir las siguientes reglas básicas de atención (DNP, 2013):

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar que el ciudadano salude primero. Diga su nombre y apellido e informe que está a su servicio.
- Evite tutear y usar diminutivos o calificativos. Hacer uso de las palabras señor, señora, joven.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- Si el servidor responde de manera inmediata a una petición verbal al ciudadano, debe dejar constancia en el acta (aplicativo SEA) de la respuesta dada.
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe:
  - Explicarle al ciudadano la razón de remitirlo a otro punto.
  - Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
  - Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:
  - Explicarle al ciudadano el proceso que surtirá su solicitud para dar respuesta.

6.1.1 Control de acceso físico

- El ingreso de visitas se realizará por la entrada principal del edificio donde se encuentra ubicada la UPRA.
- Cada visita debe identificarse con el personal de recepción, mostrando un documento con fotografía e indicando el nombre de la persona a quien busca.
- Los datos deben ser ingresados en el “Registro y Control para Visitantes”, destinado para esta función, dejando constancia de fecha, hora de entrada, número de cédula, nombre completo, persona a la que visita, motivo de la visita, firma y número de registro.
- Los dispositivos electrónicos ingresados por los visitantes, tales como portátiles, torres de computador o vídeo beam, deben ser incluidos en una tabla de registro donde se indique la marca del equipo, el modelo y el serial (o su equivalente). Este registro se realizará al ingreso y a la salida de las instalaciones del edificio donde se encuentra ubicada la UPRA. Es un deber del personal de seguridad verificar que los datos suministrados correspondan con el dispositivo real.
- El funcionario de la recepción informará telefónicamente al visitado, la presencia de la visita en la Unidad.
- El funcionario visitado autorizará el ingreso a las instalaciones de la UPRA o la permanencia en la recepción de la visita.
- En caso de autorizar el desplazamiento a las oficinas de la Unidad, el visitado guiará a la visita al lugar que determine para ser atendido.
- Una vez finalizada la visita a la Unidad, el funcionario visitado guiará nuevamente a l visitante a la recepción para el registro de la fecha y hora de salida y para guiarlo a los ascensores.
- A la salida del edificio donde se encuentra ubicada la UPRA se verificará la salida de los elementos registrados por el visitante.

6.1.2 Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja (DNP, 2013):

6.1.2.1 Adultos mayores y mujeres gestantes

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en área destinada para ello.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

6.1.2.2 Niños, niñas y adolescentes

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la petición o solicitud un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘mijito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

6.1.2.3 Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, se deben incorporar actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, como las siguientes:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

6.1.2.4 Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si la entidad no cuenta con intérprete se dejará constancia de este hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico para su posterior traducción y respuesta.

6.1.2.5 Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

6.1.2.6 Personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

6.1.2.7 Personas con discapacidad auditiva, sorda o hipo-acústica

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

6.1.2.8 Personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

6.1.2.9 Personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

6.1.2.10 Personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

6.1.2.11 Personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

6.1.2.12 Personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es un canal que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Al momento de atender la llamada se debe tener en cuenta (DNP, 2013):

- Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre y apellido), de la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, UPRA, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
- Si es preciso, informar al ciudadano el paso que sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera

- Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata

- Explicarle la razón de la demora.

En la finalización del servicio

- Verificar con el ciudadano si entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Permitirle al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

6.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Para este canal se tiene en cuenta (DNP, 2013):

- La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como su respectiva respuesta a los ciudadanos, se tramitan a través del Sistema de Eficiencia Administrativa – SEA implementado en la Entidad.
- Para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas a través de redes sociales, se direcciona al usuario al correo electrónico oficial de la entidad atencionalusuario@upra.gov.co.
- Seguir lo establecido por la Entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha…, relacionada con…” o “En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”. Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso al momento de escribir correos electrónicos. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones. Evitar escribir líneas de más de 80 caracteres, teniendo en cuenta que muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Asegurarse de que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Recordar usar la plantilla de firma de la entidad.
- Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

6.3.1. UPRA DIGITAL

La Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, dando ejecución a su plan estratégico de tecnologías de implementación (PETI 2015-2018) adquirió en el año 2015 una plataforma de automatización de procesos de negocio, sobre la cual soporta el Sistema para la Eficiencia Administrativa (SEA), con el objetivo de encaminar sus procesos a la transformación digital.

Para el año 2020, con la llegada de la Pandemia por Covid-19, el Estado Colombiano ordena el aislamiento preventivo para todos los habitantes, entre otras medidas.

Para ese momento, la UPRA, en constante evolución y mejoramiento, ya contaba con el proceso de Gestión Documental y con el procedimiento de Correspondencia y

Atención al Ciudadano automatizado, que apoya transversalmente gran parte de la misionalidad de la entidad, permitiendo rápidamente bajo este nuevo escenario, conservar la recepción, trazabilidad, integridad de información, seguridad de los datos manejados y el valor más significativo; mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a las solicitudes de nuestros grupos de valor, a través del Sistema para la Eficiencia Administrativa SEA.

6.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal. Tener en cuenta lo siguiente (DNP, 2013):

- Saludar con amabilidad haciendo contacto visual, expresando la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos. Se exceptúan los casos que hacen referencia a temas contractuales de radicación de propuestas técnico-económicas.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

6.5 PROTOCOLO DE ATENCION A PQRSD ANÓNIMAS

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), cuando la petición que ingresa a la UPRA, por cualquier canal de atención, carece de dirección física y/o electrónica de envío, se registra como petición anónima en tal sentido se notifica por medio de aviso la comunicación de respuesta al derecho de petición.

- Registrar la información de la petición en el formato GDT-FT-014 “Notificación por Aviso – Respuesta a derecho de petición.
- Publicar en la cartelera de la sede central de la entidad por el término de (5) días hábiles copia íntegra de la respuesta.

- Publicar en la página web de la UPRA – Sección Atención al Ciudadano por el término de cinco (5) días hábiles copia íntegra de la respuesta.
- La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso

7. CANALES DE ATENCIÓN

7.1 DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES

Los canales de atención son los medios y espacios para que los ciudadanos puedan solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado en general. Adicionalmente, son el medio de comunicación bidireccional entre la UPRA y el ciudadano para conocer su opinión sobre la gestión de la Unidad.

Tabla 2. Canales de atención UPRA

Canal	Descripción	Horario de atención	Responsable
Presencial	Este es un canal, a través del cual los ciudadanos y servidores públicos, interactúan de manera personal. Los ciudadanos pueden radicar las PQRSD de manera verbal.	Club Colombia, Carrera 10 #28-49, pisos 11 #12,19 Torre A, Bogotá, Cundinamarca Horario: lunes a viernes de 08:00 a 17:00.	Secretaría General
Impreso	En este canal, los ciudadanos radican las PQRSD de forma impresa o escrita.	Club Colombia, Carrera 10 #28-49, pisos 11 #12,19 Torre A, Bogotá, Cundinamarca. 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: 3108016445 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. En este canal, los ciudadanos radican las PQRSD de forma escrita.	Ingresando al Portal web: www.upra.gov.co Enlace: Atención al ciudadano o enviando su solicitud al correo electrónico: atencionalusuario@upra.gov.co	Oficina TIC - Comunicaciones Secretaría General

		Horario: permanente.	

7.1.1 Canales electrónicos

7.1.1.1 Correo electrónico atencionalusuario@upra.gov.co

El correo electrónico permite la comunicación con los ciudadanos en materia de PQRSD.

7.1.1.2 Portal Web www.upra.gov.co

En el marco de la política institucional de comunicación e información, la UPRA propenderá por una plataforma informativa que permita a los grupos de valor el acceso a su información, mediante la inclusión de estrategias de comunicación pública que logren la circulación de la información, la configuración de relaciones comunicativas internas caracterizadas por el diálogo, la concertación y el trabajo colaborativo y la efectiva interlocución con los públicos externos y la rendición de cuentas permanente a los usuarios próximos y finales.

En este sentido, el portal web es considerado la sede electrónica de la Unidad y por lo tanto tiene un papel importante en las actividades diarias de la misma. Ofrece a los usuarios la información y espacios necesarios para conocer e interactuar con los servidores públicos de la UPRA.

7.1.1.2.1 Formulario Web – PQRSD

Un medio para presentar las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es el formulario de PQRSD publicado en el portal Web de la Unidad. Este permite que un usuario pueda comunicarse de manera directa con la Entidad, brindando un medio eficaz y eficiente a la hora de recibir las percepciones de la ciudadanía. Dirección Web: http://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/pqrsd

7.1.1.3 Redes sociales

La apertura de nuevas formas de comunicación en entornos digitales facilitó la inclusión de otros modos de concebir la transmisión de información y establecer contacto con el ciudadano por medios alternativos. Las redes sociales se han convertido en un mecanismo de comunicación directo con la ciudadanía. La UPRA inició el proceso de apertura de canales digitales hacia mediados de 2013 y desde allí se publica información sobre la gestión, la proyección, participación y vinculación de la Entidad en diferentes proyectos que hacen parte de su misión y operación institucional.

La ciudadanía podrá hacer uso de las redes sociales para interactuar con la UPARA, sin embargo, están no se constituyen en canales oficiales para la recepción de PQRSD.

7.1.1.3.1 Facebook UPRA

Facebook es una herramienta social de difusión de información; desde la UPRA se entiende la importancia de utilizar los nuevos medios como instrumentos de contacto desde donde se

ha informado, convocado, invitado y fomentado la participación sobre procesos externos que hacen parte de la gestión institucional. Se plantea utilizar este mecanismo para direccionar al usuario a la consulta de información y vincularle en los procesos que adelanta la Unidad proporcionando información que facilite el seguimiento y medición de acciones puntuales. Dirección: https://www.facebook.com/ColombiaUPRA/

7.1.1.3.2 Twitter UPRA

Con Twitter se busca informar los avances institucionales de manera directa y direccionar tráfico a la página de la Entidad de acuerdo con los avances e información que se publique. Desde allí se ha generado sinergia con las entidades del sector, se ha fomentado la participación y se ha obtenido contacto entre ciudadano y Entidad. Dirección: @UPRAColombia

7.1.1.3.3 YouTube UPRA

Su objetivo es exponer las piezas audiovisuales de la Unidad que impulsen y fomenten la participación desde el contexto audiovisual para generar permanente interacción. En el canal de la UPRA está disponible la Rendición de Cuentas institucional y el video oficial de la Unidad. Dirección: https://www.youtube.com/user/UPRAColombia. Nombre de canal: UPRA Colombia.

7.1.1.3.4 LinkedIn UPRA

Su objetivo es compartir con profesionales información relevante de la entidad y poner en contacto a la entidad con sus servidores públicos y pares temáticos que puedan estar interesados en contactarse, conocer convocatorias académicas y laborales y participar de información institucional. Dirección: https://www.linkedin.com/company/upra?trk=biz-companies-cym. Nombre de canal: UPRA

7.2 DATOS ABIERTOS (www.datos.gov.co)

Para la UPRA la implementación de un modelo de datos abiertos es fundamental para los procesos de participación, transparencia y gestión de información dado que se articula con las acciones de inventario, construcción de metadatos, protección jurídica y publicación de la información por diversos medios.

Complementariamente, se ajusta a las directrices que establece la Estrategia de Gobierno en Línea con el Decreto 2573 de 2014, en el manual y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, particularmente en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, además de responder a la Ley 1712 de 2014.

7.3 INTEGRACIÓN DE LOS CANALES

Considerando lo expuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2011), la UPRA cuenta con diferentes canales de atención, de conformidad con los lineamientos de Gobierno en Línea, los cuales cumplen con tres (3) elementos básicos.

- Integración de expedientes de ciudadanos-usuario.

En un expediente centralizado se archivan todos los servicios que les han sido prestados a los ciudadanos-usuarios de la UPRA; con este elemento se facilita el flujo de la información prioritaria y necesaria para la coordinación e integración de los diferentes canales que soportan la prestación de servicios de la entidad. Con este componente se busca facilitar la coordinación y unificación de criterios entre las dependencias de la UPRA, con el debido soporte técnico y jurídico para la atención de las PQRSD.

- Integración del apoyo a la atención al ciudadano.

Todos los servidores públicos están en la obligación de apoyar desde su proceso la atención al ciudadano y les corresponde facilitar el acceso a la información producto del cumplimiento de la misión de la UPRA. La respuesta a los ciudadanos debe ser clara, oportuna y confiable, en cumplimiento de las normas que rigen el derecho de información del ciudadano, con eficiencia, eficacia y efectividad. En este sentido, se recoge la información de seguimiento de las PQRSD, presentada de manera homogénea y consistente lo que permite reducir la variabilidad en la información, su presentación y fuente. Adicionalmente, esta consolidación facilita la capacidad de gestión de la Unidad y redunda en el mejoramiento de la calidad de los productos y en el servicio al ciudadano.

- Integración del propósito de la atención al ciudadano.

Se cuenta con un entendimiento integrado de todos los procesos con un mismo objetivo “Satisfacer las necesidades y requerimientos de las partes interesadas, mediante el cumplimiento de los compromisos que la UPRA suscriba” (UPRA, 2015), ello siguiendo una de las directrices para la gestión ética de la UPRA relacionada con la ciudadanía “…satisfacción efectiva de las expectativas de los usuarios en los temas misionales, suministro oportuno y expedito de la información, de los diferentes programas, proyectos y de resultados en la gestión” (UPRA, 2013).

8. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

8.1 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

En la Unidad de Planificación Rural Agropecuaria, UPRA, el trámite dado a las PQRSD es el establecido en el Proceso de Gestión Documental – Procedimiento de Correspondencia GDT-

PD-005 que tiene como objetivo "*Establecer las directrices y criterios para el manejo de la correspondencia recibida y/o producida en la entidad, mediante la recepción, radicación, registro, distribución y respuesta por medio del SEA, para la atención y generación de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas por los usuarios o enviadas hacia externos.*"

En todos los niveles de la estructura orgánica de la UPRA, se reglamenta el trámite interno de las peticiones y la atención a las quejas, mediante la Resolución nro. 168 del 18 de diciembre de 2018, publicada en la página web en el link:

https://www.upra.gov.co/documents/10184/78535/RESOLUCION+DERECHO+DE+PETICION+%281%29.pdf/93ef7b6c-c519-4f23-86fe-d4d47dcdb0be

8.1.1 Derecho de petición

Es un derecho que la Constitución Política de Colombia en su Artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Los particulares pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que, por ley, no tengan el carácter de reservados, casos en los cuales no procede el derecho de petición (Ley 1755 de 2015).

Así mismo, el artículo 92 de la Constitución manifiesta que "cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas".

8.1.2 Modalidades de las peticiones

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, reguló las modalidades del derecho de petición, los términos para resolver y las razones para dar atención prioritaria a las solicitudes. Aclaró que mediante el derecho de petición se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el requerimiento de información, la consulta, examen y requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
Como complemento se expidió el Decreto 1166 de 2016 (Julio 19), que regula aspectos inherentes a las peticiones verbales.

8.1.2.1 Documentos e información (Ley 1712 de 2014)

Es la manera que una persona tiene para acceder a la información pública, la cual puede ser verbal o escrita, incluida la vía electrónica.

8.1.2.2 Consulta (Ley 1712 de 2014)

Solicitud verbal o escrita que una persona realizar para consultar a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

8.1.2.3 Queja (MinTic, 2016)

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción, descontento, protesta o inconformidad que formule una persona, en relación con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal en desarrollo de sus funciones.

8.1.2.4 Reclamo (MinTic, 2016)

Cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

8.1.2.5 Denuncia

Es la declaración que efectúa un ciudadano de derechos, con el propósito de poner en conocimiento de la autoridad competente, unos hechos que se consideran pueden constituir una infracción. La denuncia se refiere a un acto jurídico a través del cual se ponen en conocimiento de autoridad competente, circunstancias de tiempo, modo y lugar que podrían configurar la adecuación de una conducta punible.

8.1.3 Términos de respuesta

El término que establece la Ley 1755 de 2015 para resolver diferentes modalidades de peticiones es de quince (15) días hábiles, estableciendo un plazo especial de diez (10) días para las peticiones de documentos y de información y de treinta (30) días para las peticiones de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo. Adicionalmente el término para responder peticiones entre autoridades es diez (10) días. Así mismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 258 de la Ley 5 del 17 de junio de 1992 “las solicitudes de informes por parte de los Congresistas deberán ser resueltas en los cinco (5) días siguientes a su recepción”.

Tabla 3. Modalidades de petición

MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO
Documentos e información	10 días
Consulta	30 días
Petición	15 días
Queja	15 días
Reclamo	15 días

MODALIDAD DE PETICIÓN	TÉRMINO
Denuncia	15 días
Entre autoridades	10 días
Congresistas	5 días

Cualquier cambio o modificación en los términos de respuesta que se deba realizar en el aplicativo SEA, se hará mediante memorando firmado por el jefe inmediato del profesional que debe proyectar la respuesta, cambio que se debe realizar antes de la fecha de vencimiento del tramité respectivo.

8.1.4 Contenidos para presentar PQRSD

- Nombre del solicitante o de su representante y/o apoderado, si es el caso, identificación y dirección donde recibirá la respuesta.
- Nombre de la entidad o del funcionario contra quien se dirige la petición, queja, reclamo o denuncia.
- Objeto de la petición y los motivos que la sustentan.
- Pruebas documentadas, testimoniales o cualquier otra que desee presentar para sustentar la petición, queja, reclamo o denuncia.
- Firma del peticionario, quejoso, reclamante o denunciante

8.1.5 Formulación de PQRSD a través del formulario Web

Para formular una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de forma virtual a través de la sección de “Atención al Ciudadano” del Portal Web de la UPRA, debe tener en cuenta:

- (1) Ingresar al portal Web de la UPRA www.upra.gov.co
- (2) Hacer clic en el botón: Atención al ciudadano.
- (3) Hacer clic en el botón: Formulario PQRSD.
- (4) Hacer clic en el icono para iniciar una PQRSD.
- (5) Seguir las instrucciones para el registro o no como usuario.
- (6) Registrar la información que le solicita el formulario con los datos del solicitante, solicitud y anexar algunos documentos que se consideren necesarios.
- (7) Presionar finalizar para enviar la PQRSD.

Una vez se registre la información, a vuelta de correo se enviará al solicitante la confirmación de radicación de la PQRSD y el número correspondiente para realizar seguimiento.

8.1.6 Peticiones verbales

La formulación de una petición de manera verbal se puede hacer de manera presencial o no presencial. Se entregará copia de la constancia de la radicación de la misma, en caso de ser solicitada por el peticionario de conformidad con lo establecido en el decreto 1166 de julio de 2016.

8.1.7 Seguimiento a las PQRSD – Consulta automática

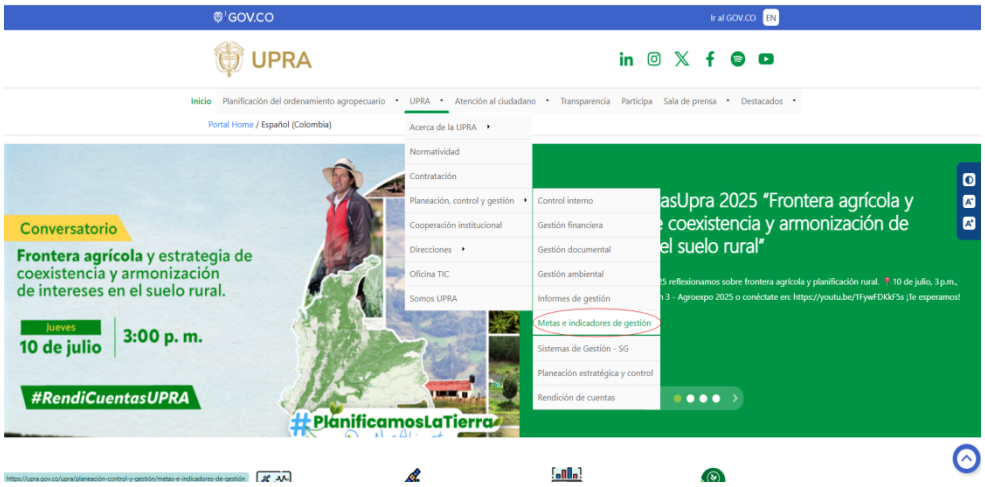
Una vez radicada la PQRSD, el sistema le informará al solicitante un número o código de radicación que le permitirá hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los canales por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma. La consulta automática se realiza de la siguiente manera:

- (1) Ingresar al portal Web de la Unidad – www.upra.gov.co
- (2) Hacer clic en el botón: Atención al ciudadano.
- (3) Hacer clic en la opción “Buscar”.
- (4) Ingresar el número de radicado de la PQRSD o su número de identificación para continuar.
- (5) Al digitar la información solicitada se indicará el estado de su petición.

8.1.8 Indicador de eficiencia

La UPRA ha establecido el indicador “Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias”, para medir el grado en el que se atienden oportunamente las PQRSD teniendo en cuenta los plazos legales. El comportamiento de este indicador se puede consultar en el portal: www.upra.gov.co – Sección de Planeación, Control y Gestión – Metas e Indicadores de Gestión – Tablero de Control de indicadores del SG.

Figura 2. Portal web UPRA – Metas e indicadores de gestión



9. ADMINISTRATIVOS

9.1 ¿QUÉ SIGNIFICA OPA?

De acuerdo con la definición del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP (2015), otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA, es el conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Sus características son la no obligatoriedad para el usuario y por lo general no tienen costo para éste.

9.2 OPA - UPRA

La UPRA tiene Incluido en el inventario del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT el OPA: *"CONSULTA EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA PLANIFICACIÓN RURAL AGROPECUARIA UPRA"*, el cual se encuentra sustentado legalmente en el Decreto 4145 de 2011 y la Ley 1551 de 2012.

9.2.1 Propósito

Obtener información sobre orientación de políticas de gestión del territorio para usos agropecuarios y los lineamientos, criterios e instrumentos a considerar en el ordenamiento y uso eficiente del suelo rural, para la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial y de Desarrollo de una entidad territorial.

9.2.2 Información general

- Dependencia de la entidad que ofrecen el OPA:

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Dirección de Ordenamiento Social de la Propiedad y Mercado de Tierras.
Dirección de Uso Eficiente del Suelo y Adecuación de Tierras.

- En qué consiste el OPA:

Si quien lo requiere es un ciudadano, investigador, estudiante, poblador rural o un particular y requiere consultar y obtener información en temas relacionados con orientación de políticas públicas, la planificación del ordenamiento productivo y de la propiedad rural, la definición de lineamientos, criterios e instrumentos y el seguimiento y evaluación de políticas que promuevan el uso eficiente del suelo para el desarrollo rural agropecuario, puede consultar el portal Web de la Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios – UPRA. www.upra.gov.co .

Si quien lo requiere es el funcionario público responsable en los Ministerios, Establecimientos Públicos, Institutos u otra entidades del orden nacional o territorial, Municipio o Distrito de los temas de Planeación Territorial y requiere consultar y obtener información sobre los lineamientos, criterios e instrumentos para el ordenamiento y uso eficiente del suelo rural, para la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial y de Desarrollo de su jurisdicción, puede consultar esta información en el portal Web de la Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios – UPRA, dirección www.upra.gov.co.

- Este OPA está dirigido a:

Tabla 4. Categorías de usuarios UPRA

Categoría	Descripción
Comunidad	Asociaciones campesinas y de productores, agricultores, ganaderos, organizaciones comunitarias locales, gremios, pobladores rurales, campesinos, y particulares.
Institucionales	Organismos internacionales, ministerios, institutos, entidades territoriales, autoridades ambientales.
Ciencia y Tecnología	Universidades, institutos y centros de investigación, ONG especializadas.

- ¿Cuáles son los requisitos y documentos que se necesitan para el acceso al OPA?

Tabla 5. Requisitos OPA

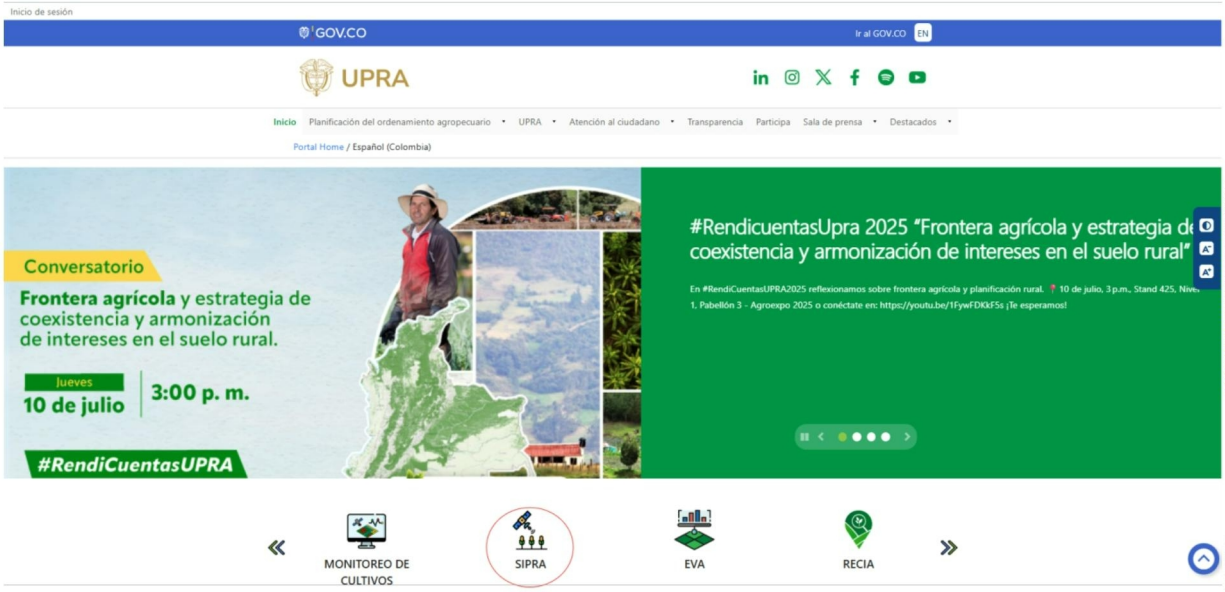
Nombre Requisito	Observación sobre el requisito	Descripción documento	Atributo del documento
Usuario	Siguiendo los pasos señalados para ingreso al Sistema de Información	El usuario cuando ingresa al sistema de información tendrá acceso a los módulos habilitados de consulta abierta donde encontrará información: 1. Cartográfica en diferentes escaladas de las distintas regiones, departamentos, municipios y otras áreas de interés del país. 2. Estadística: tablas con información numérica sobre diferentes temas relacionados con ordenamiento productivo y de la propiedad. 3. Informes técnicos: resultado de productos desarrollados por la UPRA y por otras Entidades gubernamentales. 4. Metodologías, zonificaciones, guías manuales producidos por la Unidad. 5. Sobre Lineamientos, criterios e instrumentos para la planificación rural agropecuaria para la elaboración de Planes de Desarrollo y Planes de Ordenamiento Territorial. 6. Lineamientos, criterios e instrumentos para la planificación rural agropecuaria.	Virtual

- ¿Cuáles son las opciones o pasos para acceder a la información del sistema?

Opción 1: También se puede seguir la ruta de ingreso establecida para en el Sistema de Información – SIPRA: https://sipra.upra.gov.co/nacional

Opción 2: Por último, el portal web de la UPRA www.upra.gov.co permite ingresar en cualquier momento al SIPRA, para consulta y descarga de información gratuita sobre orientación de políticas públicas, planificación del ordenamiento productivo y de la propiedad rural, definición de lineamientos, criterios e instrumentos, como también el seguimiento y resultado de evaluación de políticas que promuevan el uso eficiente del suelo para el desarrollo rural agropecuario.

Figura 3. Portal web UPRA – SIPRA



- ¿Como hacer seguimiento al resultado del servicio?

En caso de inconvenientes en la consulta u obtención de la información, el interesado puede solicitar ayuda a través de la dirección electrónica atencionalusuario@upra.gov.co.

10. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

De acuerdo con los lineamientos del DNP (2015), la UPRA diseña y aplica mediciones de percepción ciudadana que permiten conocer la opinión de los usuarios sobre diferentes aspectos de su trabajo. Los resultados de estas mediciones son un insumo para la identificación e implementación de acciones de mejora. Se tienen en cuenta los siguientes pasos:

1. Establecer un equipo líder del ejercicio
2. Identificar aspectos a evaluar
3. Construir instrumento
4. Realizar trabajo de campo
5. Analizar y difundir información

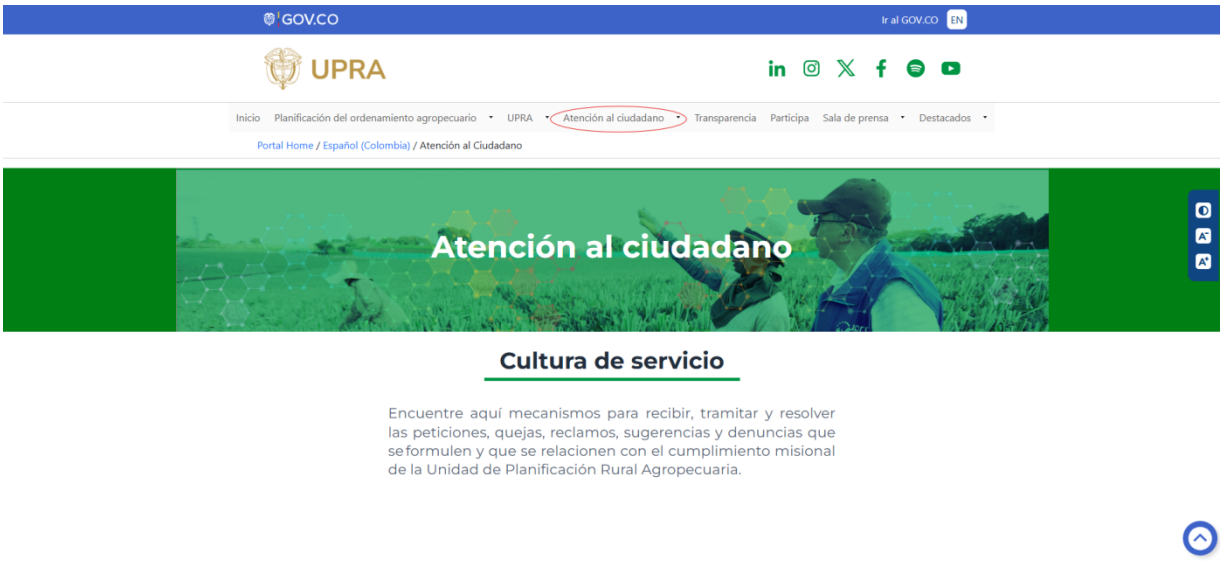
En este sentido la Unidad cuenta con los siguientes instrumentos para la medición de la percepción ciudadana: “Encuesta de evaluación de eventos”, “Medición de productos generados por la UPRA”, “Evaluación de audiencia pública”, “Encuesta de pre-audiencia pública de Rendición de Cuentas” y “Encuesta de conformidad de PQRSD”. La periodicidad de la aplicación de cada instrumento está dada por el plan de acción definido por la Unidad para cada vigencia. El instrumento de captura de la información depende del objetivo y alcance definidos, así como su medio de aplicación, las condiciones para acceder al instrumento, los recursos con que se cuenta, etc.

El análisis de los resultados de la medición de la percepción ciudadana es insumo para la definición de acciones de mejora para los casos que se requiera.

11. INFORMES

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, en el Decreto 103 de 2015 y en la Circular Externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, la UPRA pública trimestralmente en el portal Web los informes de Gestión de Servicio al Ciudadano sobre PQRSD, acceso a información pública y el registro público de los derechos de petición. Estos informes pueden ser consultadas en el portal Web de la UPRA en la ruta: www.upra.gov.co – Sección de Atención al Ciudadano.

Figura 4. Portal web UPRA – Atención al ciudadano



12. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Canal de Atención:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración;

debe tener un propósito y generar una impresión e imagen. Dentro de la Administración Pública Nacional, se han definido siete principales canales: 1. Presencial, 2. Correo postal, 3. Telefonía fija, 4. Canal electrónico (Internet, cajero electrónico, dispositivo PDA, Chat y redes sociales), 5. Telefonía Móvil (voz y datos), 6. Centros Integrados de Servicio (Estáticos como los CADES y móviles como las Ferias), y 7. Televisión Digital. (Portal de Alcaldes y Gobernadores de Colombia, 2013)

- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones. (Consejo Nacional de Política Económica y Social, República de Colombia, Departamento Nacional de Planeación, 2013)

- **Protocolo de Atención:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico. (DAFP, 2014)

- **SUIT (Sistema único de Información de Trámites):** Es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 del 2012; sistema que tiene como propósito final ser fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la Ciudadanía. (DAFP, SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al ciudadano que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial. (DAFP, 2013)

13. BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de Colombia. (2015). 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». Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>.

- Congreso de Colombia. (2014). Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones». Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>.

- Congreso de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011, «Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo». Recuperado de:

  <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>.

- Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013). Protocolos de servicio al ciudadano. Bogotá (Colombia): Departamento Nacional de Planeación. Recuperado de:

  <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Protocolos%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf >
- Unidad de Planificación de Tierras Rurales, Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios – UPRA. (2025). Manual del Sistema de Gestión SG. Bogotá (Colombia): UPRA. Recuperado de:

  <https://upra.gov.co/es-co/Sistema_Gestion/PEC-MA-001_Manual%20del%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20SG.pdf>

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). Guía de Usuario – Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3. Bogotá (Colombia): Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado de:

  <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587902/Gestio%C2%B4n+de+Usuarios.pdf/20205080-872f-5ce1-50b7-ad55aeb5fc7e>.

- Departamento Nacional de Planeación. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2015). Lineamientos para el diseño e implementación de mediciones de percepción y expectativas ciudadanas. Bogotá (Colombia): Departamento Nacional de Planeación. Recuperado de:

  <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Lineamientos%20mediciones%20de%20percepci%C3%B3n%20ciudadana.pdf>.

- Consejo Nacional de Política Económica y Social, República de Colombia, Departamento Nacional de Planeación. (2013). Documento CONPES 3785. *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*. Bogotá (Colombia): Consejo Nacional de Política Económica y Social, República de Colombia, *Departamento Nacional de Planeación. Recuperado de:*
  <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>

- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. (225). Protocolos de Servicio al Ciudadano. Bogotá (Colombia): Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado de:

  <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano_v8.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1664555909377>

- Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. (2015). Preguntas frecuentes SUIT 3. Bogotá (Colombia): DAFP. Recuperado de:

  <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587902/Gestio%C2%B4n+de+Usuarios.pdf/20205080-872f-5ce1-50b7-ad55aeb5fc7e>