



## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



La Unidad de Planificación de Tierras Rurales Adecuación de Tierras y Usos Agropecuarios (UPRA) es una unidad de carácter técnico y especializado vinculada al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (MADR), que tiene por objeto orientar la política pública de gestión del territorio para usos agropecuarios; lo cual utiliza y dispone sistemas de información, lineamientos, indicadores, criterios, publicaciones técnicas, zonificaciones, material gráfico y audiovisual y servicios web.

Nuestro compromiso con los grupos de valor es ofrecer productos de calidad y fácil acceso, con un trato respetuoso, amable y equitativo, sin distinción alguna. Por lo tanto, nos interesa que conozcan sus derechos, deberes y los canales de comunicación que tenemos a su disposición.<sup>1</sup>

1. 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.

## Derechos



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, utilizando los canales que proporciona la Entidad.
4. Recibir respuesta veraz, precisa y oportuna, a las solicitudes presentadas, 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 ataña una actuación administrativa. También tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

## Deberes



1. Cumplir con los protocolos y procedimientos para el acceso a los productos y servicios de la Entidad.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos de usuario respecto al uso de los productos y servicios de la Entidad.
3. Actuar de buena fe y aportar información veraz y constatable, para el acceso a los productos y servicios de la Entidad.
4. Tratar con respeto a los servidores públicos.

## Canales de atención



Con el fin de garantizar a los grupos de valor una atención oportuna la UPRA pone a disposición los siguientes canales:

### Electrónicos:

Los usuarios podrán hacer sus solicitudes desde cualquier lugar y a cualquier hora, mediante el uso de un computador o dispositivo móvil con acceso a internet, a través de los siguientes canales:

• **Sitio web institucional:** La UPRA dispone información de sus productos y servicios en la gestión del territorio para usos agropecuarios a través de su sitio web <https://www.upra.gov.co/> y de su Sistema de Información para la Planificación Rural Agropecuaria (SIPRA) <https://sipra.upra.gov.co/>

• **Formulario en línea para atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)**

<https://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/pqrsd>

Puede consultar el video de la guía para el uso del formulario en línea en: [https://www.youtube.com/watch?v=O\\_zWNQ8OU8&t=43s](https://www.youtube.com/watch?v=O_zWNQ8OU8&t=43s)

• **Correo electrónico**

[atencionalusuario@upra.gov.co](mailto:atencionalusuario@upra.gov.co)

• **Correo electrónico exclusivo para recibir notificaciones judiciales**

[notificaciones.judiciales@upra.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@upra.gov.co)

• **Correo electrónico para denuncias de actos de corrupción**

[soytransparente@upra.gov.co](mailto:soytransparente@upra.gov.co)

### Otros canales:

La entidad brindará atención en sus instalaciones a las solicitudes de los usuarios, de lunes a viernes en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. (jornada continua), a través de los siguientes canales:

• **Escrito**

Puede entregar directamente una comunicación escrita o enviarla a través de correo postal. La entidad se encuentra en la siguiente dirección:

Calle 28 # 13-22, Edificio Palma Real, Torre C, piso 3, Bogotá, Colombia.  
Código postal: 110311, 110311098.

• **Telefónico**

Puede recibir atención comunicándose a los números:  
(+57 601) 5529820 – 2457307

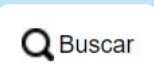
• **Presencial**

Puede hacer directamente su solicitud en la entidad ubicada en la calle 28 # 13-22, Edificio Palma Real, Torre C, piso 3, en Bogotá, Colombia, de lunes a viernes en horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. (jornada continua).

## Consulta el estado de tu solicitud:



La UPRA tiene habilitado un sistema en internet para que los usuarios puedan conocer en cualquier momento el estado de sus solicitudes, sin importar el canal a través del cual hayan presentado. Para hacer la consulta siga los siguientes pasos:

1. Ingrese al siguiente enlace:  
<https://www.upra.gov.co/web/guest/atencion-al-ciudadano/pqrsd>
2. Haga clic en el botón 
3. Seleccione la opción para buscar, puede elegir entre número de radicación o número de documento, luego escriba el número correspondiente y haga clic en «Buscar».

A continuación busque por las siguientes opciones:

# Radicación:  Número de Documento o Nit: