OBJETIVO

Atender los requerimientos de los Ciudadanos y partes interesadas, mediante estrategias de accesibilidad, atención y servicio al ciudadano, que involucren talento humano cualificado, a través de la multicanalidad y de los procedimientos establecidos, para fortalecer el relacionamiento con el ciudadano, aportando a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, de conformidad con la Constitución y la Ley.

ALCANCE

Inicia con la construcción del Modelo de Atención a la Ciudadanía, incluyendo la formulación de lineamientos y metodologías de Atención a la Ciudadanía y finaliza con la implementación de acciones de mejora para la Atención a la Ciudadanía

LÍDER DE PROCESO Y COGESTORES

Líder de proceso: Coordinador Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano
Cogestores: Todos los Procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la Unidad, en relación con dependencias y Direcciones Territoriales de acuerdo con sus competencias

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPAS	SALIDAS	USUARIOS
Asamblea nacional Constituyente **Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano** **Departamento Nacional de Planeación (DNP) DAFP-DANE** **Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES - DNP**	Constitución Política de Colombia (Artículo 2) Lineamiento del Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC) Decreto 2623 de 2009 - Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. CONPES 3649 de 2010 - Política Nacional de Servicio al Ciudadano. CONPES 3785 de 2013 - Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	P. Formular los lineamientos, metodologías y planes para la Atención a la Ciudadanía.	Carta de trato digno Política de Servicio a la Ciudadanía Manual de atención al ciudadano Procedimientos del Atención a PQRSD Protocolos de Atención al Ciudadano Plan de acción anual Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Ciudadanos y partes interesadas Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano y dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales Oficina Asesora de Planeación

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPAS	SALIDAS	USUARIOS
Congreso de la República	Ley 1581 del 17 de octubre de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 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. Decreto 1166 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. Resolución 00538 de 2018 - Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas y se deroga la Resolución 475 de 2013. Demás normas que sean aplicables al proceso.		Plan de accesibilidad	Procesos de Gestión DE TI, Logística y de Recursos Físicos, de Comunicaciones, Atención al Ciudadano
Unidad de Restitución de Tierras – Direccionamiento Estratégico	Plan estratégico institucional			

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPAS	SALIDAS	USUARIOS
Proceso de Atención a la Ciudadanía – Nivel Central, dependencias y Direcciones Territoriales **Ciudadano y partes interesadas** **Congreso de la República**	Protocolos de Atención a la Ciudadanía. Procedimiento para el trámite interno de Peticiones, Actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos. Reglamentación interna para el trámite de Peticiones, Actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos Informes previos de resultados de los índices de satisfacción en relación con la atención y el servicio al ciudadano Solicitudes de Información, Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Ley 1437 de 2011. Ley 1755 de 2015 Decreto 1166 de 2016	H. Gestionar, trasladar y hacer seguimiento a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, de acuerdo con los términos establecidos en la normatividad vigente, a través de los diferentes canales de atención.	Oficios de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Informes y estadísticas de PQRSD	Ciudadanos y partes interesadas Colaboradores (funcionarios y contratistas de la Unidad de Restitución de Tierras Peticionarios Entidades de vigilancia y control

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPAS	SALIDAS	USUARIOS
Ciudadanos y partes interesadas Proceso de Atención a la Ciudadanía – Nivel Central, dependencias y Direcciones Territoriales	Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, concordancia 1437 de 2011. Informes y estadísticas internas de PQRSD (Base de datos, estadística etc.)	V. Aplicar instrumentos de medición de percepción y satisfacción al ciudadano ó Partes Interesadas, a través de los diferentes canales de atención.	Informe de resultados de los índices de satisfacción en relación con la atención y el servicio al ciudadano. Recomendación y planes de mejoramiento formulados de acuerdo con las responsabilidades.	Alta Dirección – Lideres de procesos – directores territoriales Ciudadanos y partes interesadas Colaboradores (funcionarios y contratistas de la Unidad de Restitución de Tierras Entidades de vigilancia y control

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPAS	SALIDAS	USUARIOS
Atención a la Ciudadanía Aplicativo de gestión Documental	Informes y estadísticas de PQRSD Oficios de Respuesta.	**V.** Realizar seguimiento al trámite de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Informes publicados en la Web PQRSD Alertas sobre vencimientos de PQRSD Estadísticas de atención a las PQRSD	Atención a la Ciudadanía (WEB) Todas las dependencias Entidades de vigilancia y control
Atención a la Ciudadanía Ciudadanos y partes interesadas	Protocolos de Atención al Ciudadano. Plan de acción Plan de mejoramiento Auditorias Mapa de Riesgos Indicadores Resultados de instrumentos de medición de satisfacción del ciudadano. Informes y estadísticas de PQRSD	**V.** Evaluar el cumplimiento de la gestión del modelo de Atención al Ciudadano	• Informes de Gestión del servicio de Atención al Ciudadano • Informes de Auditorías • Reporte de indicadores de gestión • Reporte a plan de acción • Monitoreo de riesgos • Reporte a plan de mejoramiento	Ciudadanos y partes interesadas. Proceso de Atención a la Ciudadanía Planeación Estratégica Proceso de Mejoramiento Continuo Proceso de Control y Evaluación Independiente.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ETAPAS	SALIDAS	USUARIOS
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano y dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales	•Informes de gestión del servicio de Atención al Ciudadano • Hallazgos y observaciones derivados de auditorías • Reporte de indicadores de gestión • Reporte a plan de acción • Monitoreo de riesgos • Reporte a plan de mejoramiento •Informe de resultados de los índices de satisfacción en relación con la atención y el servicio al ciudadano. Recomendación y planes de mejoramiento formulados de acuerdo a las responsabilidades	**A.** Implementar acciones de mejora para la Atención al Ciudadano	Plan de Mejoramiento implementado focalizado a los responsables (Acciones correctivas, preventivas y de mejora)	Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano y dependencias del Nivel Central y Direcciones Territoriales Proceso de Control y Evaluación Independiente.

RECURSOS		
HUMANO 1. Líder del proceso. 2. Profesionales Especializados. 3. Profesionales Universitarios. 4. Contratistas.	**TECNOLÓGICOS** 1. Equipos de Cómputo. 2. Puntos de Red. 3. Internet. 4. Sistemas de Información (PQRSD) 5. Canales Electrónicos. 6. Hardware y software para el monitoreo al cumplimiento de las órdenes.	**INFRAESTRUCTURA** 1. Puestos de trabajo. 2. Espacios físicos adecuados.

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.

REQUISITO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	DOCUMENTOS DEL SIG RELACIONADOS	REQUISITOS LEGALES
Ver matriz de requisitos y productos del SIG	Ver listado maestro de documentos	Ver Nomograma del Proceso

IMPACTOS AMBIENTALES	PRINCIPALES RIESGOS DEL PROCESO	INDICADORES
Ver matriz de aspectos e impactos ambientales	Ver Mapa de Riesgos del Proceso	Ver Batería de Indicadores

CONTROL DE CAMBIOS

- Se incluye en la etapa de Formular los lineamientos, metodologías y planes para la Atención a la Ciudadanía, en la columna de salidas, la Política de Servicio a la ciudadanía.

	NOMBRE:	CARGO / ROL:	FECHA	FIRMA:
ELABORADO POR:	DAVID JAVIER FERRER OVALLOS	CONTRATISTA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	20/05/2021	Original Firmado (Electrónicamente)
	ROCIO CATHERINE LINARES GOMEZ	CONTRATISTA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	20/05/2021	
	JOHANNA ESPERAZNZA COGOLLOS AMADOR	CONTRATISTA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	20/05/2021	
	JHONATAN RAMÍREZ SALGADO	CONTRATISTA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	20/05/2021	
	CARLOS RICARDO CASTILLO CUARTAS	FUNCIONARIO ESPECIALIZADO OFICINA ASESORA DE PLANEACION	20/05/2021	
REVISADO POR:	ADRIANA PILAR TRUJILLO CARVAJAL	JEFE (E) OFICINA ASESORA DE PLANEACION/ REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SIG	20/05/2021	
APROBADO POR:	MARTA ISABEL LABRADOR FORERO	COORDINADORA GRUPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	20/05/2021	

Si usted copia o imprime este documento, la URT lo considerará como copia No Controlada y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte siempre la Intranet.